

Smlouva o údržbě, podpoře a rozvoji informačního systému

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a v souladu s § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“)

(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany

Objednatel: LOM PRAHA s.p.

se sídlem Tiskařská 270/8, Praha 10 – Malešice, PSČ: 108 00
zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu
v Praze, oddíl ALX, vložka 283

Zastoupený: ██████████ ředitelem správního úseku

Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,
Budějovická 1912, Praha 4

Číslo účtu: 2106211139/2700

IČO: 00000515

DIČ: CZ00000515

Zástupce ve věcech finančních: ██████████ zástupce ekonomického
ředitele – vedoucí odboru finančního

Telefon: ██████████

Fax: ██████████

E-mail: ██████████

Zástupce ve věcech smluvních: ██████████, vedoucí oddělení správy
informačních systémů a technologií

Telefon: ██████████

Fax: ██████████

E-mail: ██████████

GSM: ██████████

Zástupce ve věcech technických: ██████████, správce informačních

systémů

Telefon: ██████████

Fax: ██████████

E-mail: ██████████

GSM: ██████████

Dodavatel: AUTOCONT a.s.

se sídlem Hornopolská 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava
zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě,
oddíl B, vložka 11012

Zastoupený: ██████████ ředitel Business Unit Podnikové
aplikace a služby

Adresa pro doručování poštovních zásilek: Vinohradská 1511/230, 100 00
Praha 10

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

Číslo účtu: ██████████

IČO: 04308697
DIČ: CZ04308697
Zástupce ve věcech finančních: [REDACTED], vedoucí projektu
Telefon: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]
Zástupce ve věcech smluvních: [REDACTED], vedoucí projektu
Telefon: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]
Zástupce ve věcech technických: [REDACTED], vedoucí projektu
Telefon: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]

Preambule

Státní podnik LOM PRAHA (dále jen „Objednatel“) zabezpečuje opravy, servis, výrobu, vývoj a výcvik v oblasti letecké techniky a speciálních zařízení. Naprostá většina postupů a činností vykonávaných Objednatel je certifikována podle různých norem, předpisů a nařízení. Většina činností Objednatele z certifikovaného systému managementu je od 1.7.2019 podpořena současným systémem MS Dynamics AX 2012 R3, nadstavbou Business Intelligence vybudovanou na OLAP kostce, čerpající Data z AX a dalšími pomocnými aplikacemi, které používá Objednatel na činnosti nepokryté MS Dynamics AX 2012 R3 a Business Intelligence.

Stávajícímu dodavateli IS a poskytovateli současné podpory IS končí Smlouva 30.6.2023 a z tohoto důvodu Objednatel zahájil otevřené zadávací řízení dle § 56 ZZVZ s názvem „Údržba, podpora a rozvoj celopodnikového informačního systému v LOM PRAHA s. p.“ na jehož základě uzavírá tuto Smlouvu s vybraným dodavatelem zadávacího řízení, jehož nabídka byla v rámci zadávacího řízení vybrána jako ekonomicky nejvhodnější.

I. Definice pojmů

1. V této Smlouvě budou mít následující slova a výrazy (v textu Smlouvy jsou uvedeny vždy s velkým počátečním písmenem) níže uvedené významy, s výjimkou případů, kdy kontext vyžaduje něco jiného:
 - 1.1 „**Akceptační kritéria**“ jsou cílová kritéria v rámci řešení Požadavku Objednatele, jejichž splnění je předpokladem pro převzetí sjednaného plnění, nejčastěji Customizace. Akceptační kritéria jsou určena k prověření způsobilosti sjednaného plnění, tzn. zda slouží k požadovanému a sjednanému účelu.
 - 1.2 „**Akceptační řízení**“ je postup sjednaný smluvními stranami (ideálně záznamem v HelpDesku) v rámci řešení Požadavků Objednatele, na základě kterého Dodavatel prokazuje, že je Customizace dokončená, splňuje Akceptační kritéria a je dodaná do Produkčního prostředí. Následně Objednatel (Klíčový uživatel, nebo Správce IS, nebo Vedoucí projektu) na základě prověření Akceptačních kritérií potvrzuje, že byl Požadavek dokončen a předán.

