

Smlouva o poskytování služeb

Číslo smlouvy poskytovatele: 260523

Číslo smlouvy objednatele: 01409/SRV

Smluvní strany:

ALVAO s.r.o.

se sídlem Hlohová 1455/10, Žďár nad Sázavou 5, 591 01 Žďár nad Sázavou

IČO: 25561561

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 33290

bankovní spojení: ČSOB Žďár nad Sázavou

číslo účtu: x

zastoupená: Ing. Radkem Grodlem, jednatelem společnosti

kontakt pro smluvní účely: e-mail: x, tel.: x

(dále jen „**poskytovatel**“)

a

MERO ČR, a.s.

se sídlem Kralupy nad Vltavou, Veltruská 748, PSČ 278 01

IČO: 60193468

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2334

bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

číslo účtu: x

zastoupená Ing. Jaroslavem Pantůčkem, předsedou představenstva a Ing. Branislavem Posuchem, členem představenstva

kontakt pro smluvní účely: e-mail: x, tel.: x

(dále jen „**objednatel**“)

uzavírají v souladu s ust. § 1746 odst. 2. zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen "**smlouva**“):

1. Předmět smlouvy

1.1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele služby spočívající v:

- a) maintenance ALVAO produktů a modulů,
- b) zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů ve variantě **ALVAO Support Standard**,
- c) Zákaznické úpravy ALVAO produktů a modulů.

a to v rozsahu, kvalitě a za podmínek uvedených v této smlouvě a v příloze č. 1 – Specifikace služeb této smlouvy (dále jen „**služba**“ nebo „**služby**“)

1.2. Objednatel se zavazuje převzít provedené služby od poskytovatele a zaplatit poskytovateli cenu služeb (jak je definována v čl. IV této smlouvy).

1.3. Služby uvedené v odst. 1.1 písm. c) budou poskytovány na základě dílčích smluv (objednávek). V příloze č. 1 jsou tyto služby označeny jako dílo.

2. Poskytnutí služeb

2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout služby s odbornou péčí, v rozsahu a kvalitě podle této smlouvy a v době plnění (jak je definována v čl. 3 této smlouvy).

- 2.2. Služby mohou být poskytovány zejména některým z následujících způsobů:
- a) vzdáleně (off-site) zejména prostřednictvím telefonu, e-mailu nebo vzdáleného přístupu k software;
 - b) v provozovně Objednatele (on-site) kam se za tímto účelem dostaví odpovědný pracovník Poskytovatele.
- 2.3. Poskytovatel se dále zavazuje předávat pravidelnou měsíční zprávu o poskytování služeb objednateli, a to nejpozději do pátého kalendářního dne následujícího měsíce po poskytnutí služeb dle podmínek definovaných v příloze č. 1 této smlouvy.

3. Místo plnění, termíny poskytování služby, platnost smlouvy

- 3.1. Místem poskytování služeb je sídlo objednatele.
- 3.2. Služby budou poskytovány v termínech uvedených v příloze č. 1 této smlouvy.
- 3.3. Tato smlouva se uzavírá na dobu čtyř let od nabytí účinnosti smlouvy nebo do okamžiku, kdy celková cena plnění smlouvy dosáhne částky **2.000.000,- Kč** bez DPH, a to dle toho, která ze skutečností nastane dříve.

4. Cena za poskytnutí služeb a platební podmínky

- 4.1. Smluvní strany se dohodly, že cena za řádné, včasné a bezvadné poskytnutí služby je cenou zúčtovatelnou za kalendářní rok a je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy nebo bude stanovena dle jednotkových cen uvedených v příloze č. 2 této smlouvy (dále jen „**cena za službu**“).
- 4.2. Veškeré ceny uvedené v příloze č. 2 této smlouvy jsou cenami pevnými s výjimkou úpravy cen dle odst. 4.3. Smluvní strany si ujednávají, že kupní cena za věci obstarané poskytovatelem pro účely poskytnutí služby je zahrnuta v ceně za službu a cena za službu nebude po dobu trvání této smlouvy žádným způsobem upravována a na její výši nemá žádný vliv výše vynaložených nákladů souvisejících s poskytnutím služby ani jakýchkoliv jiných nákladů či poplatků, k jejichž úhradě je poskytovatel na základě této smlouvy či obecně závazných právních předpisů povinen. Poskytovatel se tímto předem vzdává práva odvolávat se na změněné poměry dle ust. § 1765 občanského zákoníku.
- 4.3. Počínaje 1.1.2024 je Poskytovatel oprávněn ceny služeb uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy jednostranně zvýšit na základě roční míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok vyhlášené Českým statistickým úřadem. Takovouto úpravu cen může Poskytovatel provést jednou ročně s účinností od doručení oznámení o zvýšení
- 4.4. Poskytovatel vystaví objednateli fakturu – daňový doklad s náležitostmi vymezenými zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „zákon o DPH“). Poskytovatel je oprávněn cenu za služby fakturovat následovně:
- a) Pro službu č. 1 - Maintenance ALVAO produktů a modulů definovaných přílohou č.1 této smlouvy bude faktura vystavena před započatím příslušného období vždy v říjnu kalendářního roku.
 - b) Pro službu č. 2 - Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů definovanou přílohou č.1 této smlouvy bude první faktura vystavena po podpisu smlouvy a následující faktury budou vystaveny vždy měsíc před měsícem výročí smlouvy.
 - c) Pro službu č. 3 - Zákaznické úpravy ALVAO produktů a modulů definovanou přílohou č. 1 této smlouvy a ceny ceníku prací definovaných přílohou č. 2 této smlouvy dle dílčí smlouvy bude faktura Poskytovatelem vystavena po poskytnutí služby a její akceptací ze strany Objednatele.

