

Smlouva o poskytování služeb

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
(dále jen „**Smlouva**“)

číslo Smlouvy u Objednatele: *

číslo Smlouvy u Poskytovatele: CO20230606CD01

Smluvní strany:

obchodní firma: **České dráhy, a.s.**
sídlo: Nábřeží L. Svobody 1222, 110 15 Praha 1
IČ: 70994226
DIČ: CZ70994226
zápis v OR: vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 8039
zastoupená: * , pověřeným řízením odboru centrálního nákupu
bankovní spojení: *
číslo účtu: *
kontaktní osoba: * , ředitel Odboru finančního
tel: *
e-mail: *
dále jen „**Objednatel**“

a

obchodní firma: **LinkSoft Technologies a.s.**
se sídlem: Na Zatlance 1908/4, Smíchov, 150 00 Praha 5
IČ: 06612008
DIČ: CZ06612008
zápis v OR: vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 23015
zastoupená: * , předsedou představenstva, a
* , členem představenstva
bankovní spojení: *
číslo účtu: *
dále jen „**Poskytovatel**“

společně Objednatel a Poskytovatel dále také jako „**smluvní strany**“

uzavírají na základě vzájemné shody tuto

smlouvu o POSKYTOVÁNÍ*

SOFTWARE

Článek I.

Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je úprava vzájemných vztahů Objednatele a Poskytovatele při poskytování níže uvedených služeb Poskytovatelem Objednateli.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli přístup k Produktu definovaném v této Smlouvě splňujícím požadavky mezinárodního účetního standardu IFRS 16 a dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 (dále jen „**služby**“); objednatel se zavazuje za tyto služby poskytovateli zaplatit cenu stanovenou v článku VIII.
3. Pro poskytování služeb podle této Smlouvy není Poskytovatel oprávněn použít jinou osobu. Poskytovatel je povinen poskytovat služby podle této Smlouvy výhradně osobami, které jsou v pracovním poměru s Poskytovatelem. Tuto skutečnost se Poskytovatel zavazuje na požádání prokázat.

Článek II.

Místo a čas plnění

1. Poskytovatel se zavazuje provádět služby v místech, rozsahu a termínech stanovených ve Smlouvě.
2. Řádné poskytnutí služby bude stvrzeno v souladu s čl. VII. této Smlouvy.

Článek III.

Definice pojmů

1. **Důvěrné informace:** označují veškeré informace zpřístupněné jednou smluvní stranou této Smlouvy („Poskytující strana“ - Poskytovatel) druhé smluvní straně („Přijímající strana“ - Objednatel), ať už v písemné nebo ústní podobě, jež jsou označeny jako důvěrné nebo je potřeba je považovat za důvěrné na základě povahy těchto informací a okolností jejich zpřístupnění. Důvěrné informace Objednatele zahrnují Zdrojová data Objednatele. Důvěrné informace poskytovatele zahrnují (nikoliv výlučně) Produkt a Dokumentaci. Důvěrné informace každé strany dále obchodní a marketingové plány, technologické a technické informace, produktové plány a designy zpřístupněné danou stranou. Důvěrné informace však nezahrnují informace, které (i) jsou nebo se staly veřejně známé, avšak nikoliv v důsledku pochybení Přijímající strany, nebo (ii) jež Přijímající strana získala od třetí strany, aniž by došlo k porušení povinností zachovávat mlčenlivost vůči Poskytující straně, nebo (iii) k datu zpřístupnění již byly Přijímající straně známy, aniž by došlo k porušení povinností zachovávat mlčenlivost vůči Poskytující straně, nebo (iv) které Přijímající strana získala nezávisle na Důvěrných informacích.
2. **Konfigurace:** označuje činnosti, které mají být provedeny Poskytovatelem s cílem umožnit Objednateli použít Produkt v souladu s Dokumentací a podmínkami stanovenými ve Smlouvě.
3. **Zdrojová data Objednatele:** označuje veškerá data a materiály, včetně, nikoliv však výlučně, datových souborů a grafik, které Objednatel (i) zpracovává v rámci Produktu, (ii) zajišťují interakci s Produktem nebo (iii) jsou nahrávány do Produktu. Zdrojová data Objednatele nezahrnují žádné části Produktu nebo materiály poskytnuté Poskytovatelem nebo jeho prostřednictvím.
4. **Správce:** označuje správce údajů, jak je definován v Právních předpisech o ochraně údajů.
5. **Přihlašovací údaje:** označují přihlašovací údaje Objednatele a heslo poskytnuté Objednateli Poskytovatelem pro přístup k Produktu a jeho využívání.
6. **Právní předpisy o ochraně údajů:** označují následující legislativu v rozsahu, jenž může být relevantní: (a) vnitrostátní zákony provádějící směrnici o ochraně údajů (95/46/ES) a/nebo směrnici o soukromí a elektronických komunikacích (2002/58/ES), (b) obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) a národní předpisy jej implementující a (c) jakékoliv další vnitrostátní právní předpisy o ochraně soukromí.
7. **Dokumentace:** označuje specifikace, materiály a jakékoliv další dokumenty poskytované nebo zpřístupněné Objednateli Poskytovatelem v souvislosti s přístupem k Produktu nebo jeho využíváním či provozováním.
8. **Chyba:** označuje stav, kdy Produkt funguje způsobem, jenž není v souladu s Dokumentací.
9. **Funkcionality:** označují funkcionality Produktu v podrobnostech popsané v Dokumentaci.