- 1.3 „Aktualizace programového vybavení“ („Update“, „Upgrade“, „patch“, „hotfix“) je předávání nových verzí AX a BI s vylepšenými funkcemi, legislativními změnami, vyřešenými Incidenty, realizovanými Požadavky tak, jak je Dodavatel programového vybavení dává k dispozici. Aktualizace programového vybavení také zajišťuje jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty IS v souvislosti s jejich vývojem. Součástí Aktualizace programového vybavení je rovněž dokumentace k dané aktualizaci, kterou předává Dodavatel Objednateli.
- 1.4 „AX“ je MS Dynamics AX 2012 R3 s Customizacemi, napojeními na jiné Programy, s výstupy na připojená periférie (laserové / inkoustové tiskárny na kancelářský papír, tiskárny čárových kódů na štítky), včetně aplikace na přenosných terminálech pro skladníky a nadstavby v prostředí MS SharePoint.
- 1.5 „AZ“ je zák. č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.6 „Bezproblémový provoz“ je takový stav IS, kdy jej mohou Koncoví uživatelé plnohodnotně používat. IS běží plynule a má odezvy odpovídající konfiguraci IT Prostředí, objemu dat a počtu současně pracujících Uživatelů IS.
- 1.7 „Business Intelligence“ = „BI“ je nadstavbový systém AX vybudovaný na OLAP kostce, čerpající Data z AX.
- 1.8 „Ceník“ je smluvně stanovený ceník s měsíční sazbou za Služby údržby a rozvoje, včetně člověkohodinové sazby účelně vynaložených nákladů v souvislosti s odstraňováním Incidentů typu Chyba nebo Služby rozvoje (řešení Požadavků).
- 1.9 „Customizace“ = „Zákaznická přizpůsobení“ jsou úpravy AX, kdy chování AX je odlišné od standardní neupravené verze AX od výrobce Microsoft.
- 1.9.1 „Cizí Customizace“ jsou softwarová řešení odlišná od standardní verze AX dodané předchozím dodavatelem, nebo vytvořená Objednatelem. V rámci Customizace předchozí dodavatel také vytvořil a dodal BI.
- 1.9.2 „Vlastní Customizace“ jsou softwarová řešení odlišná od standardní verze AX a Cizí Customizace, jejichž tvůrcem je Dodavatel (na základě této Smlouvy) a zahrnují také jím provedené úpravy Cizí Customizace. Týká se rovněž úprav BI.
- 1.10 „Data“ jsou veškeré strojově čitelné údaje, které jsou zpracovávány Programy do podoby tištěných či zobrazovaných informací nebo předávány k dalšímu zpracování. Jsou to obecně jakékoli zaznamenané poznatky či fakta.
- 1.11 „Fix Time“ je „doba vyřešení Incidentu“ a znamená dobu mezi časem od prokazatelného oznámení Incidentu ze strany Objednatele na Dodavatele a časem prokazatelného vyřešení Incidentu v Produkčním prostředí Dodavatelem viz čl. V., kap. 3 této Smlouvy.
- 1.12 „Hardware“ = „HW“ označuje veškeré technické vybavení, tzn. servery, počítače, atd.
- 1.13 „HelpDesk“ = „ServiceDesk“ je zabezpečený nástroj Dodavatele pro hlášení Incidentů nebo Požadavků, komunikaci a sledování postupu jejich řešení.

- 1.14 „**HotLine**“ touto Službou se rozumí „horká linka“ sloužící k telefonickým dotazům Objednatele na Dodavatele.
- 1.15 „**Chyba**“ je typ Incidentu, který byl způsoben vlivem neodborné manipulace či svévolného poškození ze strany Objednatele či osoby pověřené Objednatelem a k jejímu odstranění je třeba součinnosti Dodavatele. Za Chybu se podle této Smlouvy bere i Závada standardní funkčnosti od výrobce AX, tzn. od firmy Microsoft. Za Chybu jsou považovány také Incidentsy způsobené předchozím dodavatelem (např. chyba v jeho Customizaci, tzn. Cizí Customizace“, chybná parametrizace, chyby ve vybudované vazbě na jiné Programy). Chyby jsou i technické závady na HW a SW, na kterém AX běží nebo ze kterých je AX ovládán a vstupy / výstupy na perifériích, nejsou-li dodány Dodavatelem. Chybou je i Incident způsobený vadou nebo výpadkem služeb třetích osob.
- 1.16 „**Incident**“ je stav nefunkčnosti IS nebo jeho části. Z pohledu této Smlouvy se Incidentsy obecně týkají celého IS – viz jeho definice. Podle důvodu vzniku Incidentu se rozdělují na Závady a Chyby. Závady / Chyby se klasifikují podle závažnosti na A, B, C a D. Stejnou přidělenou hodnotu klasifikace přebírá Incident. Nebo je klasifikovaný Incident a stejnou hodnotu klasifikace přebírá Závada / Chyba.
- 1.17 „**Informace**“ je možno chápat jako Data s určitým přidaným významem.
- 1.18 „**Informační systém**“ = „**IS**“ je obecně rozsahem větší systém (pro více společně v tomto systému pracujících Uživatelů) pro sběr, udržování, zpracování a poskytování informací a dat. Slouží k zajišťování informací, které podnik Objednatele potřebuje (ve správné podobě, ve správný čas, na správném místě). Zahrnuje jak Informace (Data), tak Programy, které umožňují tato Data zpracovávat a zpřístupňovat. Součástí IS podle této Smlouvy je podpora a rozvoj SW týkajícího se AX a BI, nikoli údržba, podpora a rozvoj IT Prostředí, na kterém AX a BI běží.
- 1.19 „**IT Prostředí**“ znamená pro účely této Smlouvy veškerý HW ve vlastnictví Objednatele a SW, který Objednatel používá a není součástí AX a BI. Jedná se zejména o servery, virtualizační nástroje, operační systémy serverů, databáze, zálohování, aplikace třetích osob, datová infrastruktura, počítače, notebooky, tablety, terminály, čtečky, tiskárny. Toto IT prostředí může být ze strany Objednatele průběžně měněno (např. AX se bude přesouvat na jiné servery s jinými parametry s novějším operačním systémem, může docházet povýšení verze MS SQL).
- 1.20 „**Klíčový uživatel**“ je Objednatelem jmenovaný zástupce Koncových uživatelů ve své pracovní oblasti. Řeší za svoji oblast Incidentsy, zpracovává a podává Požadavky. Aktivně se podílí na analýze, implementaci, testování a Akceptačním řízení u nových funkcí na základě Požadavků, legislativních změn, vylepšování v rámci standardního rozvoje IS od Dodavatele, poskytuje podporu Koncovým uživatelům, školí je, řeší jejich problémy apod.
- 1.21 „**Koncový uživatel**“ („**Uživatel**“) je každý proškolený zaměstnanec / spolupracovník Objednatele, který má přístup do IS, používá provozovaný IS k vykonávání své specifické činnosti, přičemž využívá Informace, služby a funkce