- 4.5. Objednatel má právo proti ceně za službu v souladu s ustanovením § 1982 a násl. občanského zákoníku započíst veškeré své pohledávky vůči poskytovateli, zejména pohledávky z titulu smluvních pokut, které bude poskytovatel povinen objednateli podle této smlouvy uhradit.
- 4.6. Faktury – daňové doklady doručí poskytovatel elektronicky na emailovou adresu fakturace@mero.cz, nejpozději pátý (5.) kalendářní den měsíce, který následuje po uplynutí příslušného fakturačního období. Nebude-li poskytovatelem předložena faktura – daňový doklad obsahovat náležitosti vymezené zákonem o DPH a touto smlouvou, bude poskytovateli faktura objednatelem vrácena do 10 kalendářních dnů po jejím obdržení jako doklad nesplňující předepsané náležitosti k doplnění či opravě. V tomto případě nemá poskytovatel nárok na zaplacení fakturované částky, úrok z prodlení ani jakoukoliv jinou sankci. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu až ode dne doručení jím opravené nebo doplněné faktury – daňového dokladu. Na každé faktuře – daňovém dokladu musí být uvedeno číslo smlouvy, objednávky a kontaktní osoba.
- 4.7. Splatnost faktur – daňových dokladů činí 30 dnů od doručení objednateli.
- 4.8. Pokud bude DPH ze strany poskytovatele aplikovatelná, vyúčtuje poskytovatel tuto DPH při fakturaci ceny za službu a zahrne ji do této faktury. DPH vyúčtovaná v souladu s tímto ustanovením smlouvy se stane součástí ceny za službu. Pokud DPH nebude v souladu s předpisy upravujícími uplatnění DPH v České republice ze strany poskytovatele aplikovatelná, k ceně za službu stanovené podle této smlouvy nebude připočtena žádná DPH.
- 4.9. Pro účely správného uplatnění DPH poskytovatel prohlašuje, že k datu podpisu této smlouvy je registrovaným plátcem DPH v České republice. Poskytovatel se zavazuje objednateli písemně oznámit skutečnost, že jeho registrace k DPH v České republice byla zrušena, a to do 15 dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala.
- 4.10. Pro účely správného uplatnění DPH poskytovatel prohlašuje, že k datu podpisu této smlouvy je v souladu s předpisy upravujícími uplatnění DPH v České republice usazen v České republice. Poskytovatel se zavazuje objednateli písemně oznámit skutečnost, že v souladu s předpisy upravujícími uplatnění DPH v České republice přestal být považován za osobu usazenou v České republice, a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala.
- 4.11. Poskytovatel se zavazuje vrátit bez zbytečného odkladu veškerou neoprávněně vyúčtovanou DPH, kterou objednatel poskytovateli uhradil. Dále se poskytovatel zavazuje uhradit objednateli škodu, která by objednateli v důsledku nesprávně vyúčtované DPH poskytovatelem vznikla.
- 4.12. V případě, že se poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH, ve znění pozdějších předpisů, popř. obecně závazného právního předpisu nahrazujícího zákon o DPH, objednatel uhradí DPH z přijatého zdanitelného plnění přímo příslušnému správci daně.
- 4.13. Objednatel není povinen hradit jakékoliv finanční částky podle této smlouvy na jiný bankovní účet, než ten, který je zřízen bankou ve prospěch poskytovatele, a současně, který je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup, a současně, který není veden poskytovatelem platebních služeb mimo Českou republiku.

5. Podmínky poskytování služby

- 5.1. Poskytovatel poskytne služby na své vlastní náklady a na své nebezpečí.
- 5.2. Veškerá správní či jiná povolení a rozhodnutí nezbytná k řádnému a nerušenému poskytování služeb poskytovatelem zajistí a obstará na své vlastní náklady a nebezpečí výlučně objednatel.
- 5.3. Poskytovatel je povinen na své náklady při poskytování služeb dodržovat nebo zajistit dodržování zejména:
 - a) obecně závazné právní předpisy,
 - b) platné české technické normy a/nebo EN normy a uznaná technická pravidla,

- c) veškeré právní a ostatní obecně závazné právní předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci,
 - d) vnitřního předpisu objednatele – SI-GR-97-1 Příručka kybernetické bezpečnosti pro externí dodavatele,
 - e) případné další vnitřní předpisy objednatele, s nimiž byl seznámen.
- 5.4. Smluvní strany se zavazují informovat se bez zbytečného odkladu (tj. nejpozději do 5 pracovních dní) o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 5.5. Poskytovatel je povinen předat objednateli seznam osob (obsahující jméno, příjmení, e-mail a kontaktní telefonní číslo příslušné osoby) osob, kterým bude umožněn přístup do informačních systémů objednatele, a to do 5 dnů od uzavření smlouvy. Tento seznam musí být opatřen souhlasem na něm uvedených osob se zpracováním osobních údajů ze strany společnosti MERO ČR, a.s. pro účely plnění této smlouvy. Poskytovatel je dále povinen neprodleně informovat objednatele o změně osob, které mají přístup do informačních systémů objednatele. Zároveň je poskytovatel povinen poskytnout součinnost při kontrole těchto přístupů, a to minimálně jednou za 6 měsíců.
- 5.6. Objednatel zajistí následující činnosti:
- a) proškolení pracovníků poskytovatele v českém jazyce o bezpečnostních předpisech objednatele,
 - b) připojení k internetu a vzdálený přístup pro plnění smlouvy,
 - c) umožní poskytovateli přístup k zařízení,
 - d) předá poskytovateli zařízení k servisnímu zásahu.

6. Odpovědnost za vady, práva z vadného plnění, záruka za jakost

- 6.1. Poskytovatel poskytuje na poskytnutou službu záruku za jakost v trvání 12 měsíců od poskytnutí a převzetí služby objednatelem.
- 6.2. Poskytovatel poskytuje na provedený upgrade a/nebo update v rámci služby č. 2 uvedené v příloze č. 1 této smlouvy záruku v trvání 12 měsíců.
- 6.3. Ve smyslu ust. § 2106 občanského zákoníku považují smluvní strany vadné plnění za podstatné porušení smlouvy s tím vyplývajícími důsledky.

7. Sankční ujednání, Smluvní pokuty

- 7.1. V případě prodlení poskytovatele se splněním jakéhokoliv termínu uvedeného v ustanovení čl. III této smlouvy, zaplatí objednateli následující smluvní pokuty:
- a) V případě nedodržení povinnosti poskytovatele ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 pro službu dle odst. 1.1 písm. b) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.
- 7.2. Další nároky objednatele, zejména nároky na náhradu škody, nejsou úhradou smluvní pokuty a/nebo úroků z prodlení dotčeny. Objednatel je oprávněn požadovat vedle úhrady smluvní pokuty i úplnou náhradu škody a případný ušlý zisk, a to v plném rozsahu. Ust. § 1971 občanského zákoníku se, je-li věřitelem objednatel, vylučuje.
- 7.3. V případě porušení předpisů k zajištění BOZP (včetně interních předpisů objednatele) poskytovatelem, je objednatel oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.

- 7.4. V případě prodlení objednatele s placením jednotlivých faktur je objednatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý, byť jen započatý den prodlení.

8. Ujednání o změně obsahu smlouvy

- 8.1. V případě, že Poskytovatel poskytne Objednateli v rámci dodávky informačního systému v průběhu trvání této smlouvy další plnění, jehož důsledkem je rozšíření rozsahu Služeb, a to zejména dodáním dalších licencí, či modulů k produktům ALVAO, zavazuje se Poskytovatel poskytovat Objednateli Služby sjednané touto smlouvou v rozsahu veškerých dodaných produktů a modulů ALVAO, a to od okamžiku, ve kterém Objednatel produkty ALVAO, či jakoukoliv jeho další část převezme.
- 8.2. Okamžikem navýšení rozsahu poskytovaných Služeb dle předcházejícího odstavce se Objednatel zavazuje hradit Poskytovateli ceny odpovídající novému rozsahu Služeb. Výpočet navýšování cen je specifikován v Příloha č. 1 této Smlouvy v čl. Maintenance ALVAO produktů a modulů.

