



## Smlouva na technické a implementační práce

č.: SML/2023/141

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“), ve znění pozdějších předpisů

Níže uvedeného dne, měsíce a roku spolu smluvní strany:

### Dům zahraniční spolupráce

se sídlem: Na Poříčí 1035/4, 110 00 Praha 1  
zastoupen: Mgr. Michalem Uhlem, ředitelem  
IČO: 61386839  
ID DS: tj8vfp3  
Kontaktní osoba: xxxxxxxx  
e-mail: xxxxxxxx  
tel.: xxxxxxxx

dále jen „objednatel“ na straně jedné  
a

### SYSTEGRA s.r.o.

se sídlem: Hrazená 906/10, 460 07 Liberec  
zastoupen: Danielem Machartem  
IČO: 273 37 481  
DIČ: CZ27337481  
ID DS: 3hb5tfg  
Bankovní spojení: xxxxxxxx  
Kontaktní osoba: xxxxxxxx  
e-mail: xxxxxxxx  
tel.: xxxxxxxx

dále jen „poskytovatel“ na straně druhé

uzavřely tuto smlouvu:



## Čl. I.

### Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je **rozšíření softwaru Databox Contact 6 a Databox Contact web.**
2. Poskytovatel bude objednateli v souladu s touto smlouvou a pokyny objednatele poskytovat služby týkající se implementace výše uvedeného softwarového vybavení tedy služby sestávající zejména z následujících aktivit:
  - a) Programování
    - a. Různé zobrazení údajů (Kontakty) pro dvě skupiny účtů
    - b. Hodnotitelé
      - webová funkce pro dotazník
      - hodnocení spolupráce
    - c. Globální funkce pro tvorbu pohledů na projekty u všech databázových profilů
  - b) Kompletní provozní služby
    - a. Konzultace, nastavení, drobné programátorské úpravy)
3. Poskytovatel bude objednateli dále poskytovat služby Technické podpory spojené s údržbou implementovaného softwarového vybavení, viz příloha smlouvy „Dohoda o úrovni poskytovaných služeb“.
4. Implementaci řešení se poskytovatel zavazuje realizovat v níže uvedeném časovém harmonogramu:

Implementace plnění	Termín nejpozději do:
Webová funkce pro dotazník (profil DZS/hodnotitelé), hodnocení spolupráce	30. 6. 2023
Globální funkce pro tvorbu pohledů u všech databázových profilů	30. 7. 2023
Různé zobrazení údajů pro dvě skupiny účtů	30. 11. 2023
Kompletní provozní služby	31. 12. 2023

## Čl. II.

### Způsob a místo plnění smlouvy, odpovědnost za vady a škodu, záruka

1. Tam, kde to povaha plnění připouští a kde se o tom smluvní strany písemně dohodnou, bude plnění poskytováno vzdáleným přístupem, tj. propojením z provozovny poskytovatele k zařízení objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení, dále pak prostřednictvím elektronické pošty, či prostřednictvím telefonické konzultace. V ostatních případech je místem plnění předmětu této smlouvy sídlo objednatele.
2. Služby, které jsou poskytovány formou vzdáleného přístupu, elektronické pošty, nebo telefonické konzultace, bude poskytovatel evidovat v elektronickém seznamu provedených úkonů.