tohoto IS. Vybraní Uživatelé plní také roli Klíčových uživatelů.

- 1.22 „**Požadavek**“ je návrh Objednatele na provedení Customizace, konzultace, školení a dalších služeb spojených s IS včetně IT prostředí.
- 1.23 „**Produkční prostředí**“ jsou Data a Programy komplexně zajišťující tzv. rutinní provoz AX, tzn. jsou v něm živá Data a Uživatelé jej každodenně používají pro svoji práci.
- 1.24 „**Program**“ je posloupnost instrukcí nebo algoritmů sepsaných v určitém programovacím jazyce a vykonávajících v počítači nějaké operace.
- 1.25 „**Projekt**“ zastřešuje procesy a činnosti v rámci dodavatelsko-odběratelských vztahů plynoucích z této Smlouvy.
- 1.26 „**Response Time**“ je „**doba reakce na Incident nebo Požadavek**“ a znamená dobu mezi časem prokazatelného nahlášení Incidentu nebo Požadavku ze strany Objednatele Dodavateli a časem prokazatelné reakce Dodavatele na toto oznámení. Reakcí Dodavatele se rozumí kvalifikovaná reakce pracovníkem Dodavatele, který je kompetentní nahlášenou událost řešit, nikoli pouze administrativní reakce (např. automatizované nebo jiné potvrzení přijetí oznámení).
- 1.27 „**Služby**“ jsou veškeré služby poskytované Dodavatelem dle této Smlouvy, zejména pak:
 - a. služba **údržby** IS,
 - b. služba **podpory** IS (včetně řešení a odstraňování Incidentů),
 - c. služba **rozvoje** IS.
- 1.28 „**Smlouva**“ znamená tuto smlouvu.
- 1.29 „**Software**“ = „**SW**“ je sada všech Programů používaných v zařízení, které provádějí nějakou činnost. Jedná se o nástroj, který Uživateli pomáhá při plnění úkolů.
- 1.30 „**Správce IS**“ je Objednatelem jmenovaný zaměstnanec (více zaměstnanců plnících tuto roli), který zejména zakládá nové Uživatele IS, nastavuje jim role, blokuje účty stávajících Uživatelů IS, vytváří a upravuje přístupové role, vytváří a upravuje Workflow, aktualizuje hierarchickou strukturu zaměstnanců, provádí svůj rozvoji IS, pomáhá Klíčovým uživatelům v podpoře Koncových uživatelů, vytváří a upravuje tiskové šablony, upravuje formuláře v AX, řeší nebo spolupodílí se na řešení Incidentů, zpracovává Požadavky, komunikuje s Dodavatelem, poskytuje součinnost Dodavateli na údržbě, podpoře a rozvoji IS, řeší zálohování IS, spolupracuje na instalaci AX, provádí přenosy dat z Produkčního do Testovacího prostředí.
- 1.31 „**Testovací prostředí**“ jsou Data (podle potřeby zkopírovaná z Produkčního prostředí) a Programy AX určené pro testování nových funkcí, na testování oprav Dat, na školení nových Koncových uživatelů atd.
- 1.32 „**Vedoucí projektu**“ jsou osoby jmenované za Dodavatele i Objednatele, které zodpovídají za plánování, organizování, řízení a kontrolu realizace Projektu, v tomto případě plnění Smlouvy s cílem zajištění Bezproblémového provozu IS.