9. Ostatní ujednání

- 9.1. Kompletní seznam kontaktních a oprávněných osob smluvních stran pro potřeby této smlouvy je uveden v příloze č. 3 této smlouvy.
- 9.2. Poskytovatel se zavazuje dodržovat pravidla závazná pro poskytovatele obsažená v etickém kodexu objednatele. Poskytovatel podpisem této smlouvy stvrzuje, že se s etickým kodexem objednatele, zejména s ustanoveními zavazujícími poskytovatele, řádně seznámil. Etický kodex je dostupný na webových stránkách <http://mero.cz/o-spolecnosti/eticky-kodex/>.
- 9.3. Poskytovatel na sebe tímto přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
- 9.4. Smluvní strany jako správci osobních údajů ve smyslu Obecného nařízení o zpracování osobních údajů (EU) 2016/679 („GDPR“) budou zpracovávat osobní údaje získané od druhé smluvní strany a jejich zástupců v rámci jednání o uzavření a plnění této smlouvy v souladu s pravidly stanovenými v GDPR. Předmětem zpracování osobních údajů jsou osobní údaje druhé smluvní strany, jejich zástupců, zaměstnanců, spolupracovníků nebo členů statutárních orgánů („Subjekty údajů“), a to zejména: (i) identifikační údaje (zejména jméno a příjmení, pozice) a (ii) kontaktní údaje (zejména e-mailová adresa a tel. spojení). Osobní údaje Subjektů údajů budou smluvní strany zpracovávat v rozsahu nezbytném pro plnění svých povinností dle této smlouvy, výkon svých práv, plnění zákonných povinností a související obchodní komunikace. V souvislosti se zpracováním osobních údajů Subjektů údajů smluvní strany prohlašují, že (i) budou zpracovávat osobní údaje v souladu s požadavky GDPR; (ii) umožní Subjektům údajů výkon jejich práv dle GDPR; a (iii) zajistí mlčenlivost osob zpracovávajících osobní údaje. Bližší informace o zpracování osobních údajů ze strany objednatele jsou uvedeny na stránkách <https://mero.cz/o-spolecnosti/ochrana-osobnich-udaju/>.
- 9.5. Objednatel upozorňuje poskytovatele, že je subjektem podléhajícím režimu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, a prováděcím právním předpisům. V této souvislosti bere poskytovatel na vědomí, že je objednatel povinen dostát povinnostem vyplývajícím z uvedených právních předpisů.
- 9.6. Smluvní strany se tímto dohodly, že poskytovatel je povinen neprodleně informovat objednatele o bezpečnostních incidentech nebo jiných mimořádných událostech, které se staly v jeho informačních systémech a přímo souvisí s dodavatelskými službami pro objednatele, a které by mohly ve svém důsledku vést k narušení bezpečnosti informací objednatele a/nebo k jejich ohrožení ochrany, a to následujícím způsobem:

- a) Primárním komunikačním kanálem pro nahlášení kybernetického bezpečnostního incidentu (KBI) je e-mail mero.incident@mero.cz.
- b) Předmět zprávy by měl obsahovat typ incidentu (např. DDoS, hacking, phishing, ransomware, atd.) pro snadnější třídění incidentů. Zpráva by měla obsahovat například části logů obsahující záznamy o útoku, časové známky včetně časové zóny, zdrojové a cílové IP adresy a porty. Nezbytnou součástí jsou i základní kontaktní informace, tedy jméno osoby, která KBI zasílá a jméno společnosti.
- c) Preferovaným způsobem hlášení KBI je odeslání vyplněného formuláře, který je dostupný na webových stránkách <http://www.mero.cz/dokumenty-ke-stazeni/>. Po správném a úplném vyplnění všech položek a textových polí poskytovatel/prodávající/dodavatel/zhotovitel soubor zašle na e-mailovou adresu mero.incident@mero.cz.
- d) V případě nenadálé a vážné situace, kdy hrozí riziko z prodlení, je nutné kontaktovat objednatele na čísle +420 602 666 471.

9.7. Objednatel má oprávnění k provedení kontroly opatření bezpečnosti informací, které jsou realizovány ze strany poskytovatele.

9.8. Smluvní strany se zavazují informovat se bez zbytečného odkladu (tj. nejpozději do 5 pracovních dní) o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění vzájemných závazků vyplývajících z této smlouvy.

9.9. Každá smluvní strana má právo:

- a) vést, zpracovávat a auditovat kontrolní záznamy (logy) související s předmětem plnění této smlouvy,
- b) vyžádat od druhé smluvní strany písemné vyhodnocení plnění určitých ustanovení nebo aspektů této smlouvy, nebo celkové vyhodnocení plnění této smlouvy, a to jedenkrát za tři po sobě následující měsíce

10. Ochrana dat a informací

10.1. Smluvní strany se dohodly na následujícím vymezení důvěrných informací:

- a) za důvěrné informace Poskytovatele se považují všechny informace, které jsou součástí obchodního tajemství Poskytovatele, principy, metody a postupy, na kterých jsou založeny služby (včetně zdrojového kódu) či ostatní technické know-how Poskytovatele. Důvěrnými informacemi jsou také další informace, které Objednatel získá v souvislosti se službami při jejich užívání;
- b) za důvěrné informace Objednatele se považují data, ke kterým Poskytovatel bude mít přístup v rámci poskytování služeb dle této smlouvy, vč. osobních údajů;
- c) za důvěrné informace se nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila přijímající strana.

(dále jen „**Důvěrné informace**“)

10.2. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost ohledně Důvěrných informací druhé Smluvní strany, tzn. přijmout přiměřená opatření k jejich ochraně a zachování jejich důvěrnosti a tajnosti. Smluvní strany zejména nesmí sdělit ani jinak zpřístupnit Důvěrné informace druhé Smluvní strany třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, pokud zpřístupnění Důvěrných informací třetí osobě není nezbytné k užívání či poskytování služeb (zejména jejich zpřístupnění zaměstnancům či jiným pracovníkům, členům orgánů nebo poradcům), nebo pokud možnost zpřístupnit Důvěrné informace třetí osobě nevyplývá z této smlouvy.

10.3. Smluvní strany nesmí využívat Důvěrné informace druhé Smluvní strany ve prospěch svůj vlastní nebo třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.