3. Služby uvedené v čl. I odst. 2 , bude poskytovatel objednateli předávat prostřednictvím akceptačního protokolu, který objednatel s poskytovatelem sepišou. V protokolu smluvní strany uvedou, zda bylo plnění
  - a. akceptováno bez výhrad; nebo
  - b. s výhradami, které však nebrání užívání plnění, v takovém případě je předané plnění akceptováno a smluvní strany v akceptačním protokolu dohodnou termín a způsob řešení výhrad; nebo
  - c. plnění nebylo akceptováno, v takovém případě smluvní strany v akceptačním protokolu uvedou příslušné věcné výhrady bránící užívání plnění a plnění tedy v tomto případě není akceptováno. V akceptačním protokolu smluvní strany dále dohodnou termín a způsob řešení výhrad, kdy následně proběhne nová akceptace s postupem dle odst. 3 tohoto článku, a to až do doby řádné akceptace předmětu plnění.
4. V případě, že objednatel neposkytne součinnost nutnou pro provedení akceptace, nebo neuplatní výhrady bránící akceptaci do 5 (pěti) pracovních dnů ode dne, kdy mu bylo předáno plnění k akceptaci, bude se považovat takto poskytnuté plnění za akceptované.
5. Na plnění dle této smlouvy poskytuje poskytovatel objednateli záruku v délce trvání 24 měsíců, která začíná běžet dnem následujícím po dni akceptace příslušného předmětu plnění, a vztahuje se na vady vzniklé v době trvání záruky. Je-li předmět plnění složen z více částí, potom záruční doba každé jednotlivé části předmětu plnění běží samostatně.
6. Poskytovatel se zavazuje, že veškeré plnění bude dodáno s odbornou péčí, v obvyklé kvalitě a bude sloužit účelu, ke kterému se obvykle užívá. Pokud bude poskytovatelem poskytnuté plnění dle této smlouvy trpět vadami, zejména bude-li dodáno či zpracováno neúplně či nekvalitně, je poskytovatel povinen vady odstranit bez zbytečného odkladu. Nedodrží-li přitom původní termín plnění akceptovaný objednatel v souladu s čl. I. odst. 5 této smlouvy, nastupují podmínky dle ustanovení čl. VI. odst. 2. této smlouvy.
7. V případě vadného plnění předmětu smlouvy se uplatní podmínky dle čl. VI. odst. 2 této smlouvy, přičemž v případě prodlení s odstraněním reklamované vady se navíc uplatní podmínky dle čl. VI. odst. 3 této smlouvy.
8. Má-li plnění vady a je-li vadným plněním porušena smlouva poskytovatelem podstatným způsobem, je objednatel oprávněn oznámit bez zbytečného odkladu poskytovateli výskyt vad a:
  - a. požadovat přiměřenou slevu z ceny předmětu plnění, nebo
  - b. odstoupit od smlouvy.
9. Objednatel zasílá požadavky na odstranění vad vzniklých v době trvání záruky v písemné formě prostřednictvím elektronické pošty. Oznámení zjištěných vad musí být provedeno nejpozději do posledního kalendářního dne běhu záruční doby.
10. Práce na odstranění oznámené vady musí být zahájeny bez zbytečného odkladu. Není-li možné takovou vadu odstranit okamžitě, musí poskytovatel oznámit bez zbytečného odkladu objednateli předpokládaný termín a způsob odstranění vady.
11. Případné reklamace vyřizuje poskytovatel plně na své náklady.
12. Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících či stanovených touto smlouvou nebo z obecně závazného právního předpisu.



13. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena nesprávným nebo neadekvátním přístupem objednatele.
14. Poskytovatel odpovídá objednateli za vzniklou škodu i v případě, že pro plnění, byť i části předmětu plnění, dle této smlouvy využije třetí osobu.

### Čl. III.

#### Doba trvání smlouvy

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to na dobu do vyčerpání finančních prostředků dle čl. IV. odst. 1 této smlouvy, nejdéle však do 31. 12. 2023, přičemž realizace plnění započatých v době účinnosti této smlouvy může být uskutečněna i po této lhůtě.
2. V případě opoždění plnění dle této smlouvy způsobeného mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli smluvní strany (ust. § 2913 odst. 2 občanského zákoníku) platí, že tato smluvní strana není v prodlení po dobu trvání takové překážky. Smluvní strana je však povinna druhou smluvní stranu o výskytu takové překážky bez zbytečného odkladu informovat, přičemž trvá-li toto opoždění více jak tři (3) dny, posouvají se termíny plnění o dobu opoždění.

### Čl. IV.

#### Cena, platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že finanční prostředky vyčleněné na plnění předmětu této smlouvy poskytovatelem nesmí překročit celkovou částku ve výši **220.000,- Kč** bez DPH (slovy: dvěštdvacettisíckorunčeských). K ceně bude připočtena zákonná sazba DPH.
2. Celková částka se skládá z těchto jednotlivých dílčích plnění:

Popis	Jedn. Cena/hod.	Poč.	Celkem CZK
<b>Programování</b> Různé zobrazení údajů (Kontakty) pro dvě skupiny účtů.	1 000,00	40	40 000,00
<b>Programování</b> Hodnotitelé - webová funkce pro dotazník + hodnocení spolupráce.	1 000,00	40	40 000,00
<b>Programování</b> Globální funkce pro tvorbu pohledů na projekty u všech databázových profilů.	1 000,00	80	80 000,00
<b>Kompletní provozní služby - Roční platba</b> Konzultace, nastavení, drobné programátorské úpravy.	60 000,00	1	60 000,00