10. **GDPR:** označuje Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (nařízení (EU) 2016/679).
11. **Údržba:** označuje služby údržby týkající se Produktu.
12. **Škodlivý kód:** označuje jakoukoliv položku, software, kód, časové zámky, časované bomby, časovače, hodiny, počítadla, viry, Trojské koně a další škodlivé kódy, složky, skripty, nástroje nebo programy, včetně například těch, jež byly navrženy k následujícím účelům, zamýšleny jakoukoliv osobou k následujícím účelům, nebo jež mohou způsobit následující: (i) ztrátu, narušení nebo poškození jakéhokoliv softwaru či počítačového systému; (ii) zabránění přístupu či umožnění neoprávněného přístupu k jakémukoliv softwaru nebo počítačovému systému nebo údajům; nebo (iii) omezení provozu jakéhokoliv softwaru nebo počítačového systému.
13. **Povolený účel:** představuje přístup k Produktu a jeho využití výhradně pro účely interních operací Objednatele týkajících se výpočtu účetních dat v souvislosti s leasingem podle IFRS 16.
14. **Osobní údaje:** označují jakékoliv osobní údaje (jak jsou definovány v Právních předpisech o ochraně údajů) zpracované v souvislosti s Produktem nebo v jeho rámci.
15. **Zpracovatel:** označuje zpracovatele údajů (jak je definován v Právních předpisech o ochraně údajů).
16. **Produkt:** označuje hostované řešení pro výpočet účetních dat týkajících se leasingu podle IFRS 16, zpřístupněné online Poskytovatelem Objednateli, tak aby tento získal přístup a mohl Produkt užívat po dobu trvání Smlouvy. Produkt zahrnuje rovněž jakékoliv modifikace Softwaru a Produktu, včetně zdokonalení, doplnění, rozšíření, Konfigurací a odvozených děl. Produkt nezahrnuje Zdrojová data Objednatele nebo Řešení třetích stran poskytnutá nebo využitá Objednatelem v souvislosti s přístupem k Produktu nebo jeho užitím. Produkt se poskytuje pouze v češtině a angličtině.
17. **Příjemce:** označuje fyzickou nebo právnickou osobu, orgán veřejné moci, agenturu nebo jiný subjekt, jimž byly osobní údaje zpřístupněny (jak je Příjemce definován v Právních předpisech o ochraně údajů).
18. **Software:** označuje všechny softwarové produkty, včetně všech souvisejících kopií, upgradů a modifikací, jež jsou nezbytné pro fungování Produktu, avšak které nejsou Objednateli dodávány.
19. **Sjednaná doba užívání:** označuje dobu, během níž Poskytovatel poskytuje Objednateli přístup k Produktu a možnost Produktu užívat s tím, že odpovídá době trvání Smlouvy.
20. **Řešení třetích stran:** znamenají veškerý hardware, software, včetně počítačů nebo aplikací, komunikačního vybavení a/nebo síťové infrastruktury nezbytné pro to, aby měl Objednatel přístup k Produktu a mohl jej užívat, jak jsou specifikovány ve Smlouvě.
21. **Uživatelé:** označují pouze ty fyzické osoby, jež Objednatel v souladu s touto Smlouvou určil a udělil jim oprávnění, aby měly k Produktu přístup a mohly jej využívat jménem Objednatele, a jimž Objednatel (nebo Poskytovatel na žádost Objednatele, je-li to relevantní) poskytl Přihlašovací údaje. Pojem Uživatelé nezahrnuje jiné osoby než zaměstnance nebo poradce Objednatele.

Článek IV.

Práva a povinnosti Objednatele

1. Na základě této Smlouvy uděluje Poskytovatel Objednateli nevýhradní a nepřevoditelné právo na přístup k Produktu a jeho užívání Uživateli během Sjednané doby užívání a pro Povolený účel.
2. Pro účely přístupu k Produktu a jeho užívání a pro účely prověřování Dat Objednatele za účelem detekce a odstranění Škodlivého kódu, jenž by mohl narušit nebo zasáhnout do řádného provozu či bezpečnostních kontrol Produktu, Softwaru, systémů a sítí využívaných Poskytovatelem v souvislosti s poskytováním Produktu, se Objednatel zavazuje dodržovat bezpečnostní opatření, jež odpovídají osvědčeným postupům dle aktuálního stavu vědy a techniky používaným v oblasti ochrany proti virům v obdobných odvětvích.
3. Objednatel se zavazuje, že neprovede následující:
 - 3.1. poskytnutí licence k Produktu, podlicence k Produktu, prodej, přeprodej, postoupení, distribuci nebo jakékoliv jiné komerční využití Produktu nebo Dokumentace, a to včetně jejich zpřístupnění třetí straně nebo využití třetí stranou (vyjma Uživatelů) formou zprostředkování, outsourcingu, časového sdílení (time-sharing) nebo jakéhokoliv jiného způsobu; toto ustanovení se nevztahuje na společnosti, které mají být vytvořeny v Produktu dle Přílohy č. 1 a které jsou součástí skupiny Objednatele ve smyslu Přílohy č. 1;
 - 3.2. pokus kopírovat nebo modifikovat Software;
 - 3.3. modifikace nebo přípravy odvozených produktů vycházející z Produktu nebo Dokumentace;

- 3.4. odstranění, modifikace nebo zásah do jakéhokoliv autorského práva, ochranné známky či jiných majetkových práv obsažených v jakémkoliv z produktů využívaných k poskytování Produktu nebo v Dokumentaci.

Článek V.

Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel:
 - 1.1. použije při poskytování Produktu uznávané bezpečnostní technologie odpovídající odvětvovým postupům (např. šifrování, ochrana hesla a ochrana firewall); a
 - 1.2. umožní Objednateli, aby měl přístup k Datům Objednatele hostovaným Poskytovatelem, mohl je využívat a získat během Sjednané doby užívání s výhradou technických omezení Produktu, jako je např. (a) velikost Dat Objednatele, (b) neočekávaný výpadek Produktu a (c) nadměrné zatížení a/nebo nevhodné načasování přístupu k Datům Objednatele.
2. Poskytovatel je oprávněn provádět změny nebo aktualizace Produktu, jenž poskytuje na základě této Smlouvy. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že činnost Poskytovatele podle předchozí věty může vést k omezení fungování Produktu odpovídajícího trvání. V maximální možné míře však tyto změny nebo aktualizace budou provedeny tak, aby nevedly k tomu, že Produkt již nebude odpovídat sjednaným podmínkám. Poskytovatel je povinen Objednatele s přiměřeným předstihem informovat o jakýchkoliv plánovaných změnách Produktu, které mají významný dopad na sjednané podmínky.
3. Poskytovatel se zavazuje, že v návaznosti na nahlášení Chyb Objednatelem bude tyto Chyby odstraňovat v souladu s Přílohou č. 3.
4. Poskytovatel poskytuje Produkt Objednateli jako službu. Poskytovatel prohlašuje, že je držitelem autorských práv k Produktu a ke všem jeho součástí, a v případě, že sám není autorem díla nebo kterékoli jeho části, má vypořádána autorská práva a poskytuje Objednateli Produkt vč. veškerých případných souvisejících licencí v rozsahu vyplývajícím z této Smlouvy.