- 10.4. Smluvní strany jsou povinny zajistit, aby se osoby, které mohou z jejich pověření přijít do styku s Důvěrnými informacemi druhé Smluvní strany, zavázaly dodržovat povinnosti stanovené v tomto článku této Smlouvy.
- 10.5. Poskytovatel je oprávněn sbírat data o užívání služeb Objednatelem za účelem zlepšování produktů a kontroly souladu užívání služeb s touto smlouvou. Tato data zahrnují informace o četnosti použití jednotlivých částí služeb a chybová hlášení. Sbíraná data nezahrnují konkrétní data vytvářená Objednatelem, osobní ani citlivé údaje.
- 10.6. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace, pokud povinnost poskytnout Důvěrné informace vyplývá z právního předpisu a smluvní strana byla k jejich poskytnutí příslušným orgánem vyzvána. Pokud je Smluvní strana oprávněným subjektem ke sdělení Důvěrné informace druhé Smluvní strany vyzvána, musí o tom bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu, ledaže by oznámení bylo v rozporu s právními předpisy.
- 10.7. Smluvní strany dále sjednávají následující:
- a) Pokud Objednatel poskytne Poskytovateli svůj názor na služby, nebo návrh na vylepšení či úpravu služeb, poskytujete tím Poskytovateli bezplatně právo k jeho užívání, sdílení a komerčnímu využití jakýmkoli způsobem a k jakémukoli účelu, a to na neomezenou dobu a bez teritoriálního omezení.
 - b) Poskytovatel je oprávněn uvádět ve svých marketingových materiálech jako referenci identifikační údaje Objednatele (včetně loga) spolu se skutečností, že Objednateli jsou poskytovány služby.
 - c) Objednatel umožní Poskytovateli vypracování případové studie ohledně rozsahu a způsobu užívání služeb Objednatelem a poskytne Poskytovateli pro vypracování případové studie nezbytnou součinnost, zejména poskytne potřebné informace ohledně užívání služeb Objednatelem. Vypracovanou případovou studii zašle Poskytovatel Objednateli k odsouhlasení. Objednatelem odsouhlasená případová studie, včetně identifikace Objednatele, může být Poskytovatelem využita k propagaci služeb, zejména může být prezentována potenciálním zákazníkům.
 - d) Poskytovatel je oprávněn požádat Objednatele o umožnění tzv. referenční návštěvy, spočívající v umožnění přístupu Poskytovatele a jím vybraných třetích osob (zejm. potenciálních zákazníků) do provozovny Objednatele, kde jsou služby užívány a prohlídku způsobu jejich užívání. Žádost o umožnění referenční návštěvy musí být Objednateli sdělena alespoň pět (5) pracovních dnů před navrhovaným termínem jejího provedení. Objednatel je povinen vyjádřit se bez zbytečného odkladu, zda s provedením referenční návštěvy souhlasí. Veškeré Podmínky provedení referenční návštěvy budou vždy dohodnuty předem.
- 10.8 Povinnost mlčenlivosti dle tohoto článku platí i po zániku/ukončení této smlouvy.

11. Ukončení smlouvy

- 11.1. Smlouva zaniká:
- a) písemnou dohodou smluvních stran,
 - b) písemným odstoupením od smlouvy,
 - c) písemnou výpovědí.
- 11.2. Poskytovatel může od této smlouvy odstoupit s okamžitou účinností při podstatném porušení této smlouvy objednatelem. Za podstatné porušení této smlouvy objednatelem považují smluvní strany prodlení objednatel se splněním oprávněného peněžitého závazku, jež mu vyplývá ze smlouvy, o více než 30 dnů. Poskytovatel je v takovém případě povinen písemně upozornit objednatel na možnost odstoupení a poskytnout mu dodatečnou přiměřenou lhůtu ke splnění peněžitého závazku, která nesmí být kratší než 10 dnů ode dne doručení písemného oznámení

poskytovatele. V případě, že objednatel nesplní svoji povinnost zaplatit poskytovateli splatný peněžitý závazek ani v této dodatečně lhůtě, je poskytovatel oprávněn odstoupit od této smlouvy.

11.3. Objednatel může od této smlouvy odstoupit s okamžitou účinností v těchto případech (které jsou zároveň považovány smluvními stranami za podstatné porušení této smlouvy ze strany poskytovatele):

- a) poskytovatel neposkytuje službu řádně,
- b) bude zřejmé, že poskytovatel nedodrží dohodnutý termín realizace služby,
- c) opakované porušování podmínek BOZP, PO nebo vnitřních předpisů objednatele,
- d) nezjednání nápravy plynoucí z porušování podmínek BOZP, PO nebo vnitřních předpisů objednatele,
- e) nezahájení činností vedoucích k realizaci služby ani v dodatečně přiměřené lhůtě,
- f) poskytovatel bezdůvodně přeruší provádění služby a nezačne službu poskytovat ani v objednatelům dodatečně stanovené lhůtě
- g) nepřestane poskytovat službu nevhodným způsobem nebo v rozporu s podmínkami smlouvy, ačkoli byl na toto objednatel upozorněn,
- h) bude-li vůči poskytovateli podán návrh na zahájení insolvenčního řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a to bez ohledu na to, zda bude rozhodnuto o úpadku či nikoli,
- i) dojde ke vstupu poskytovatele do likvidace,
- j) poskytovateli zanikne živnostenské oprávnění dle zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů, nebo jiné oprávnění nezbytné pro řádné poskytnutí servisu a/nebo údržby,
- k) pravomocné odsouzení poskytovatele pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.

Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od této smlouvy, budou-li se na poskytovatele vztahovat mezinárodní sankce podle právního předpisu účinného po uzavření této smlouvy.

11.4. Odstoupení musí být provedeno písemnou formou doporučeným dopisem adresovaným na sídlo druhé smluvní strany nebo dopisem osobně doručeným do sídla druhé smluvní strany. Odstoupení vstupuje v účinnost dnem doručení druhé smluvní straně.

11.5. Účinným doručením odstoupení od této smlouvy druhé smluvní straně se tato smlouva zrušuje od počátku. Odstoupením od této smlouvy zanikají všechna práva a povinnosti smluvních stran, s výjimkou sankčních nároků a dalších práv a případných povinností uvedených v § 2005 odst. 2 občanského zákoníku.

11.6. Objednatel i poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 6 měsíců a začíná běžet první den měsíce následujícího po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně. Výpověď musí být provedena písemnou formou doporučeným dopisem adresovaným na sídlo druhé smluvní strany nebo dopisem osobně doručeným do sídla druhé smluvní strany.

11.7. Ustanovením tohoto článku o zániku této smlouvy není dotčeno právo objednatele odstoupit od této smlouvy podle příslušných ustanovení občanského zákoníku a právo na náhradu škody a případný ušlý zisk, a to v plném rozsahu.