3. Poskytovatel je na základě akceptačního protokolu odsouhlaseného oběma smluvními stranami oprávněn vyúčtovat objednateli realizované plnění předmětu této smlouvy, a to formou faktury, jejíž přílohou bude vždy kopie akceptačního protokolu odsouhlaseného oběma smluvními stranami, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 občanského zákoníku. Služby technické podpory mohou být fakturován přímo tzn. bez nutnosti odsouhlasit akceptační protokol a budou vyúčtovány formou ročního paušálu.
4. Faktury budou předávány objednateli prostřednictvím e-mailové adresy [fakturace@dzs.cz](mailto:fakturace@dzs.cz), a to vždy až po odsouhlasení akceptačního protokolu oběma smluvními stranami.
5. Splatnost faktury činí 21 dnů od jejího doručení objednateli. Pokud faktura neobsahuje všechny zákonem a touto smlouvou stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že poskytovatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým jednadvacetidenním termínem splatnosti. V takovém případě není objednatel v prodlení s úhradou. Poslední daňový doklad v kalendářním roce musí být objednateli doručen nejpozději 7. prosince příslušného roku.
6. Veškeré platby budou poukázány bankovním převodem na účet poskytovatele uvedený na faktuře. Za okamžik zaplacení je považován den, kdy je částka odepsána z účtu objednatele.

## Čl. V.

### Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje během plnění této smlouvy a po jejím ukončení zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví od objednatele v souvislosti s plněním této smlouvy.
2. Objednatel je povinen poskytovat poskytovateli součinnost nezbytnou k řádnému plnění předmětu této smlouvy.
3. Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.
4. Objednatel je povinen zajistit poskytovateli přístup k provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování služeb dle této smlouvy. Tam, kde to povaha předmětu této smlouvy připouští a kde se o tom smluvní strany písemně dohodnou, zajistí objednatel poskytovateli vzdálený přístup k zařízení objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.
5. Objednatel se zavazuje zajistit stálost a žádoucí vývoj hardwarového vybavení tak, aby jejich servis umožňoval co nejbezpečnější podmínky pro rutinní provoz systému DATABOX CONTACT.
6. Objednatel je povinen předat poskytovateli podklady nezbytné pro splnění předmětu této smlouvy. Poskytovatel si je vědom skutečnosti, že předané podklady jsou obchodním tajemstvím objednatele a je povinen je chránit. Poskytovatel je povinen objednatele písemně upozornit bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu podkladů předaných objednatelům k splnění předmětu této smlouvy, jestliže poskytovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení odborné péče. Pokud by nevhodné podklady byly překážkou v řádném plnění závazků poskytovatele podle této smlouvy, je poskytovatel povinen jejich plnění v nezbytném rozsahu přerušit do doby předání náhradních podkladů objednatelům nebo písemného sdělení, že objednatel trvá na plnění této smlouvy s použitím podkladů, na jejichž nevhodnost byl písemně upozorněn. Pokud poskytovatel



tuto svou povinnost nesplní, odpovídá za vady plnění způsobené použitím nevhodných podkladů předaných objednatelem a s tím spojenou škodu.