Článek VI.

Majetková práva a licence

1. Poskytovatel (a osoby poskytující Poskytovateli licenci, je-li to relevantní) vlastní veškerá práva, tituly a podíly, včetně všech práv duševního vlastnictví, týkající se systémů, softwaru a všech ostatních materiálů použitých při poskytování Produktu, samotného Produktu a Dokumentace. Objednateli nejsou touto Smlouvou udělována žádná práva vyjma těch, jež jsou výslovně uvedena v této Smlouvě.
2. Objednatel (a osoby poskytující Objednateli licenci, je-li to relevantní) vlastní veškerá práva, tituly a podíly týkající se Dat Objednatele. Objednatel uděluje Poskytovateli (a osobám poskytujícím Poskytovateli licenci, je-li to relevantní):
 - 2.1. po dobu účinnosti Smlouvy a do 180 dní od konce účinnosti této Smlouvy, výhradně pro účely poskytování Produktu Objednateli teritoriálně neomezenou, nevýhradní a bezúplatnou licenci k přístupu, hostování, skladování, zpracování, zobrazení a přenosu Dat Objednatele.

Článek VII.

Akceptace implementace

1. Smluvní strany souhlasí, že akceptace produktu bude provedena ze strany Objednatele písemně (e-mailem) po dodání Přihlašovacích údajů Poskytovatelem ve lhůtě stanovené v Příloze č. 1 této Smlouvy a po ověření Objednatele, že produkt funguje, nejpozději však do 14 dní od dodání Přihlašovacích údajů.

Článek VIII.

Cenové ujednání a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že cena za služby poskytnuté na základě této Smlouvy bude rozdělena takto:
 - 1.1. **Implementační práce** ve výši *
bez DPH
 - 1.2. **Roční nájemné** ve výši *
bez DPH

8. V případě, že v České republice dojde k zavedení EUR jakožto úřední měny České republiky, bude proveden přepočtení ceny na EUR dle úředně stanoveného přepočítacího koeficientu. Veškeré platby za dodávky (uhrazené i neuhrazené), budou ke dni zavedení EUR, jakožto úřední měny České republiky, přepočteny a hrazeny pouze v EUR.
9. Poskytovatel se zavazuje nepostoupit a nedat do zástavy své pohledávky a závazky plynoucí z této smlouvy třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
10. Objednatel je oprávněn jednostranně započíst jakýkoliv svůj nárok (pohledávku) vzniklý na základě této Smlouvy, a to jak splatný či nesplatný, proti ceně služby, která má být Objednatelem v souladu s touto Smlouvou uhrazena bez ohledu na skutečnost, zda je již splatná či nikoliv.
11. Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného prodlení oznámit Objednateli svou insolvenční nebo hrozbu jejího vzniku. Objednatel je v případě podezření na insolvenční Poskytovatele nebo její hrozbu nebo podezření na neuhrazení DPH nebo její zkrácení či vylákání daňové výhody oprávněn odvést částku DPH z uskutečněného zdanitelného plnění přímo příslušnému finančnímu úřadu, a to v návaznosti na §109 a 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen „zákon o DPH“). V takovém případě tuto skutečnost Objednatel bez zbytečného odkladu oznámí Poskytovateli. Úhradou DPH na účet finančního úřadu se pohledávka Poskytovatele vůči Objednateli v částce uhrazené DPH považuje bez ohledu na další ustanovení Smlouvy za uhrazenou. Zároveň Poskytovatel neprodleně oznámí, zda takto provedená platba je evidována jeho správcem daně.
12. Poskytovatel se zavazuje, že bankovní účet jím určený pro zaplacení jakéhokoliv závazku Objednatele na základě této Smlouvy (nebo jeho části) bude k datu splatnosti příslušného závazku zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. Pokud bude Poskytovatel označen správcem daně za nespolehlivého plátce ve smyslu §106a zákona o DPH, zavazuje se zároveň o této skutečnosti neprodleně písemně informovat Objednatele spolu s uvedením data, kdy tato skutečnost nastala.
13. Pokud Objednateli vznikne podle § 109 zákona o DPH ručení za nezaplacenou DPH z přijatého zdanitelného plnění od Poskytovatele, má Objednatel právo bez souhlasu Poskytovatele uplatnit postup zvláštního způsobu zajištění daně podle § 109a zákona o DPH. Při uplatnění zvláštního způsobu zajištění daně uhradí Objednatel částku DPH podle daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem na účet správce daně Poskytovatele a Poskytovatele o tomto kroku vhodným způsobem vyrozumí. Zaplacením částky DPH na účet správce daně Poskytovatele se závazek Objednatele uhradit částku odpovídající výši takto zaplacené DPH vyplývající z této Smlouvy považuje za splněný.

Článek IX.

Mlčenlivost

1. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o všech informacích a skutečnostech, které se dozvěděly v souvislosti s plněním závazků podle této Smlouvy, zejména o ustanoveních a podmínkách této Smlouvy, o identitě třetích osob spolupracujících s Poskytovatelem nebo Objednatelem, charakteru spolupráce a vztazích s třetími stranami vůbec, o cenách, obchodních záměrech a podnikatelských příležitostech druhé smluvní strany, které se dozvědí v průběhu plnění této Smlouvy.
2. Smluvní strany se dále zavazují zajistit zachování mlčenlivosti u veškerých osob, které k plnění této Smlouvy užijí.
3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti dle tohoto článku Smlouvy se nepovažuje, pokud k zpřístupnění informací dá druhá strana písemný souhlas nebo povinnost poskytnout informace vyplývá z právních předpisů.
4. Porušení povinnosti mlčenlivosti se považuje za podstatné porušení smluvní povinnosti.
5. Ochrana osobních údajů se řídí Přílohou č. 2 této Smlouvy.

Článek X.