12. Závěrečná ustanovení

12.1. Tato smlouva byla uzavřena v souladu s českým právem a řídí se platnými právními předpisy České republiky.

12.2. V případě, že se jakékoli ustanovení stane zcela či z části neplatným, zdánlivým, neúčinným nebo nevymahatelným, ale bylo by platné, účinné a vymahatelné, kdyby byla jeho část vymazána, bude

toto ustanovení nebo jeho část, považováno za vymazané v rozsahu, který je potřebný pro platnost, účinnost a vymahatelnost této smlouvy jako celku, při zachování co možná největšího původního ekonomického významu daného ustanovení. V takovém případě smluvní strany nahradí do patnácti dnů od výzvy kterékoliv ze smluvních stran takového neplatné, zdánlivé, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení ustanovením, které bude nejlépe splňovat smysl takového neplatného, zdánlivého, neúčinného nebo nevymahatelného ustanovení.

- 12.3. Smluvní strany tímto v souladu s ustanovením § 1895 odst. 1 občanského zákoníku vyloučí možnost postoupení práv a povinností poskytovatele z této smlouvy nebo její části na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
- 12.4. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu objednatele postoupit pohledávky vzniklé z této smlouvy anebo v souvislosti s ní na třetí osobu, ani není oprávněn tyto pohledávky bez předchozího písemného souhlasu objednatele zastavit či je započítat.
- 12.5. Smluvní strany tímto v nejvýše povoleném rozsahu ustanovení § 1801 občanského zákoníku vyloučí použití ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku na tuto smlouvu a jejich vzájemné právní vztahy z této smlouvy vyplývající.
- 12.6. Objednatel tímto upozorňuje poskytovatele, že je ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou k uveřejnění smlouvy v registru smluv, resp. že je ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, jakožto veřejný zadavatel povinen ke zveřejnění uzavřené smlouvy včetně jejích změn a dodatků, výše skutečně uhrazené ceny za plnění veřejné zakázky a seznamu subdodavatelů dodavatele veřejné zakázky.
- 12.7. Jakékoli spory vzniklé z této smlouvy nebo v souvislosti s ní budou s konečnou platností rozhodovány příslušnými českými soudy.
- 12.8. Změny a doplňky této smlouvy lze činit pouze písemně, vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami. Totéž platí i o přílohách této smlouvy s výjimkou přílohy č. 3 této smlouvy, která může být měněna jednostranným prohlášením příslušné smluvní strany doručeným druhé smluvní straně.
- 12.9. Smlouva nabývá platnosti podpisem oběma smluvními stranami; účinnosti nabývá zveřejněním v registru smluv.
- 12.10. Tato smlouva je vyhotovena v listinné podobě s vlastnoručními podpisy anebo v elektronické podobě s platnými zaručenými elektronickými podpisy založenými na kvalifikovaných certifikátech, kdy každá ze smluvních stran obdrží vyhotovení smlouvy s elektronickými podpisy. Je-li smlouva vyhotovena v listinné podobě, je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž po jednom obdrží každá smluvní strana.
- 12.11. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří následující přílohy:
 - Příloha č. 1: Specifikace služeb
 - Příloha č. 2: Ceny služeb
 - Příloha č. 3: Kontaktní a oprávněné osoby

V případě rozporu mezi ustanoveními vlastní smlouvy (tj. smlouvy bez příloh) a ustanoveními obsaženými v příloze, mají přednost smluvní ustanovení.

Obě smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.

Ve Žďáru nad Sázavou dne _____

ALVAO s.r.o.
Ing. Radek Grodl
jednatel společnosti

V Kralupech nad Vltavou dne _____

MERO ČR, a.s.
Ing. Jaroslav Pantůček
předseda představenstva

V Kralupech nad Vltavou dne _____

MERO ČR, a.s.
Ing. Branislav Posuch
člen představenstva

Příloha č. 1 – Specifikace služeb

1. Maintenance ALVAO produktů a modulů

Specifikace služby	<p>1) Možnost stahovat a používat nové verze poskytnutých produktů včetně změněné nebo nové dokumentace</p> <p>2) Možnost stahovat aktualizované verze Knihovny softwarových produktů prostřednictvím funkcí Produktu</p> <p>3) Možnost zasílat Poskytovateli emailem nerozpoznané softwarové detekce pro aktualizaci knihovny softwarových produktů</p> <p>4) Rozvoj produktů dle nejlepších praktik ITIL®</p> <p>5) Rozvoj produktů dle nejlepších praktik SAM</p> <p>6) Rozvoj produktů pro technologie společnosti Microsoft</p> <p>7) Rozvoj produktů dle legislativy České republiky</p>
Forma poskytování	<p>support@alvao.com</p> <p>https://www.alvao.com/download</p>
Cena služby	<p>Cena odpovídá 20% ze součtu základních ceníkových cen všech poskytnutých licencí ALVAO produktů a modulů.</p> <p>Cena za první rok poskytování služby je zdarma tj. pouze v rámci prvního roku od prvního pořízení licencí k používání ALVAO produktů a modulů.</p> <p>Ke změně ceny služby ALVAO Maintenance automaticky dojde při dokoupení dalších licencí ALVAO produktů nebo modulů. Cena služby ALVAO Maintenance pak bude na další roky navýšena o 20% ze základní ceníkové ceny z dokoupených licencí ALVAO produktů nebo modulů.</p>
Postupy a podmínky poskytování služby	<p>Stažení a instalaci nových verzí poskytnutých produktů a modulů provádí Objednatel.</p> <p>http://www.alvao.com/download</p> <p>Dokumentace je k dispozici na https://doc.alvao.com/support/doc</p> <p>Rozsah a harmonogram rozvoje produktů a modulů stanovuje Výrobce.</p> <p>Stažení a instalaci aktualizací Knihovny softwarových produktů provádí Objednatel nebo systém ALVAO automaticky, pokud je funkce aktivovaná. V případě aktivované funkce jsou data zasílána anonymně. Rozsah a harmonogram údržby a distribuce knihovny softwarových produktů stanovuje výrobce produktů ALVAO.</p> <p>ALVAO Maintenance musí být Objednatelem pořízeny kontinuálně tj. každý rok. V případě, že Objednatel nepořídí ALVAO Maintenance před uplynutím doby předchozího ALVAO Maintenance, ztrácí na jejich pořízení nárok a musí zakoupit nové Trvalé licence.</p>

2. Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů

Varianty služby	ALVAO Support Basic ALVAO Support Basic+	ALVAO Support Standard ALVAO Support Standard+	ALVAO Support Enterprise												
Specifikace služby	<p>1) Řešení chyb v produktech ALVAO a řešení problémů s produkty ALVAO. Spolupráce při řešení krizových stavů při provozování produktů ALVAO. Služba je poskytována vzdáleně.</p> <p>2) Telefonické a emailové poradenství nad produkty ALVAO v souladu s dokumentací a FAQ. Služba je poskytována vzdáleně.</p> <p>3) Přístup do Service Desku Poskytovatele skrze web a přístup do Znalostní báze Poskytovatele skrze web. Služba je poskytována vzdáleně.</p> <p>4) Konzultace a plánování budoucího rozvoje produktů ALVAO. Konzultace možných příčin problémů a důsledků Objednatelem zvažovaného úkonu a jeho vlivu na produkty ALVAO. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě</p> <p>5) Provedení preventivní kontroly (profylaxe) stavu produktů ALVAO z funkčního hlediska (kontrola logů, výkonnostních parametrů), popřípadě provedení drobných konfigurací nastavení. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě. Objednatel obdrží zprávu o stavu a případná doporučení.</p> <p>6) Upgrade na nové verze produktů ALVAO včetně základního zaškolení novinek max. 8 lidí. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě.</p> <p>7) Pomoc při obnově systému ALVAO po havárii infrastruktury. Pomoc při rekonstrukci, obnově systému po havárii infrastruktury z poslední funkční zálohy. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě. Služba je poskytována pouze ve variantě Standard+ a Enterprise.</p> <p>8) Eskalační telefonní linka. Služba je poskytována vzdáleně. Služba je poskytována pouze ve variantě Standard+ a Enterprise.</p>														
Forma poskytování	<p>Služby jsou poskytovány v režimu 8x5 tj. v pracovních dnech Poskytovatele od 8:00 do 16:00 hod.</p> <p>Email: support@alvao.com</p> <p>Telefon: +420 561 110 123</p> <p>Web: https://www.alvao.com/download</p> <p>Service Desk: https://app.alvao.com</p> <p>Vzdálené připojení k Objednateli:</p>		<p>Služby jsou poskytovány v režimu 24x7; pouze pro Enterprise.</p>												
Reakční doba	<p>Pro řešení chyb v produktech, problémů s produkty a obnově systému ALVAO po havárii infrastruktury se stanovují reakční doby:</p> <table border="1"> <tr> <td>A1 – 2 pracovní dny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Basic a Basic+,</td> <td>A1 – 1 pracovní den s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Standard a Standard+,</td> <td>A1 – 4 hodiny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Enterprise</td> </tr> <tr> <td>A2 – 2 pracovní dny pro Basic a Basic+,</td> <td>A2 – 2 pracovní dny pro Standard a Standard+,</td> <td>A2 – 1 pracovní den pro Enterprise,</td> </tr> <tr> <td>A3 – 4 pracovní dny pro Basic a Basic+.</td> <td>A3 – 3 pracovní dny pro Standard a Standard+.</td> <td>A3 – 2 pracovní dny pro Enterprise.</td> </tr> </table> <p>Pro řešení telefonického a emailového poradenství se stanovují reakční doby:</p> <table border="1"> <tr> <td>4 pracovní dny pro Basic a Basic+.</td> <td>2 pracovní dny pro Standard a Standard+.</td> <td>1 pracovní den pro Enterprise.</td> </tr> </table>			A1 – 2 pracovní dny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Basic a Basic+,	A1 – 1 pracovní den s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Standard a Standard+,	A1 – 4 hodiny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Enterprise	A2 – 2 pracovní dny pro Basic a Basic+,	A2 – 2 pracovní dny pro Standard a Standard+,	A2 – 1 pracovní den pro Enterprise,	A3 – 4 pracovní dny pro Basic a Basic+.	A3 – 3 pracovní dny pro Standard a Standard+.	A3 – 2 pracovní dny pro Enterprise.	4 pracovní dny pro Basic a Basic+.	2 pracovní dny pro Standard a Standard+.	1 pracovní den pro Enterprise.
A1 – 2 pracovní dny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Basic a Basic+,	A1 – 1 pracovní den s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Standard a Standard+,	A1 – 4 hodiny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Enterprise													
A2 – 2 pracovní dny pro Basic a Basic+,	A2 – 2 pracovní dny pro Standard a Standard+,	A2 – 1 pracovní den pro Enterprise,													
A3 – 4 pracovní dny pro Basic a Basic+.	A3 – 3 pracovní dny pro Standard a Standard+.	A3 – 2 pracovní dny pro Enterprise.													
4 pracovní dny pro Basic a Basic+.	2 pracovní dny pro Standard a Standard+.	1 pracovní den pro Enterprise.													

Pro řešení konzultací a plánování budoucího rozvoje se stanovují reakční doby:

10 pracovních dnů pro Basic a Basic+.	5 pracovních dnů pro Standard a Standard+.	5 pracovních dnů pro Enterprise.
---------------------------------------	--	----------------------------------

Ostatní služby jako profylaxe a upgrade nemají stanovenou reakční dobu. Na termínech realizace se Poskytovatel dohodne se Zákazníkem. Poskytovatel bude proaktivně nabízet Objednateli tyto služby a hledat vhodné termíny pro jejich realizaci. Přednost v termínech plnění mají zákazníci s podporou Standard, Standard+ a Enterprise.

Pro požadavky spojené s řešením chyb v produktech, problémů s produkty, telefonické emailové poradenství nad produkty a obnovou systému po havárii infrastruktury garantuje Poskytovatel Objednateli měsíční kapacity předplacených hodin ve výši:

1 hodina pro Basic	3 hodiny pro Standard	9 hodin pro Enterprise
1 hodina pro Basic+	6 hodin pro Standard+	

Pro požadavky spojené s rozvojovými konzultacemi, profylaxí a upgradem garantuje Poskytovatel Objednateli měsíční kapacity předplacených hodin ve výši:

1 hodina pro Basic	3 hodiny pro Standard	12 hodin pro Enterprise
2 hodiny pro Basic+	6 hodin pro Standard+	

Měsíční fond předplacených hodin

Nevyužité hodiny se přesouvají do následujícího měsíce avšak pouze v rámci zúčtovacího období 1 roku. Je možné jednorázové nebo vícerázové vyčerpání takto nakumulovaných hodin avšak v termínech a rozsahu dohodnutém mezi Objednatelem a Poskytovatelem.

V případě vyčerpání předplaceného objemu hodin lze čerpat další práce v termínech a rozsahu dohodnutém mezi Objednatelem a Poskytovatelem.

Nejmenší časová jednotka pro čerpání služeb přes telefon, email nebo vzdálené připojení je 15 min. Nejmenší časová jednotka pro čerpání služeb v místě je jeden pracovní den (md).

V případě řešení problému s produkty ALVAO, kdy je chyba prokazatelně způsobena produkty ALVAO, se neodečítá čas strávený při řešení tohoto problému z předplacené kapacity. Ve všech ostatních případech zejména, kdy je problém způsoben neodborným zásahem pracovníků Objednatele nebo třetí stranou, se standardně započítává čas strávený s řešením problému.

Zúčtovací období za předplacené služby je rok. Fakturace probíhá před započítáním čerpání služeb.

Zúčtovací období

V případě překročení předplaceného objemu hodin jsou další poskytnuté práce Objednateli fakturovány za aktuální ceníkové ceny dle kategorií prací Poskytovatele.