7. Poskytovatel je při plnění předmětu této smlouvy povinen poskytovat veškeré služby s odbornou péčí, v obvyklé kvalitě, dle svých nejlepších znalostí a schopností. Poskytovatel je při plnění předmětu této smlouvy povinen řídit se pokyny objednatele, sledovat a chránit zájmy a dobré jméno objednatele. Poskytovatel odpovídá za řádné plnění v souladu s touto smlouvou a obecně závaznými právními předpisy, jakož i za to, že nebudou dotčena práva a oprávněné zájmy třetích osob, včetně práv autorských a průmyslových.
8. Poskytovatel nese odpovědnost za řádné plnění této smlouvy i v případě, že bude plnit předmět této smlouvy prostřednictvím třetí osoby.
9. Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění této smlouvy.
10. Poskytovatel se zavazuje řešit veškeré závady vzniklé při plnění této smlouvy bezodkladně a ve spolupráci s objednatelem.
11. Poskytovatel se zavazuje v rámci realizace předmětu této smlouvy zajistit součinnost kontaktní osoby uvedené v záhlaví této smlouvy, která bude objednateli k dispozici pro řešení případných problémů, vad a požadavků objednatele. Kontaktní osoba poskytovatele uvedená v záhlaví této smlouvy je povinna poskytovat řádnou a dostatečnou součinnost při komunikaci s objednatelem, čímž se rozumí zejména podpora při řešení problémů, které se mohou při plnění smlouvy vyskytnout, například zodpovězení dotazů objednatele, či poskytování informací objednateli v pracovních dnech mezi 8:00 hod. a 17:00 hod., a to nejdéle do 24 hodin od okamžiku obdržení dotazu, či sdělení informace. Komunikace v souladu s tímto odstavcem bude probíhat prostřednictvím e-mailu, či telefonicky. V případě potřeby je poskytovatel povinen zajistit zástupce této kontaktní osoby při zachování uvedeného spojení a bez zbytečného odkladu o této skutečnosti informovat objednatele.
12. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu objednatele použít údaj o spolupráci s ním, a to jako referenci nebo prezentaci v jakékoli podobě či souvislosti.
13. Poskytovatel se zavazuje vyúčtovat objednateli cenu za realizaci předmětu této smlouvy vždy výhradně na základě oběma smluvními stranami odsouhlaseného akceptačního protokolu, který je objednatelem akceptován buď bez výhrad, nebo s výhradami, které však nebrání užívání předmětu této smlouvy uvedeného v akceptačním protokolu.
14. Objednatel i poskytovatel jsou povinni se řídit dalšími povinnostmi, které pro ně vyplývají z Dohody o úrovni poskytovaných služeb, která je přílohou této smlouvy.
15. Zjistí-li některá ze smluvních stran překážky při plnění předmětu této smlouvy, které znemožňují jeho řádnou realizaci, je povinna to oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně, se kterou se dohodne na odstranění těchto překážek.



## Čl. VI.

### Sankční ustanovení

1. Za porušení povinnosti mlčenlivosti specifikované v čl. V. odst. 1 této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: desettisícikorunčeských), a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
2. V případě prodlení poskytovatele s plněním, v případě neúplného plnění, nebo v případě vadného plnění předmětu této smlouvy, má objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové ceny uvedené v čl. IV. odst. 1 této smlouvy, a to za každý, byť i započatý, den prodlení až do doby zjednání nápravy řádným splněním předmětu této smlouvy. Pro účely uplatnění smluvní pokuty není rozhodné, zda reklamovaná vada má, či nemá vliv na použití předmětu této smlouvy. Objednatel má v případě prodlení poskytovatele dále nárok na náhradu účelně vynaložených nákladů, vzniklých mu prokazatelně v souvislosti s prodlením poskytovatele.
3. V případě prodlení poskytovatele s odstraněním vad uplatněných v akceptačním protokolu má objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové ceny uvedené v čl. IV. odst. 1 této smlouvy, a to za každý, byť i započatý, den prodlení až do doby zjednání nápravy řádným odstraněním reklamovaných vad. Pro účely uplatnění smluvní pokuty není rozhodné, zda reklamovaná vada má, či nemá vliv na použití předmětu této smlouvy. Objednatel má v případě prodlení poskytovatele dále nárok na náhradu účelně vynaložených nákladů, vzniklých mu prokazatelně v souvislosti s prodlením poskytovatele.
4. Součet všech uplatňovaných smluvních pokut z uplatňovaných vad nesmí překročit celkovou částku 100.000,-Kč a to ani v případě kdy nebude možné uplatňovanou vadu odstranit. V takovém případě se poskytovatel zavazuje poskytnout návrh alternativního řešení pro alespoň částečné nahrazení funkcionality původního řešení.
5. Za porušení povinností součinnosti uvedených v čl. V. odst. 2, 3 nebo 11 této smlouvy je smluvní strana povinna uhradit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: desettisícikorunčeských), a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
6. V případě prodlení objednatele s úhradou fakturované částky má poskytovatel nárok na úrok z prodlení v zákonné výši.
7. Zaplacením smluvních sankcí není dotčena povinnost smluvních stran dále řádně plnit předmět této smlouvy.
8. Zaplacením smluvních sankcí není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody, která vznikla porušením této smlouvy.
9. Objednatel je oprávněn započíst smluvní sankce na splatnou část ceny za plnění poskytnuté dle této smlouvy.