Doba trvání Smlouvy

1. *
2. Při ukončení této Smlouvy:
 - 1.1. zanikají veškerá práva Objednatele podle této Smlouvy;
 - 1.2. Objednatel okamžitě ukončí veškerý přístup a používání Produktu, vrátí Poskytovateli Dokumentaci a zničí veškeré její kopie;
 - 1.3. Poskytovatel má povinnost prokazatelně smazat veškerá Zdrojová data Objednatele, vč. všech záloh a kopií, do 90 dnů od konce platnosti této Smlouvy.
3. Smluvní strany prohlašují, že závazky uvedenými v odst. 2 tohoto článku není dotčen článek VI. odst. 2 této Smlouvy stanovující, mimo jiné, závazek Objednatele poskytnout Poskytovateli licenci k přístupu, hostování, skladování, zpracování, zobrazení a přenosu Dat Objednatele po dobu 180 dní od konce platnosti této Smlouvy.
4. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna od této Smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou nebo z důvodů výslovně uvedených v této Smlouvě. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné a nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé smluvní straně.
5. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele bude považováno zejména, nikoliv však výlučně prodlení s řádným poskytnutím služeb delší než 30 dní oproti termínu stanovenému ve Smlouvě.
6. Odstoupení od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy musí být příslušnou smluvní stranou učiněno v souladu s ust. § 2002 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, bez zbytečného odkladu. Pro vyloučení pochybností smluvní strany sjednávají, že lhůtou bez zbytečného odkladu se pro účely této Smlouvy rozumí lhůta v délce 5 dnů od okamžiku, kdy se smluvní strana o podstatném porušení Smlouvy dozvěděla.
7. Smluvní strany mají dále právo smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 6 kalendářních měsíců, která počíná běžet okamžikem doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Článek XI.

Sankční ujednání

1. V případě, že poskytovatel postoupí nebo dá do zástavy jakoukoliv pohledávku vzniklou na základě této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu objednatel, má objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši * z hodnoty postoupené či zastavené pohledávky, minimálně však ve výši * , a to i v případě, že by se takové postoupení nebo zastavení pohledávky ukázalo jako neplatné.
2. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s řádným poskytnutím služeb dle této Smlouvy, má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši * za každý započatý den prodlení Poskytovatele.
3. Při nedodržení termínu splatnosti faktury má Poskytovatel právo na uplatnění úroků z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, v platném znění.
4. V případě prodlení s odstraněním vad poskytnutých služeb má Objednatel právo na smluvní pokutu ve výši * za každý započatý den prodlení.

5. V případě, že Poskytovatel převede práva a povinnosti ze smlouvy nebo její části na třetí osobu bez předchozího výslovného písemného souhlasu Objednatele, má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši * , a to i v případě, že by se takové převedení ukázalo jako neplatné.
6. Pro případ porušení povinnosti mlčenlivosti sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši *
7. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením není dotčeno právo na náhradu škody způsobené porušením této povinnosti, na kterou se příslušná smluvní pokuta vztahuje, a to v rozsahu převyšujícím částku smluvní pokuty. Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 2050 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, se nepoužije.
8. Poskytovatel prohlašuje, že smluvní pokuty a jejich výše jsou přiměřené ve vztahu k povinnostem, k nimž se vztahují.
9. Prodlení Poskytovatele s řádným plněním smlouvy a z toho plynoucí důsledky, tedy zejména nárok na zaplacení smluvní pokuty a právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy z důvodu prodlení Poskytovatele s plněním tak, jak je uvedeno v čl. X. odst. 5 Smlouvy, nenastávají v případě, že bylo prodlení způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu odst. 10 tohoto článku a Poskytovatel tuto skutečnost řádně oznámí a prokáže Objednateli způsobem dále uvedeným v tomto odstavci. Prodlení Poskytovatele s plněním Smlouvy a následky s ním spojené nenastávají po dobu existence okolností vylučujících odpovědnost, které zabránily Poskytovateli v řádném plnění smluvní povinnosti v případě, že Poskytovatel:
 - a) do 5 pracovních dnů od jejich vzniku Objednateli řádně oznámí existenci okolností vylučujících odpovědnost, a
 - b) do 5 pracovních dnů po odpadnutí překážky v podobě okolností vylučujících odpovědnost oznámí Objednateli odpadnutí překážky, a
 - c) do 15 dnů po odpadnutí překážky v podobě okolností vylučujících odpovědnost prokáže Objednateli, že okolnosti vylučující odpovědnost Poskytovateli znemožnily pokračování v plnění Smlouvy.
10. Za okolnosti vylučující odpovědnost (dále jen „okolnosti vylučující odpovědnost“) ve smyslu ust. § 2913 odst. 2 občanského zákoníku se pro účely této Smlouvy považují mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli Poskytovatele, prokáže-li Poskytovatel, že mu ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránily. V případě, že okolnosti vylučující odpovědnost, řádně oznámené dle odst. 9, písm. a) tohoto článku, trvají déle než 45 dní, je kterákoli smluvní strana oprávněna vyzvat druhou smluvní stranu k jednání o dodatku ke Smlouvě, ve kterém budou sjednány nové termíny plnění Smlouvy.

Článek XII.

Ostatní a závěrečná ustanovení

1. Ustanovení neupravená touto smlouvou se řídí obecně platnými právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
2. Poskytovatel nemá právo na náhradu škody a Objednatel není povinen hradit škodu vzniklou Poskytovateli tím, že Objednatel oprávněně započítal svou pohledávku vůči pohledávce Poskytovatele, tj. smluvní strany vylučují ust. § 1990 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
3. Veškeré změny nebo doplnění této Smlouvy (vyjma změn uvedených níže v tomto odstavci) musí být učiněno formou písemného dodatku podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran, jinak je taková změna nebo doplnění Smlouvy neplatné, přičemž pro vyloučení pochybností smluvní strany konstatují, že písemná forma není zachována při právním jednání učiněném technickými prostředky ve smyslu ust. § 562 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, za

písemnou formu se považuje pouze forma listinná nebo elektronická opatřená elektronickým podpisem.

Přílohu č. 1 lze měnit jednostranně ze strany Objednatele na základě písemného oznámení Poskytovateli.

Kontaktní údaje v příloze č. 3 lze měnit jednostranně ze strany Objednatele i Poskytovatele na základě písemného oznámení druhé smluvní straně.