1.33 „**Vyšší moc**“ jsou objektivně se vyskytující okolnosti, v jejichž důsledku není některá smluvní strana odpovědná za prodlení s plněním či neplnění této Smlouvy. Za okolnosti vyšší moci lze považovat zejména takové události, jako je požár, povodeň, zemětřesení, hurikán a podobné živelné události, dále válka, občanská válka, invaze, revoluce, povstání, teroristické útoky, vládní sankce, blokády, embarga, stávka, nečinnost státních orgánů, epidemie, jestliže způsobují nemožnost plnění nebo prodlení v plnění této Smlouvy, které vznikly nezávisle na vůli smluvní strany a jejichž vzniku nemohla smluvní strana zabránit. Jedná se o situace, které smluvní strana nemohla v době uzavření této Smlouvy předpokládat.

Smluvní strana, která z důvodů uvedených v předchozím odstavci nebude moci plnit, musí druhé straně prokázat, že podnikla veškeré myslitelné kroky k minimalizaci negativních dopadů na plnění Smlouvy, a že plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy na ní nelze spravedlivě žádat. Strana dále učiní všechna opatření, aby v plnění Smlouvy co nejdříve po odpadnutí překážek pokračovala. Za okolnost vylučující odpovědnost se nepovažuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti.

1.34 „**Vývojové prostředí**“ jsou Data (zkopírovaná z Produkčního prostředí) a Programy AX obdobné Produkčnímu prostředí doplněné o Customizace. Toto prostředí je určeno pro vývoj Aktualizací programového vybavení. Obdobně jako má Vývojové prostředí Objednatel jej má i Dodavatel. Menší programové úpravy Objednatel vyvíjí a testuje v Testovacím prostředí.

1.35 „**Závada**“ je typ Incidentu, kdy je IS nefunkční, nebo je funkčnost omezena, kdy nejsou poskytovány správné výsledky, funkčnost je v rozporu s platnou dokumentací Dodavatele nebo platnou legislativou atp. Za Závadu se považuje to, co je obvykle u obdobného předmětu považováno za vadu.

Za Závadu se nepovažuje:

- a. Chyba (viz její definice),
- b. nejsou-li poskytovány správné výsledky v důsledku chybně zadané hodnoty (chyba v Datech),
- c. absence určité funkcionality, která nebyla k dispozici v AX a BI v době zahájení plnění této Smlouvy
- d. stav způsobený Vyšší mocí.

II. Předmět Smlouvy

1. Předmětem plnění je údržba, podpora a rozvoj pro zajištění Bezproblémového provozu Informačního systému (MS Dynamics AX 2012 R3 včetně Customizací, nadstavbového systému Business Intelligence vybudovaného na OLAP kostce, vybudovaných vazeb na další Programy, databáze MS SQL, atd. viz podrobnější popis aktuálního stavu v Příloze č. 1 Smlouvy – Popis prostředí) ve shodě s legislativními požadavky i s požadavky vyplývajícími z provozu tohoto systému u Objednatele a potřebami Objednatele. Předmětem plnění podle této Smlouvy není údržba, podpora a rozvoj IT Prostředí, na kterém AX a BI běží.

2. Rámcová specifikace poskytovaných Služeb (detailní specifikace Služeb je uvedena v čl. V. této Smlouvy):

2.1. Služba **údržby** IS, kterou se rozumí zejména:

- a) zajištění Bezproblémového provozu IS po celou dobu trvání této Smlouvy,
- b) provádění průběžné údržby AX a BI, zejména za účelem garance funkčnosti IS v souvislosti s uprady operačního, databázového a jiného software třetích výrobců a hardwaru,
- c) provádění úprav AX a BI k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky, kde součástí zajištění legislativní podpory jsou i nezbytně nutné konfigurační a implementační práce, především takové činnosti, které Objednatel nemůže provádět vlastními silami,
- d) dodávka a instalace řádně otestovaných Aktualizací programového vybavení včetně dokumentace,
- e) instalace AX a BI včetně návazných Programů na servery, konfigurace, zprovoznění,
- f) řešení zálohování a obnovy IS.

2.2. Služba **podpory** IS, kterou se rozumí zejména:

- a) poskytnutí a provozování HelpDeskového nástroje,
- b) provozování HotLine a jeho využívání Objednatelem v přiměřeném rozsahu,
- c) odstraňování nahlášených Incidentů,
- d) analýza Požadavků a zpracování nabídek na základě Požadavků,
- e) setkávání Vedoucích projektu a průběžné vyhodnocování naplňování této Smlouvy.

2.3. Služba **rozvoje** IS, kterou se rozumí zejména:

- a) rozvoj funkcí AX a BI, zlepšení vlastností a funkcí AX a BI, a to na základě schválených Požadavků od Objednatele,
- b) provedení Vlastní Customizace dle Požadavků Objednatele a zajištění jejich správného fungování, včetně udělení množstevně, časově a místně neomezených licencí k jejich užití,
- c) poskytování školení, konzultací a dalších systémových, analytických a programátorských služeb v rozsahu, které si Objednatel u Dodavatele způsobem sjednaným touto Smlouvou vyžádá (objedná) formou Požadavků.