## Čl. VII.

### Ukončení smlouvy

1. Tato smlouva může zaniknout:
  - a. písemnou dohodou smluvních stran;
  - b. písemnou výpovědí smlouvy;
  - c. písemným odstoupením od této smlouvy v případě podstatného porušení povinností z této smlouvy některou ze smluvních stran.
2. Obě smluvní strany mohou tuto smlouvu vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
3. Podstatným porušením povinností se rozumí opakované neplnění smlouvy poskytovatelem v požadovaném termínu či kvalitě, odchylně od požadavků stanovených v této smlouvě, výskyt vad dle ust. čl. II. odst. 8 této smlouvy, nezaplacení splatného závazku objednatele i přes výzvu poskytovatele, nebo porušení povinnosti mlčenlivosti specifikované v čl. V. odst. 1 této smlouvy.
4. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení doručeno druhé smluvní straně.
5. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena práva smluvních stran na úhradu splatné smluvní sankce, úroků z prodlení a náhrady škody.

## Čl. VIII.

### Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
2. Poskytovatel podpisem smlouvy výslovně souhlasí s uveřejněním celého znění této smlouvy, a to s ohledem na zákonnou povinnost uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv. Pro případ pochybností smluvní strany shodně prohlašují, že tato smlouva neobsahuje obchodní tajemství, utajované informace, či další údaje, které nemohou být uveřejněny prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že splnění zákonné povinnosti uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv zajistí objednatel, přičemž v případě jeho prodlení s uveřejněním smlouvy zajistí tuto povinnost nejdéle do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy poskytovatel.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že jeho osobní údaje specifikované v záhlaví této smlouvy jsou ze strany objednatele zpracovávány v souvislosti s plněním povinností dle této smlouvy a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, což je ze strany objednatele specifikováno v dokumentech Zásady zpracování osobních údajů a Oznámení o zpracování osobních údajů dostupných na webových stránkách objednatele ([www.dzs.cz](http://www.dzs.cz)).
5. Veškeré právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem.





6. Smluvní strany se zavazují, že v případě sporů o obsah a plnění této smlouvy vynaloží veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k tomu, aby tyto spory byly vyřešeny smírnou cestou, zejména aby byly odstraněny okolnosti vedoucí ke vzniku práva od této smlouvy odstoupit nebo způsobující její neplatnost. Pokud by se v důsledku změny právních předpisů nebo jiných důvodů stala některá ujednání této smlouvy neplatnými nebo neúčinnými, budou tato ustanovení uvedena do souladu s právními normami a smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je ve zbývajících ustanoveních platná, neodporuje-li to jejímu účelu nebo nejedná-li se o ustanovení, která oddělit nelze.
7. Smluvní strany sjednávají, že v případě sporu vzniklého při plnění, nebo v souvislosti s touto smlouvou, jsou příslušné k jeho řešení obecné soudy České republiky.
8. Jakékoliv změny či doplňky této smlouvy je možné činit pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků odsouhlasených oběma smluvními stranami.
9. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž jeden obdrží objednatel a jeden poskytovatel.
10. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
11. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla sepsána podle jejich pravé a svobodné vůle, že si smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

V ..... dne

V Praze dne

---

Daniel Machart  
jednatel  
poskytovatel

---

Michal Uhl  
ředitel  
objednatel



## Dohoda o úrovni poskytovaných služeb

Tato dohoda o úrovni poskytovaných služeb (dále jen „SLA“) je součástí rámcové smlouvy mezi Poskytovatelem a Objednatelem (dále jen „Smlouva“).

### Čl. I

#### Představení

1. SLA popisuje úroveň a dostupnost služeb, které může Objednatel od společnosti SYSTEGRA s.r.o. po dobu trvání spolupráce očekávat.

### Čl. II

#### Definice termínů

1. Následující výrazy použité v tomto SLA mají význam uvedený níže. Jakékoli výrazy s velkými písmeny, které zde nejsou definovány, mají význam, který jim byl připisován ve Smlouvě.

**Produkt** – desktopová aplikace DATABOX Contact 6 a webová aplikace DATABOX Contact web

**Pracovní den** – každý den od 8:00 do 17:00 SEČ, vyjímaje sobotu, neděli a státní svátky

**Dodavatelský úkon** – soubor činností poskytovatele směřující ke změně chybné činnosti systému. A to zejména: konzultace chyby s objednatel, rozbor chyby, změna algoritmů programu, jejich kódování, odzkoušení a distribuce opraveného modulu systému

**Záruční oprava** – dodavatelské úkony při opravě systému spadající do technické podpory systému. Zejména odstranění případných vad nově dodaných modulů

**Nadstandardní plnění** – konkrétní požadavek objednatel na změnu v programovém produktu DATABOX CONTACT (webová i desktopová aplikace) nezahrnutý do obecné koncepce systému