4. Smluvní strany prohlašují, že veškeré podmínky plnění, zejména práva a povinnosti, sankce za porušení Smlouvy, které byly mezi nimi v souvislosti s předmětem plnění ujednány, jsou obsaženy v textu této Smlouvy. Smluvní strany výslovně prohlašují, že ke dni uzavření této Smlouvy se ruší veškerá případná ujednání a dohody, které by se týkaly shodného předmětu plnění a tyto jsou v plném rozsahu nahrazeny ujednáními obsaženými v této Smlouvě, tj. neexistuje žádné jiné ujednání, které by tuto Smlouvu doplňovalo nebo měnilo.
5. Poskytovatel prohlašuje, že plnění, které poskytuje Objednateli, není v nepoměru k plnění, které je mu poskytnuto ze strany Objednatele. Poskytovatel prohlašuje, že mu nejsou známy okolnosti a skutečnosti, které by zakládaly nepoměr vzájemných plnění.
6. Poskytovatel prohlašuje, že:
 - a. má nastaven funkční systém kontroly obchodních partnerů ve vztahu k mezinárodním sankcím vyplývajícím zejména z předpisů a rozhodnutí orgánů Evropské unie, Organizace spojených národů, kteréhokoli z členských států Evropské Unie, Spojených států amerických, Spojeného království Velké Británie a Severního Irsku nebo Švýcarské konfederace (dále jen „**sankce**“), a není si vědom existence smluvních vztahů s osobou, na kterou se tyto sankce vztahují, zejména pak s osobou uvedenou na sankčních seznamech a v dokumentech vydávaných uvedenými orgány a institucemi, osobou, která je usídlena v zemi nebo založena podle práva země nebo území, které je cílem sankcí, nebo osobou, která je jinak předmětem sankcí („**osoba podléhající sankcím**“);
 - b. není osobou podléhající sankcím a žádná z osob podléhajících sankcím nefiguruje formálně ani fakticky ve vlastnické či řídicí struktuře Poskytovatele, není jeho skutečným majitelem, nedává jakékoli pokyny Poskytovateli, Poskytovatele nezastupuje, neovlivňuje, neovládá, ani se jakoukoli jinou formou, ať už skrytou či zjevnou, nepodílí na jeho fungování;
 - c. si není vědom skutečnosti, že by měly být v souvislosti s touto Smlouvou osobě podléhající sankcím přímo či nepřímo zpřístupněny finanční prostředky či hospodářské zdroje či že by z nich mohla mít osoba podléhající sankcím jakýkoli prospěch;
 - d. neobdržel oznámení ani si není jinak vědom, že by proti němu byl vznesen nárok, vedena žaloba, soudní spor, správní řízení nebo šetření v souvislosti se sankcemi,a v případě, že kdykoli v budoucnu dojde k porušení některého ze shora uvedených prohlášení, je Poskytovatel povinen oznámit tuto skutečnost bez zbytečného odkladu Objednateli. Porušení shora uvedených prohlášení se považuje za porušení Smlouvy podstatným způsobem a opravňuje druhou smluvní stranu od Smlouvy odstoupit.
7. Případné spory vzniklé na základě této Smlouvy budou řešeny nejprve smírnou cestou, pokud se smluvními stranami nepodaří spor vyřešit vzájemnou dohodou, bude spor projednán dle hmotného a procesního práva příslušným soudem České republiky, přičemž místní příslušnost soudu bude určena dle sídla objednatel.
8. Poskytovatel není oprávněn převést svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo její části na třetí osobu bez předchozího výslovného písemného souhlasu Objednatele. Objednatel si tímto vyhrazuje právo takový souhlas neudělit, a to i bez udání důvodu. Za účelem zvážení, zda takový souhlas s převodem

Objednatel udělí či nikoli, je poskytovatel povinen mu opatřit a dodat veškeré informace a dokumenty, o které objednatel požádá. Tato Smlouva není převoditelná rubopisem.

9. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva ke své účinnosti vyžaduje uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) a s tímto uveřejněním souhlasí. Zaslání Smlouvy do registru smluv se zavazuje zajistit Objednatel neprodleně po podpisu Smlouvy. Objednatel se současně zavazuje informovat poskytovatele o provedení registrace tak, že zašle poskytovateli kopii potvrzení správce registru smluv o zveřejnění Smlouvy bez zbytečného odkladu poté, kdy sám obdrží potvrzení, popř. již v průvodním formuláři vyplní příslušnou kolonku a s ID datové schránky poskytovatele (v takovém případě potvrzení od správce registru smluv o provedení registrace smlouvy obdrží obě smluvní strany zároveň).
10. Poskytovatel podpisem Smlouvy prohlašuje, že bere na vědomí Etický kodex obchodního partnera společnosti České dráhy, a.s., zveřejněný trvale na webové stránce <http://www.ceskedrahy.cz/skupina-cd/eticky-kodex/-30201/>, zavazuje se dodržovat zásady v něm uvedené, a pro případ porušení Etického kodexu obchodního partnera společnosti České dráhy, a.s., kterým se rozumí porušení závazků či nepravdivost prohlášení Poskytovatelem takto učiněná, bere na vědomí, že zároveň dochází k porušení smlouvy s důsledky v ní sjednanými a předvídanými v čl. IV Etického kodexu obchodního partnera společnosti České dráhy, a.s.
11. Osobou odpovědnou na straně Objednatele za akceptaci (převzetí), kontrolu a vyhodnocení předmětu plnění této Smlouvy je Ing. Markéta Heděncová, vedoucí oddělení výkazů a konsolidace.
12. Tato Smlouva se v případě uzavření v listinné podobě uzavírá ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
13. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
14. Přílohy: Následující přílohy tvoří nedílnou součást této Smlouvy:
 - Příloha č. 1 – Specifikace Produktu
 - Příloha č. 2 – Ochrana osobních údajů
 - Příloha č. 3 – Odstraňování vad

V Praze dne dle časového razítka

V Praze dne dle časového razítka

České dráhy, a.s.

LinkSoft Technologies a.s.

.....

.....

*

*

pověřený řízením odboru centrálního nákupu

předseda představenstva

.....

*

člen představenstva

1. UŽIVATELÉ

Počet Uživatelů, kteří budou mít přístup k Produktu, bude 8.

2. PŘIHLAŠOVACÍ ÚDAJE

Přihlašovací údaje poskytne Poskytovatel Objednateli do 14 dnů od uzavření Smlouvy.