3. AX je provozován v českém jazyce, pouze některé evidence využívají jazykové překlady (např. Uvolněné produkty) a některé výstupy z AX jsou zobrazovány a tištěny v cizích jazycích (např. vydaná faktura).

4. Veškeré dokumenty k AX musí být zpracovány v českém jazyce, a veškerá komunikace mezi Dodavatelem a Objednatelem musí probíhat výhradně v českém jazyce.

5. V Příloze č. 1 Smlouvy – Popis prostředí je uvedena informace o prostředí Objednatele a v Příloze č. 2 Smlouvy jsou vypsány nejčastěji využívané formuláře v AX.

III. Místo plnění

1. Místem plnění díla je sídlo Objednatele:

- Tiskařská 270/8, Praha 10 - Malešice, PSČ 108 00

pokud není možné bez jakýchkoliv komplikací a prodlev s ohledem na charakter plnění poskytnout plnění Služby vzdáleným zabezpečeným přístupem.

2. Výjimečně, v případě nezbytné potřeby, jsou místem plnění i další objekty užívané Objednatelem na těchto adresách:

- Toužimská 1058/22b, Praha 9 – Kbely, PSČ 197 00,
- Letiště Kbely, Mladoboleslavská, Praha 9 – Kbely, PSČ 197 00 [REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
[REDACTED]
- Hlavenec 142, PSČ 294 74 (u Staré Boleslavi),
- Pražská 100, Pardubice – Popkovic, PSČ 530 06 [REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
[REDACTED]
- Letiště Přerov, 750 02 Přerov,
- 22. základna vrtulníkového letectva, Sedlec, Vícenice u Náměště nad Oslavou,
675 71 Náměšť nad Oslavou [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
[REDACTED]

IV. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Práva a povinnosti Dodavatele

- 1.1 Dodavatel je povinen plnit smluvní podmínky a poskytovat údržbu, podporu a rozvoj IS podle této Smlouvy.
- 1.2 Dodavatel je povinen řídit se při plnění této Smlouvy platnými právními předpisy ČR.
- 1.3 Dodavatel se zavazuje vykonávat vyžádané a smluvní Služby v pracovní dny od 8:00 hod. do 16:00 hod.
- 1.4 Dodavatel je povinen všechny výstupní dokumenty předávané Objednateli při plnění této Smlouvy zpracovat v kvalitě standardu Microsoft Office (Word/rtf/Excel/pdf/OneNote), pokud se strany výslovně nedohodnou jinak.
- 1.5 Dodavatel se zavazuje při plnění jednotlivých úloh brát zřetel na provozní potřeby a požadavky Objednatele a jednotlivá plnění bude provádět v úzké součinnosti s Objednatelem.

- 1.6 Dodavatel se zavazuje, že jakýkoliv přístup do AX a BI a ostatním částem IS v IT Prostředí Objednatele (včetně přístupu do případných kopií Dat Objednatele na prostředcích Dodavatele) bude využívat jen za účelem poskytování Služeb uvedených v této Smlouvě a s Daty a Informacemi nakládat jako s důvěrnými informacemi dle této Smlouvy. Porušení těchto povinností bude považováno za podstatné porušení Smlouvy.
- 1.7 Dodavatel se zavazuje postupovat při realizaci svých práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy tak, aby v IT Prostředí objednatel nezpůsobil poškození, ztrátu nebo odcizení Dat a Informací. Rovněž tak se Dodavatel zavazuje dodržovat bezpečnostní politiku Objednatele. Pokud by se tak stalo, zavazuje se na vlastní náklady takto vzniklé Závady odstranit v co nejkratším termínu, nejpozději však do 4 pracovních dnů.
- 1.8 Dodavatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele pověřit provedením Služeb (ani její části) dle této Smlouvy třetí osobu (subdodavatele). V případě této potřeby uvede Dodavatel v žádosti o souhlas Objednateli důvody svého požadavku. Při poskytování Služeb třetí osobou je Dodavatel odpovědný ve stejném rozsahu, jako by je poskytoval sám.
- 1.9 Dodavatel se zavazuje mít po celou dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy uzavřenou pojistnou Smlouvu na pojištění odpovědnosti Dodavatele za škodu způsobenou třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti v oblasti IT. Minimální limit pojistného plnění musí činit [REDAKCE] Kč a územní rozsah takového pojištění musí být minimálně Česká republika. Na žádost Objednatele se Dodavatel zavazuje do dvou pracovních dnů existenci takového pojištění kdykoliv v průběhu platnosti a účinnosti Smlouvy Objednateli prokázat. Pokud by v důsledku pojistného plnění nebo jiné události mělo dojít k zániku pojistného krytí, [REDAKCE] k omezení rozsahu pojištěných rizik, ke snížení stanovené minimální výše pojistného krytí v pojištění, nebo k jiným změnám, které by znamenaly zhoršení podmínek oproti původnímu stavu, je Dodavatel povinen učinit příslušná opatření tak, aby pojištění bylo udrženo tak, jak je požadováno v tomto ustanovení.
- 1.10 Dodavatel je povinen mít zavedený a osvědčený akreditovanou společností systém řízení kvality a management bezpečnosti informací podle norem ČSN EN ISO 9001 a ISO 27001. Dodavatel se zavazuje, že tato osvědčení (ISO 9001 a ISO 27001) bude udržovat v platnosti po celou dobu trvání této Smlouvy.