Fakturace za poskytnuté práce nad rámec předplacených hodin probíhá na základě objednávky Objednatele nebo Objednatelem odsouhlasené nabídky nebo Objednatelem potvrzeného protokolu o převzetí provedených prací Poskytovatelem.

Postupy a podmínky poskytování služby

Reakční dobou se rozumí doba od zadání servisního požadavku Objednatelem do začátku realizace řešení Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje zkontrolovat úplnost zadání a navrhnout kalkulaci ceny v termínu, který přiměřeně umožní zahájení realizace v rámci reakční doby. Objednatel se zavazuje poskytnout součinnost a schválit kalkulaci ceny v termínu, který přiměřeně umožní zahájení realizace v rámci reakční doby.

Termín ukončení požadavku je dán součtem reakční doby, odsouhlasené doby realizace požadavku a případné doby čekání na reakci Objednatele. Termínem ukončení požadavku může být také oběma stranami odsouhlasený termín ukončení požadavku. V případě překročení maximální délky požadavku pro danou reakční dobu je nutné stanovit reakční dobu a termín ukončení požadavku dohodou s Poskytovatelem. Termín ukončení požadavku bude stvrzen zápisem do Service Desku Poskytovatele, nebo písemnou objednávkou.

Povinnosti Poskytovatele	<p>Pracovníci Poskytovatele mají povinnost vykazovat veškerou odvedenou práci do Service Desku Poskytovatele. Objednatel má prostřednictvím svého zřízeného účtu v Service Desku možnost nahlížet na stav čerpání hodin u svých jednotlivých požadavků.</p> <p>Poskytovatel poskytuje měsíčně Objednateli podrobné informace o čerpání služeb.</p> <p>Poskytovatel Objednateli na vyžádání zpracuje a zašle přehled o aktuálním stavu všech jemu poskytnutých licencí ALVAO produktů a modulů.</p>
Povinnosti Objednatele	<p>Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli součinnost nezbytnou k provedení sjednaných služeb v dohodnutých termínech. Objednatel se dále zavazuje připravit související funkční infrastrukturní hardwarové a softwarové prostředí (operační systémy, databáze, apod.).</p> <p>Objednatel plně odpovídá za zálohování systémů ALVAO. Objednatel musí mít k dispozici funkční zálohy, ze kterých lze v případě potřeby provést rekonstrukci tzv. obnova po havárii infrastruktury.</p>
Kategorie chyb produktu	<p>A1 – Chyba v produktu způsobuje provozní problémy znemožňující používání produktu, tj.:</p> <ul style="list-style-type: none">a) "zhroucení" celého produktu nebo jeho části během normálního používání.b) ztrátu nebo porušení dat během normálního používání a současně neexistuje postup pro náhradní řešení problému. <p>A2 – Chyba způsobuje provozní problémy omezující používání produktu, tj.:</p> <ul style="list-style-type: none">a) způsobuje významné problémy při používání, které jsou překonatelné postupem pro náhradní řešení problému.b) část produktu se významně odchyluje od specifikace uvedené v dokumentaci. <p>A3 – Chyba způsobuje provozní problémy, které neomezují provoz, ale komplikují postupy při práci s produktem, tj. projevují se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsáním v dokumentaci, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.</p>

3. Zákaznické úpravy ALVAO produktů a modulů

Specifikace služby	<p>Na základě dílčích smluv mezi stranami bude Poskytovatel pro Objednatele vytvářet díla spočívající v úpravách ALVAO produktů a modulů.</p> <p>Objednatel bere na vědomí, že produkt ALVAO je z principu opakovatelně prodejný krabicový software a nejedná se o software vyvíjený na míru.</p>
Uzavírání dílčích smluv	<p>Dílčí smlouva bude uzavřena na základě písemné objednávky na Poskytovatelem zaslou nabídku.</p> <p>Nabídku Poskytovatel vypracuje a zašle Objednateli po vzájemném vyjasnění a odsouhlasení zadání oběma stranami.</p> <p>Nabídka musí obsahovat přesnou specifikaci díla, datum předání díla k jeho akceptaci a cenu za provedení díla.</p> <p>Písemná komunikace bude probíhat prostřednictvím emailů na kontaktní osoby pro uzavírání dílčích smluv.</p>
Předání a akceptace díla	<p>Dílo bude řádně provedeno dnem úspěšné výslovné akceptace a po ukončení úspěšného akceptačního řízení.</p> <p>Písemná komunikace bude probíhat prostřednictvím emailů na kontaktní osoby pro akceptaci díla.</p> <p>Postup předání a akceptace díla:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Poskytovatel umístí předávané dílo na testovací prostředí Objednatele a současně zašle mailem na kontaktní osoby Objednatele oznámení o tomto umístění. V případě, že Objednatel neposkytne Poskytovateli testovací prostředí, zašle Poskytovatel dílo formou přílohy mailem kontaktním osobám Objednatele. ii. Objednatel provede testování předávaného plnění. iii. Objednatel je povinen do 15-ti pracovních dnů od umístění plnění na server, nejdříve však od doručení oznámení o tomto umístění, podepsat akceptační protokol se schválením, podmíněným schválením nebo neschválením předávaného díla včetně případných výhrad v případech podmíněného schválení či neschválení a zaslat Poskytovateli. V případě výhrad Objednatele je Poskytovatel povinen dle těchto výhrad dílo upravit v nejkratší technicky a personálně možné době opět předložit Objednateli ke schválení způsobem dle písm. i) až iii) tohoto bodu, a to i opakovaně. Přičemž výhrady Objednatele mohou být pouze na rozpory díla oproti jeho specifikaci, funkčnosti, bezporuchovosti, bezpečnosti, spolehlivosti a právním vadám. V ostatních případech je Objednatel povinen dílo schválit a akceptovat. V případě, že Objednatel do 15-ti pracovních dnů od výzvy k akceptaci díla nereaguje, má se dílo za akceptované bez výhrad.
Čerpání fondu předplacených hodin*	<p>Práce konzultantů, školitelů, testerů, dokumentátorů, projektových manažerů mohou být čerpány po dohodě obou stran dle pravidel Příloha č. 1. této Smlouvy čl. 2 z fondu předplacených prací určených pro rozvojové konzultace.</p> <p>V případě vyčerpání fondu předplaceného objemu hodin jsou další poskytnuté práce Objednateli fakturovány dle Příloha č. 2. čl. Ceník prací dle sazby za práce konzultantů.</p>
Ceny služby	<p>Práce analytiků a programátorů budou fakturovány podle Příloha č. 2. této Smlouvy v čl. 4 dle sazby za práce programátorů.</p> <p>Práce konzultantů, školitelů, testerů, dokumentátorů, projektových manažerů budou fakturovány podle Příloha č. 2. této Smlouvy v čl. 4 dle sazby za práce konzultantů.</p>
Práva a povinnosti Poskytovatele	<p>Poskytovatel se zavazuje navrhnout, realizovat a dodat dílo a poskytnout Objednatelovi oprávnění k užití díla. Veškerá autorská i vlastnická práva k produktům ALVAO, k upraveným produktům ALVAO, k jednotlivým úpravám i jednotlivým vzniklým dílům drží plně a výhradně Poskytovatel. Poskytovatel poskytuje Objednatelovi pouze právo nevýhradního užití díla.</p>

Poskytovatel poskytuje Objednatelovi záruku na vady díla v délce 12 měsíců pro verzi ALVAO, kterou měl Objednatel zakoupenou a nainstalovanou v průběhu akceptace díla, přičemž reklamace se vztahuje pouze na dílo, které se chová jinak, než při akceptaci tzn. nelze rozporovat to, co bylo akceptováno.