**Bezporuchový provoz** – počítáno v souladu s tímto SLA

**Aktualizace a údržba programového vybavení** – průběžné udržování nejnovější verze dodávaného Softwaru, tak aby vždy obsahoval nejnovější dostupné funkcionality, byla udržována systémová kompatibilita a byl v souladu s případnými legislativními změnami

**Všeobecné obchodní podmínky** – souhrn práv a povinností Poskytovatele a Objednatel

**Uptime** – termín pro dobu, po kterou je daná služba v provozu



### Čl. III

#### Rozsah dohody

1. SLA se vztahuje pouze na produkty a služby popsané ve Smlouvě. Tato SLA se nevztahuje na žádný software, zařízení, služby nebo jiné části systému informačních technologií, které nejsou zakoupeny nebo spravovány společností SYSTEGRA s.r.o.

### Čl. IV

#### Povinnosti jednotlivých stran

1. Povinnosti poskytovatele
  - a) Zajistit bezporuchový provoz dodávaného software.
  - b) Aktualizace a údržba programového vybavení.
  - c) V rámci Dodavatelských úkonů řešit případné chybné činnosti systému a Záruční opravy. Zejména pak do 24 hodin od nahlášení závady provedení její diagnostiky a odstranění. Odstranění chyb a odchylek programu od uživatelské dokumentace.
  - d) Odpovědět na žádost o technickou podporu ve lhůtách uvedených níže.
  - e) Udržovat komunikaci s objednatelem po celou dobu trvání Smlouvy.
2. Povinnosti objednatele
  - a) Zajistit poskytovateli přístup k provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování služeb dle Smlouvy. Tam, kde to povaha předmětu Smlouvy připouští a kde se o tom smluvní strany písemně dohodnou, zajistí objednatel poskytovateli vzdálený přístup k zařízení objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.
  - b) Zajistit stálost a žádoucí vývoj hardwarového vybavení tak, aby jejich servis umožňoval optimální podmínky pro rutinní provoz systému DATABOX Contact.
  - c) Předat poskytovateli podklady nezbytné pro splnění předmětu Smlouvy.

### Čl. V

#### Technická podpora

1. Komunikace se SYSTEGRA s.r.o. probíhá následujícími způsoby:
  - kdykoliv prostřednictvím emailu [hotline@systemegra.cz](mailto:hotline@systemegra.cz), kde si SYSTEGRA s.r.o. vyhrazuje lhůtu 24 hodin pro odpověď v pracovních dnech, v ostatních případech odpoví v nejbližší následující pracovní den
  - v Pracovní den na telefonním čísle +420 458 100 404



2. Kategorie podpory
  - a) Technické problémy – souvisejí s určitou chybou nebo jiným typem nefunkčnosti produktu. Příklad: „Nepropisují se nám data do přehledu.“
  - b) Uživatelské otázky – vznikají v případech, kdy se uživatel učí ovládat Produkt. Příklad: „Jak vytvořím v Databoxu nového uživatele?“
  - c) Žádost o implementaci – jsou požadavky na změnu Produktu, funkci nebo nastavení, které spadají do obecné koncepce systému. Příklad: „Je možné....“
  - d) Žádost o nadstandardní plnění – požadavky na změnu Produktu, která nespadá do obecné koncepce systému. Příklad: „Je možné vytvořit datový můstek na jinou aplikaci?“

## ČI. VI

### Dostupnost Softwaru

1. Uptime služeb DATABOX Contact pro desktopovou i webovou aplikaci je v rámci Pracovního dne 99%.

## ČI. VII

### Náhrada škody

1. V případě, že bude Uptime v kalendářním měsíci nižší než 90% a bude zapříčiněn poskytovatelem, poskytovatel bude platit náhradu škody ve formě slevy z ceny za technickou podporu ve výši 10 %.

## ČI. VIII

### Požadavky na bezpečnostní opatření

Poskytovatel se zavazuje při správě a vývoji postupovat v souladu s bezpečnostními opatřeními, které definuje Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a vyhláška č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, a to minimálně s těmito:

- a. Poskytovatel je povinen dodržovat bezpečnostní politiky objednatele.
- b. Poskytovatel má zaveden systém řízení kontinuity činností.
- c. Poskytovatel stanovil příslušnou úroveň ochrany dat z pohledu důvěrnosti, dostupnosti a integrity.
- d. Poskytovatel je povinen informovat objednatele o kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním smlouvy.
- e. Poskytovatel bude povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v informačních systémech.