2. Práva a povinnosti Objednatele

- 2.1 Objednatel se zavazuje uhradit cenu za Služby poskytované na základě této Smlouvy ve výši a za podmínek sjednaných v této Smlouvě.
- 2.2 Objednatel je povinen poskytnout Dodavateli nezbytnou součinnost dle této Smlouvy, ovšem vždy s ohledem na faktické a odborné možnosti Objednatele. Tzn. např. s ohledem na fakt, že objednatel nemá v podniku žádné analytiky, vysoce kvalifikované programátory, Klíčoví uživatelé znají pouze každý svoji oblast. Smluvní strany mohou také další konkrétní nezbytnou součinnost Objednatele sjednat v rámci řešení konkrétních Požadavků Objednatele dle této

Smlouvy. Objednatel je povinen zajistit, aby byli v potřebném rozsahu k dispozici jím zodpovědné osoby, popř. jiní zaměstnanci, jejichž součinnost bude Dodavatel důvodně potřebovat, které si Dodavatel vyžádá s dostatečným předstihem s upřesněním obsahu a rozsahu požadované součinnosti.

- 2.3 Pokud má Dodavatel za to, že Objednatel neplní svou povinnost k poskytnutí součinnosti, je povinen na tuto skutečnost písemně upozornit Vedoucího projektu Objednatele. Nedostatek součinnosti ze strany Objednatele pak lze namítat jen tehdy, jestliže Objednatel neodstraní vytýkaný nedostatek součinnosti bez zbytečného odkladu po prokazatelném obdržení upozornění. V jiných případech se k námitce nedostatku součinnosti nepřihlíží.
- 2.4 Objednatel je povinen v rámci Služby údržby a podpory konzultovat s Dodavatelem veškeré zásadní zásahy do IS, zejména do jeho technické části (zásah do konfigurace serverů, nákup nových komponent serverů, změna v zálohování, apod.) a konzultovat také Customizace Objednatele (z pohledu Smlouvy bráno jako Cizí Customizace) většího rozsahu s dopady na změny procesů v IS. Dodavatel je povinen mu v rámci Služeb údržby a podpory poskytnout požadované informace.
- 2.5 Objednatel se zavazuje umožnit Dodavateli přístup do AX, BI a k ostatním částem IS (tzn. především na příslušené servery) v IT Prostředí Objednatele, u nichž je tento přístup nezbytně nutný a účelný pro plnění této Smlouvy. Vedoucí projektu Dodavatele po podpisu Smlouvy Objednateli předá a následně bude průběžně aktualizovat seznam konzultantů, programátorů, či jiných profesí Dodavatele (do maximálního počtu 10 osob), u kterých se předpokládá potřeba přístupu. Na Dodavatelovo vyžádání umožní Objednatel také fyzický přístup k příslušným serverům. Tímto ujednáním není dotčena dohoda o mlčenlivosti uzavřená smluvními stranami.
- 2.6 Objednatel se zavazuje podle pravidel uvedených Příloze č. 1 Smlouvy – Popis prostředí pro v předchozím odstavci definované osoby Dodavatele umožnit také vzdálený zabezpečený přístup do AX, BI a k ostatním částem IS (tzn. především na příslušené servery) v IT Prostředí Objednatele, u nichž je tento přístup nezbytně nutný a účelný pro plnění této Smlouvy za předpokladu, že je to technicky možné stávajícími prostředky Objednatele a s ohledem na Objednatelova bezpečnostní opatření. Tímto ujednáním není dotčena dohoda o mlčenlivosti uzavřená smluvními stranami.
- 2.7 Jestliže Dodavatel v rámci poskytování Služeb bude potřebovat vstoupit do IS Objednatele (bez ohledu na typ připojení), je povinen předem takový zásah Objednateli oznámit formou e-mailu na Objednatelem určenou adresu s upřesněním potřeby (důvodu, např. odkaz na HelpDeskový požadavek, HotLine dotaz), požadované formy vstupu (v IT Prostředí objednatele nebo vzdáleným zabezpečeným přístupem), plánovaného rozsahu a předpokládaného času činnosti v IS. Vždy po ukončení činnosti předá Dodavatel opět formou e-mailu na Objednatelem určenou adresu zpětnou informaci Objednateli, že dokončil zásah s uvedením, jaké zásahy v IS provedl s vazbou na e-mail s oznámením vstupu (aby bylo jednoduše dohledatelné a propáratelné oznámení zahájení a

oznámení dokončení). Pokud bude provádět zásahy do dat nebo do stavu procesů, uvede informaci, co bylo změněno a z jaké hodnoty / stavu na jakou novou hodnotu / stav, kdo a kdy změnu za Dodavatele provedl, včetně uvedení formuláře, kde je tato změna dohledatelná.