Práva a povinnosti Objednatele	<p>Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli součinnost nezbytnou k provedení díla v dohodnutých termínech.</p> <p>Objednatel se zavazuje připravit související funkční testovací prostředí — infrastrukturní hardwarové i softwarové prostředí (operační systémy, databáze, apod.) včetně nainstalované a nakonfigurované verze ALVAO, určené zejména pro testování díla při akceptaci a upgradech na nové verze a zajistit pro Poskytovatele vzdálený přístup k tomuto testovacím prostředí včetně potřebných oprávnění.</p> <p>Dokumentace díla tj. uživatelské úpravy ALVAO je standardně specifikace díla v nabídce. Pokud Objednatel potřebuje zpracovat podrobnější dokumentaci, musí být tato potřeba součástí poptávky a neceněna v nabídce.</p> <p>Pokud Objednatel potřebuje změnit zadání díla v průběhu jeho vývoje či akceptace, musí být tato potřeba řešena uzavřením další dílčí smlouvy. Výjimkou mohou být, v případě písemné dohody obou stran, drobné úpravy díla, které nejsou nad rámec dohodnutého rozpočtu, pracnosti a termínu dodání. Akceptace díla pak bude zahrnovat tyto drobné úpravy díla.</p> <p>V případě, že Objednatel neposkytuje Poskytovateli součinnost, která je nezbytná k dokončení díla nebo k jeho akceptaci, vzniká Poskytovateli právo zastavit či ukončit práce na díle a Objednatelovi fakturovat provedené práce, přičemž vypořádání bude zohledňovat uhrazenou zálohu.</p>
Údržba úprav v nových verzích ALVAO	<p>Údržba úprav v nových verzích ALVAO:</p> <p>i. Při každém upgradu produktu ALVAO obsahujícího úpravy nebo při upgrade souvisejících technologií na nové verze je potřeba nejprve vše otestovat v testovacím prostředí a až následně provést upgrade do ostrého prostředí.</p> <p>ii. Pokud se při testování úprav v testovacím prostředí objeví nefunkčnosti způsobené nekompatibilitou úprav s novou verzí ALVAO nebo novou verzí souvisejících technologií, rozhodne Objednatel, zda požaduje mít tyto úpravy funkční v nové verzi ALVAO nebo s novými souvisejícími technologiemi. Pokud Objednatel požaduje zajištění kompatibility, uzavře na její zajištění s Poskytovatelem dílčí smlouvu.</p> <p>Pokud má Objednatel objednanou službu „Upgrade“ od Poskytovatele, provádí upgrade produktu ALVAO na novou verzi Poskytovatel. Objednatel musí Poskytovateli poskytnout funkční zálohy, ze kterých lze v případě potřeby provést rekonstrukci.</p>

* Platí pouze pokud je sjednaná služba Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů

Příloha č. 2 – Ceny služeb**1. Maintenance ALVAO produktů a modulů**

id	Produkt	Cena
P201	Maintenance na 12 měsíců ALVAO Asset Management 11 pro 200 počítačů	26 732
P218	Maintenance na 12 měsíců Module ALVAO Configuration Management 11 pro 200 počítačů	6 683
P205	Maintenance na 12 měsíců ALVAO Service Desk 11 pro 160 uživatelů	29 920
P210	Maintenance na 12 měsíců Module ALVAO Outlook Add-in 11 pro 160 uživatelů	4 488
P227	Maintenance na 12 měsíců Module ALVAO Service Desk Custom Apps 11 pro 160 uživatelů	2 991
Celkem cena v Kč bez DPH za rok		70 814

Cena za Maintenance ALVAO produktů a modulů je uhrazena na základě objednávky 01028/OBJ500_/22 na období 1. 11. 2022 – 31. 10. 2023

2. Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů

id	Služba	Počet	Cena
TP003	ALVAO Support Standard na 12 měsíců		91 668
Celkem cena v Kč bez DPH za rok			91 668

3. Zákaznické úpravy ALVAO produktů a modulů

Ceny a platby se řídí dle specifikace služby uvedené v příloze č. 1 této smlouvy v čl. 3.

4. Ceník prací

Práce	Jednotka	Cena v Kč bez DPH
Konzultant, Školitel, Specialista, Projekt manažer, Tester	člověkoden	13 600
Analytik, Programátor, ITIL profesionál, SAM profesionál	člověkoden	17 000
Cestovné	km	12

Příloha č. 3 – Kontaktní a oprávněné osoby

Seznam oprávněných osob objednatele

Jméno	Telefon	e-mail	Pověření ve výše uvedeném rozsahu
Václav Urbánek			Ve věcech smluvních a technických, hlášení závad a reklamací, akceptace děl a zpráv o realizaci služby
Ing. David Plecháč			Ve věcech technických, hlášení závad a reklamací, akceptace děl a zpráv o realizaci služby
Bc. Petr Stádník			Ve věcech kybernetické bezpečnosti, technických, hlášení závad a reklamací, akceptace děl a zpráv o realizaci služby
Alexander Tóth			Ve věcech technických, hlášení závad a reklamací, akceptace děl a zpráv o realizaci služby
Martin Dekastello			Ve věcech technických, hlášení závad a reklamací, akceptace děl a zpráv o realizaci služby

Seznam oprávněných osob poskytovatele

Jméno	Telefon	e-mail	Pověření ve výše uvedeném rozsahu
Ing. Lubomír Karas			Ve věcech obchodních a smluvních,
Ing. Jiří Materna			Osoby oprávněné k servisním zásahům s VPN přístupem do IS objednatele
Ondřej Sýkora			Osoby oprávněné k servisním zásahům s VPN přístupem do IS objednatele
Mgr. Jiří Sláma			Osoby oprávněné k servisním zásahům s VPN přístupem do IS objednatele
Ing. Jan Fiala			Osoby oprávněné k servisním zásahům s VPN přístupem do IS objednatele
Jan Kaizar			Osoby oprávněné k servisním zásahům s VPN přístupem do IS objednatele
Martin Jelínek			Osoby oprávněné k servisním zásahům s VPN přístupem do IS objednatele