3. DOKUMENTACE

Dokumentaci poskytne Poskytovatel Objednateli do 14 dnů od uzavření Smlouvy.

4. KONFIGURACE

Nastavení Produktu ve společnostech zahrnutých Smlouvou bude provedeno ke dni poskytnutí přihlašovacích údajů Objednateli.

Seznam společností, které mají být vytvořeny v Produktu:

	Název	IČ	Sídlo	Reportingová měna
1	České dráhy, a.s.	70994226	Praha 1, Nábřeží L. Svobody 1222, PSČ 110 15	CZK
2	ČD – Telematika a.s.	61459445	Praha 3, Perneroва 2819/2a, PSČ 130 00	CZK
3	DPOV, a.s.	27786331	Přerov, Husova 635/1b, PSČ 751 52	CZK
4	Výzkumný Ústav Železniční, a.s.	27257258	Praha 4, Braník, Novodvorská 1698, PSČ 142 01	CZK
5	Dopravní vzdělávací institut, a.s.	27378225	Prvního pluku 621/8a, Karlín, 186 00 Praha 8	CZK
6	ČD - Informační Systémy, a. s.	24829871	Pernerova 2819/2a, Žižkov, 130 00 Praha 3	CZK
7	CHAPS spol. s r.o.	47547022	Bráfova 1617/21, Žabovřesky, 616 00 Brno	CZK
8	ODP-software, spol. s r.o.	61683809	Pernerova 2819/2a, 130 00 Praha 3	CZK
9	ČSAD SVT Praha, s.r.o.	45805202	Křížíkova 4-6, 186 50 Praha 8 - Karlín	CZK
10	SVT Slovakia s.r.o.	36620602	Partizánska 97, 974 01 Banská Bystrica	CZK
11	INPROP, s.r.o.	31609066	Rosinská cesta 12, 010 08 Žilina	CZK
12	ČD relax s.r.o.	05783623	28. října 372/5, Staré Město, 110 00 Praha	CZK
13	Tramex Rail s.r.o.	26246422	Brněnská 1748/21b, 678 01 Blansko	CZK
14	ČD Bus, a.s.	17377404	Jeremenkova 231/9, Bělidla, 779 00 Olomouc	CZK

Seznam uživatelů Objednatele, kteří mají mít přístup k Produktu:

	Jméno	Příjmení	Společnost	Email	Uživatelská role (1)	Oprávnění přístupu ke společnosti (2)
1	*	*	České dráhy, a.s.	*	Client Manager	Všechny společnosti
2	*	*	České dráhy, a.s.	*	Client Operator	Všechny společnosti
3	*	*	České dráhy, a.s.	*	Client Operator	Všechny společnosti
4	*	*	České dráhy, a.s.	*	Client Operator	Všechny společnosti
5	*	*	České dráhy, a.s.	*	Client Operator	Všechny společnosti
6	*	*	České dráhy, a.s.	*	Client Operator	Všechny společnosti
7	*	*	ČD – Telematika a.s.	*	Client Operator	ČD – Telematika a.s.
8	*	*	ČD – Telematika a.s.	*	Client Operator	ČD – Telematika a.s.

(1) výběr z rolí „Client Manager“ a „Client Operator“

(2) zadejte všechny společnosti z předchozí tabulky, ke kterým má mít daný uživatel přístup

Požadavek na přidání další společnosti nebo uživatele v Produktu bude možno provést e-mailem prostřednictvím odpovědné osoby na straně Objednatele uvedené v čl. XII, odst. 11 Smlouvy. Maximální možný počet společností, které mohou mít přístup k Produktu, je patnáct (15), přístup mohou mít jen takové společnosti, které jsou součástí skupiny Objednatele; přičemž za součást skupiny Objednatele budou považovány společnosti, které, přímo či nepřímo (i) Objednatel ovládá, (ii), které ovládají Objednatele nebo (iii) které jsou ovládány stejnou osobou jako Objednatel.

5. FUNKCIONALITY

1. * nabízí efektivní správu uživatelů s různými definovanými rolemi a možnost vytvořit několik subjektů (oddělených entit) ve stejném prostředí.
2. Přednastavená funkcionální pro nahrávání údajů z MS Excel uživateli umožňuje snadno do * nahrávat data o složkách leasingu existující v jiných nástrojích nebo v excelových tabulkách.
3. * pokrývá většinu možných případů, které mohou v leasingových smlouvách existovat, např. různé platební frekvence, lineární i nelineární průběhy plateb, možnosti prodloužení, ukončení nebo kupní opce, penále, smlouvy závislé na vývoji sazby nebo indexu (včetně automatické indexace), smlouvy v různých měnách apod.
4. Smlouvy zadané do * lze dále modifikovat nebo přehodnocovat v souladu s pravidly IFRS 16 pomocí výběru vhodného scénáře. * vede uživatele k tomu, aby zadal pouze relevantní informace nutné pro každou modifikaci nebo přehodnocení.
5. * nabízí intuitivní, jednoduché a uživatelsky příjemné pracovní prostředí.
6. * nabízí standardizované výkaznictví se všemi relevantními údaji pro účtování a zveřejňování úprav podle IFRS. Výkazy lze zobrazit pro jednotlivé smlouvy tak, aby bylo možné sledovat auditní stopu pro souhrnné údaje. Výkazy lze filtrovat i dle příznaku pro vnitroskupinové nájmy.
7. * umožňuje přepočítat cizoměnové smlouvy do funkční měny.
8. * podporuje všechny tři metody přechodu, jež navrhuje IFRS 16.
9. * je v českém a anglickém jazyce s právem Poskytovatele přidat další jazyky.
10. * obsahuje 2fázové ověřování uživatelů a vysoký standard zabezpečení.