- 2.8 Objednatel má právo realizovat propojení AX a BI (tzn. pro přenosy dat z / do AX a BI) s jinými, jím provozovanými softwarovými produkty, systémy státní správy, případně i jinými systémy podle potřeby Objednatele. Současná propojení jsou popsána v Příloze č. 1 Smlouvy – Popis prostředí. Způsob realizace nově budovaných propojení bude v rámci Služby údržby a podpory vždy předem projednán s Dodavatelem a v případě potřeby bude v rámci Služby údržby a podpory využita jeho součinnost na přípravě a realizaci propojení. V případě potřeby Customizace od Dodavatele, bude vybudování tohoto propojení na straně AX nebo BI řešeno cestou Požadavku.
- 2.9 Dodavatel souhlasí s uveřejněním této Smlouvy uzavřené na veřejnou zakázku včetně všech jejích změn a dodatků, výše skutečně uhrazené ceny za plnění veřejné zakázky a seznamu poddodavatelů Dodavatele veřejné zakázky, aby Objednatel mohl splnit povinnost uveřejnění dle § 219 ZZVZ a dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 2.10 Dodavatel je povinen předložit objednateli seznam svých poddodavatelů, které použil při plnění této Smlouvy, a to vždy k 28. 2. každého roku trvání této Smlouvy, případně na písemné vyžádání Objednatele.
- 2.11 Smluvní strany se výslovně dohodly, že je Objednatel v souladu s licenčními podmínkami společnosti Microsoft, zejména oprávněn:
- Customizovat, tj. i měnit, doplňovat, překládat, vyvíjet svépomocí AX a BI bez jakýchkoliv omezení. V případě Incidentů (Závad a Chyb), které vzniknou v důsledku této Customizace, neplatí pro Dodavatele Response Time a Fix Time podle této smlouvy, ani se na tyto části nevztahuje záruka. Dodavatel bude případně na vyžádání Objednatelem spolupracovat na vyřešení Incidentu formou Požadavku.
 - po předchozím oznámení Dodavateli má Objednatel právo dát možnost Customizovat AX a BI třetí osobě, tj. i měnit, doplňovat, překládat, vyvíjet AX a BI třetí osobou bez jakýchkoliv omezení. V případě Incidentů (Závad a Chyb), které vzniknou v důsledku této Customizace třetí osobou, neplatí pro Dodavatele Response Time a Fix Time podle této smlouvy, ani se na tyto části nevztahuje záruka. Dodavatel bude případně na vyžádání Objednatelem spolupracovat s třetí stranou na vyřešení Incidentu formou Požadavku.
 - poskytnout časově omezenou (dočasnou) podlicenci třetím osobám nejvýše ve stejném rozsahu, ve kterém je sám oprávněn využívat licence k používání AX a BI a ke svým Customizacím dle vlastních potřeb, a to na dobu nezbytně nutnou k provedení těchto Customizací třetí osobou,
 - neomezeně sdělovat obsah AX a BI třetím osobám v původní i Customizované

podobě,

- neomezeně pořizovat záložní kopie obsahující AX a BI.