1. Strany berou na vědomí, že Osobní údaje poskytnuté Objednatelem nebo jeho pracovníky a zástupci budou zpracovávány Poskytovatelem jako Zpracovatelem pro účely a v souvislosti s následujícím:
 - 1.1. soulad s platnými právními, regulatorními a odbornými požadavky,
 - 1.2. vyřizování žádostí a sdělení kompetentních orgánů,
 - 1.3. správa této Smlouvy, finanční účetnictví, interní analýza souladu a rizik a účely vztahů s Objednateli,
 - 1.4. využívání systémů a aplikací (hostovaných nebo interních) pro služby informačních technologií a informačních systémů („**Účely**“).
2. Osobní údaje mohou zahrnovat údaje ohledně Objednatelových zástupců, personálu, členů projektového týmu, dodavatelů a smluvních stran i Osobní údaje zahrnuté v informacích, které Poskytovatel obdržel v souvislosti s touto Smlouvou.
3. Předávání Osobních údajů může zahrnovat předávání mimo Evropský hospodářský prostor (EEA), ale pouze za předpokladu, že jsou splněny zákonné povinnosti stanovené Právními předpisy na ochranu osobních údajů.
4. Aniž by tím byla dotčena tato příloha o ochraně osobních údajů, Strany berou na vědomí a souhlasí, že při zpracování Osobních údajů jako součást služeb poskytovaných podle Smlouvy bude Poskytovatel takové Osobní údaje zpracovávat jako Zpracovatel Objednatele. Za takových okolností je rozsah zpracování Osobních údajů prováděného Poskytovatelem jako Zpracovatelem Objednatele podle této Smlouvy následující:
 - 4.1. **předmět, povaha a účel zpracování:** poskytnutí Produktu podle této Smlouvy,
 - 4.2. **trvání:** po dobu příslušné Smlouvy,
 - 4.3. **typy Osobních údajů a kategorie subjektů údajů:** Jméno a příjmení, pracovní e-mail, uživatelskou roli, která mu bude v rámci Produktu přidělena a jakékoli informace poskytnuté za účelem poskytnutí Produktu Objednatelem (příslušní pracovníci, zástupci, smluvní strany).
5. Aniž by tím byla dotčena tato příloha o ochraně osobních údajů, Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje pouze na základě pokynů Objednatele, jak je zde uvedeno, za účelem stanoveným v této příloze o ochraně osobních údajů nebo jak platný zákon či regulatorní orgány vyžadují. V takovém případě Poskytovatel Objednatele předem uvědomí, ledaže by příslušný zákon nebo regulatorní orgán oznamování z důležitých důvodů veřejného zájmu zakazoval. Pokud (podle názoru Poskytovatele) by Objednatelovy pokyny byly v rozporu s příslušnými Právními předpisy o ochraně osobních údajů, Poskytovatel Objednatele na to upozorní a nebude se příslušným pokynem Objednatele řídit.
6. Obě Strany vynaloží maximální úsilí k tomu, aby uvedly pokyny Objednatele do souladu s Právními předpisy o ochraně osobních údajů.
7. Pokud se pokyn Objednatele nezmění, Poskytovatel bude nucen okamžitě ukončit zpracování Osobních údajů, což může významně ovlivnit poskytování Produktu Objednateli (včetně ukončení poskytování Produktu). V takovém případě bude mít Poskytovatel nárok na Odměnu dohodnutou v této Smlouvě a na veškeré náklady vzniklé v souvislosti s ukončením zpracování Osobních údajů v souladu s touto přílohou o ochraně osobních údajů.
8. Poskytovatel zapojí do zpracování Osobních údajů dalšího zpracovatele pouze v případech uvedených v této příloze o ochraně osobních údajů a zajistí, aby měl písemnou smlouvu s dalšími Zpracovateli (subzpracovateli), které ke zpracování Osobních údajů využije. Taková smlouva musí ukládat Zpracovateli (subzpracovateli) povinnosti shodné s povinnostmi v této příloze o ochraně osobních údajů a Poskytovatel zajistí, že takový Zpracovatel (subzpracovatel) tyto povinnosti splní. Další Zpracovatelé nebo subzpracovatelé v kontextu této přílohy o ochraně osobních údajů jsou pouze subdodavatelé schválení Objednatelem.
9. Při ukončení této Smlouvy, a podle rozhodnutí Objednatele, Poskytovatel okamžitě vrátí nebo smaže Osobní údaje a potvrdí, že tak učinil (kromě případů, kdy je Poskytovatel povinen ze zákona uchovávat kopie takových Osobních údajů). Pro vyloučení pochybností, nic v této příloze o ochraně osobních údajů nevyžaduje, aby Poskytovatel smazal kopie údajů, které drží sám svým jménem jako Správce (za účelem plnění Účelů na základě zákona nebo oprávněných zájmů Poskytovatele popsanych výše).

10. Při zohlednění současného stavu vývoje, nákladů na implementaci a povahy, rozsahu, kontextu a účelů zpracování, jakož i rizika měnící se pravděpodobnosti a výkladu práv a svobod fyzických osob bude Poskytovatel implementovat příslušná technická a organizační opatření na ochranu Osobních údajů proti náhodnému nebo protiprávnímu zničení nebo náhodné ztrátě, změně, neoprávněnému sdělení nebo přístupu a zajistí, aby každý z jeho zaměstnanců nebo zástupců nebo jiných osob, jimž poskytuje přístup k Osobním údajům, byl povinen udržovat je v tajnosti.
11. Poskytovatel uvědomí Objednatele bez zbytečného odkladu poté, co se dozví o porušení ochrany osobních údajů. Na žádost Objednatele Poskytovatel:
 - 11.1. zpřístupní informace, aby prokázal plnění této přílohy o ochraně osobních údajů a/nebo
 - 11.2. umožní auditorovi jmenovanému Poskytovatelem provést pro Objednatele audit dokumentace zaměřený na soulad.Objednatel uhradí náklady na auditora v souvislosti s auditem dokumentace a veškeré přiměřené náklady vzniklé Poskytovateli v souvislosti s takovým auditem a/nebo zpřístupněním informací pro prokázání souladu Poskytovatele s touto přílohou o ochraně osobních údajů.
12. Objednatel poskytuje Poskytovateli obecné povolení využít subdodavatele, a bude-li to nezbytné, i jiné třetí strany, aby jednaly jako další Zpracovatelé (subzpracovatelé) Osobních údajů. Poskytovatel Objednatele předem uvědomí o zamýšleném využití třetí strany jako dalšího Zpracovatele (subzpracovatele). Pokud Objednatel vznese námitky proti využití třetí strany, může (během třiceti [30] dnů od takové změny) postoupit Poskytovateli svou námitku k projednání.
13. Objednatel potvrzuje, že jako Správce Osobních údajů má primární odpovědnost za zpracování Osobních údajů v souvislosti s přístupem k Produktu a jeho užívání a oznámí Poskytovateli potřebu veškeré asistence, kterou požaduje podle článků 28 odst. 3 písmeno a) až h) GDPR. Objednatel uhradí Poskytovateli veškeré přiměřené náklady vzniklé při poskytování takové asistence během třiceti (30) dnů od přijetí faktury za tyto náklady.
14. V roli Zpracovatele Osobních údajů v rozsahu nezbytném pro poskytování Produktu může Poskytovatel předávat Osobní údaje mimo EEA, kde má pro předání právní základ podle článků 44 - 49 nařízení GDPR. V situaci, kdy jsou Osobní údaje následně Poskytovatelem předány jiné Společnosti skupiny Poskytovatele nebo Zpracovateli, který sídlí mimo EEA, Poskytovatel zajistí, že předání údajů jiným Společnostem skupiny Poskytovatele nebo Zpracovatelům sídlícím mimo EEA jsou provedeny na základě rozhodnutí Komise o odpovídající ochraně podle článků 45 GDPR nebo v souladu s jednou z vhodných záruk stanovených v článku 46 nařízení GDPR, a bude se jimi řídit.
15. Objednatel odškodní Poskytovatele za všechny náklady, výdaje (včetně výdajů na právní služby), škody, ztráty (včetně ztráty podnikání nebo ztráty zisků), závazky, požadavky, nároky, žaloby nebo řízení, jež mohou Poskytovateli vzniknout tím, že:
 - 15.1. Poskytovatel dodržel pokyn daný Objednatelem Poskytovateli ve vztahu ke zpracování Osobních údajů (včetně pokynů v souvislosti s požadavky od osob uplatňujících svá práva podle Právních předpisů o ochraně osobních údajů a pokynů ponechat si, sdělit, upravit nebo jinak zpracovat Osobní údaje) nebo
 - 15.2. Objednatel poruší tuto přílohu o ochraně osobních údajů.

1. Proces kategorizace chyb

- 1.1. Lhůty pro odezvy a opravy nahlášených Chyb jsou definovány dle kategorie nahlášených vad.
- 1.2. Při nahlášení Chyb je potřeba zajistit shodu mezi Poskytovatelem a Objednatelem ohledně kategorie nahlášené Chyby. Zajištění shody se řídí následujícím procesem:
 - Pracovník Objednatele (Zadavatel) nahlásí Chybu Poskytovateli (Řešiteli) prostřednictvím e-mailu, není-li mezi Stranami dohodnuto jinak. Zadavatel incidentu přiřadí kategorii.
 - Pracovník Řešitele přijme nový incident. Pokud nesouhlasí s navrženou kategorizací, potom o tomto faktu musí informovat Zadavatele.
 - Pokud nedojde ke shodě mezi Zadavatelem a Řešitelem ohledně kategorie daného incidentu, potom Zadavatel musí eskalovat rozpor v kategorizaci na první eskalační úroveň.
 - Zadavatel a Řešitel dále musí nalézt shodu v kategorizaci na 1. eskalační úrovni.

2. Garantované lhůty pro opravy Chyb

- 2.1. Dle kategorie nahlášených Chyb jsou stanoveny následující lhůty pro odezvy a opravy nahlášených a kategorizovaných Chyb. Lhůty uvedené v následující tabulce jsou časové úseky v hodinách počínající okamžikem nahlášení příslušné Chyby, není-li dále stanoveno jinak:

Kategorie nahlášené Chyby	Maximální doba odezvy (v hod.)	Fix time (v hod.)	Doba dodání opravy (v hod.)
A	*	*	*
B	*	*	*
C	*	*	*

3. Kategorie Chyb

Pro účely nahlášení a následného řešení Chyb se tyto Chyby budou rozlišovat ve třech základních kategoriích:

- 3.1. **Kritická Chyba – Kategorie A** – Produkt selhal, nebo jde o Chybu takového dopadu, že znemožňuje využívat klíčovou funkčnost Produktu. Za znemožnění klíčové funkčnosti Produktu se považuje následující stav:
 - Do Produktu se nejde přihlásit;
 - Produkt nevyhodnocuje vzorce (nefunguje engine vzorců);
 - Nefunguje schvalovací workflow (při akci uživatele nedojde ke změně stavu dané kategorie případně projektu);
 - V Produktu není možné generovat výstupy.
- 3.2. **Podstatná Chyba - Kategorie B** - funkčnost Produktu je závažným způsobem omezena. Za určitých podmínek lze funkčnosti Produktu využívat.
- 3.3. **Nepodstatná Chyba – Kategorie C** – funkčnost Produktu není podstatným způsobem omezena. Produkt umožňuje použití funkcionality s drobným omezením uživatelského komfortu.

4. Časové lhůty

- 4.1. **Maximální doba odezvy** – je doba, ve které musí Řešitel potvrdit, že Chybu převzal k řešení.
- 4.2. **Fix time** – je doba, do které musí být Chyba odstraněna alespoň takovým způsobem, aby Produkt byl provozovatelný, či aby došlo ke snížení kategorie Chyby – tj. workaround, hotfix apod.
- 4.3. **Doba dodání opravy** – je doba, do které musí být Chyba zcela odstraněna. Oprava zajišťuje standardní produkční běh Produktu.
- 4.4. **Běh lhůt** - Všechny lhůty se počítají na celé ukončené hodiny a běží pouze v pracovní dny od 08:00 do 17:00. Běh lhůt se pozastavuje po dobu, po kterou Objednatel nebo neposkytne součinnost

nezbytnou pro odstranění Chyby a rovněž po dobu, která je nezbytně nutná k překonání neposkytnutí součinnosti.

5. Kontaktní údaje

5.1. Pro účely odstraňování chyb platí kontaktní údaje uvedené níže. Platí že oznámení, která nebudou učiněna s využitím těchto údajů nebudou považována za účinná, ledaže druhá Strana potvrdí jejich přijetí, či si využití takového kontaktního údaje vyžádá.

5.2. Kontaktní údaje:

Poskytovatel:

Servisní centrum (pro hlášení chyb):

- *
- *

1. eskalační uroveň:

- *

Objednatel:

Oznamování Chyb:

- *
- *
- *

1. eskalační úroveň:

- *