V. Detailní specifikace poskytovaných Služeb

1. Služba údržby IS

- 1.1 Dodavatel bude vykonávat činnosti k zajištění Bezproblémového provozu IS po celou dobu trvání této Smlouvy.
- 1.2 Dodavatel bude provádět průběžný vývoj a úpravy AX a BI tak, aby byly schopné Bezproblémového provozu v souvislosti s upgrady operačního, databázového a jiného SW třetích výrobců a HW, pakliže jsou tyto verze dle oficiálních zdrojů výrobců kompatibilní s verzí AX a BI.
- 1.3 Dodavatel bude pravidelně nejméně jednou za půl roku, tedy 6 kalendářních měsíců, provádět profylaktickou analýzu IT Prostředí (serverů, operačních systémů, databází a všech dalších komponent IS, které jsou nezbytné pro Bezproblémový provoz), včetně AX a BI a dodá Objednateli zprávu o výsledku této analýzy s výčtem rizik a problémů s návrhem jejich řešení.
- 1.4 Dodavatel je povinen poskytovat průběžně pokyny a upozornění vztahující se k IS (nastavení, nutnost aktualizací, pokyny vztahující se k instalaci update a opravných patchů atd.) a dalších částí, a to tak, aby bylo zajištěno IT Prostředí pro Bezproblémový provoz IS (např. aby nedocházelo k narušení řádného provozu IS v důsledku nekompatibility hardwaru a ostatních subsystémů s IS, absence instalací update a opravných patchů nebo naopak jejich nekonzultovanou instalací apod.).
- 1.5 Dodavatel se dále zavazuje dávat Objednateli doporučení k rozvoji těch částí jeho IT Prostředí, které jsou užívány pro provoz IS. Dodavatel je povinen upozornit Objednatele na nutnost nebo vhodnost nezbytného rozvoje pro Bezproblémový provoz IS.
- 1.6 Dodavatel je rovněž povinen upozornit na potřebné změny nebo jiné služby, které nejsou obsahem této Smlouvy a které jsou nezbytné či žádoucí k zajištění řádné funkcionality a dostupnosti IS.
- 1.7 Dodavatel se zavazuje udržovat funkčnost AX a BI v souladu se zákony, vyhláškami a ostatními předpisy platnými v ČR. V případě legislativní změny Dodavatel dodá programovou úpravu a naimplementuje ji v termínu, který vyhovuje termínu platnosti a účinnosti zákonné úpravy. Pokud bude schválena nová relevantní zákonná úprava s krátkou dobou do nabytí účinnosti, Dodavatel provede potřebné úpravy, programovou úpravu dodá a naimplementuje co nejrychleji, jak mu to objektivní podmínky umožní a v případě potřeby upraví Data tak, aby vyhovovala legislativní změně. Součástí Dodavatelem dodané dokumentace k programové úpravě je i přehled, podle kterých zákonů a jaké úpravy byly provedeny s popisem, jak mají Koncoví uživatelé po novu v IS pracovat.
- 1.8 Smluvní strany se dohodly, že nedodržení této legislativní údržby dle předchozího bodu bude vždy klasifikováno jako „Vysoká“ Chyba, na kterou se vztahují termíny

- dle čl. V, kap. 3, odst. 3.3 a smluvní pokuta dle čl. IX, kap. 3, odst. 3.3 této Smlouvy.
- 1.9 V rámci poskytování Služby údržby také Objednatel získává nárok na poskytnutí zlepšení a dodatků k AX (např. vylepšení, doplnění, optimalizací, modulů, funkcností) které má Dodavatel pro AX k dispozici, nebo vydaných Dodavatelem během trvání Smlouvy a nárok na zároveň získání množstevně, časově a místně neomezených licencí na tato zlepšení a dodatky. Součástí poskytnutí těchto Aktualizací programového vybavení je také jejich instalace a implementace u Objednatele.
 - 1.10 Před instalací jednotlivých Aktualizací programového vybavení ze strany Dodavatele musí vždy proběhnout odsouhlasení Vedoucím projektu Objednatele. Dodavatel v žádosti o odsouhlasení dodá Objednateli informaci o rozsahu plánované Aktualizace (co daná Aktualizace obsahuje, jaké Incidenty a Požadavky řeší, apod.) a návrhu času, ve kterém by Dodavatel rád instalaci Aktualizace provedl.
 - 1.11 Dodavatel bude provádět instalace Aktualizace programového vybavení do Produkčního, Testovacího i Vývojového prostředí. Instalace do Produkčního prostředí bude Dodavatel provádět ve večerních hodinách, tzn. po 19:00 (aby se eliminovala výluka pro Koncové uživatele), nebude-li se jednat o řešení Incidentu klasifikace A a/nebo B, kdy instalace proběhne po předchozí dohodě s Objednatelem i během pracovní doby Objednatele. O instalaci do Produkčního prostředí žádá Objednatel, a to vždy pro všechny úpravy IS, nasazené do Testovacího prostředí, kde Objednatel testoval vyřešené Incidenty, Customizace, apod. Objednatel tak navrhuje i termín, ve kterém žádá Dodavatele o provedení instalace do Produkčního prostředí. Bude-li se řešení Incidentů týkat Závady nebo Chyby klasifikace A nebo B, je Dodavatel povinen provést nasazení celého obsahu Customizací a řešení Incidentů z Testovacího prostředí do Produkčního prostředí nejpozději do 24 hodin od vyzvání Objednatelem.
 - 1.12 Dodavatel má právo dodat podrobný postup instalace a proškolit Správce IS Objednatele tak, aby mohli dodané Aktualizace programového vybavení instalovat svépomocí.
 - 1.13 Před instalací Aktualizace programového vybavení provede zálohování Dat, resp. Produkčního systému ten, kdo bude instalaci Aktualizace provádět. V případě, že Dodavatel proškolí na instalace Aktualizací programového vybavení Správce IS Objednatele, součástí školení a předané dokumentace bude i postup zálohování před instalací a případné obnovy při instalačních problémech, nefunkčnosti po instalaci atd.
 - 1.14 Dodavatel v případě potřeby nebo na vyžádání Objednatele provede instalaci AX a BI na jiné (např. novější) servery, včetně přenosu ze stávajících serverů nebo obnovy ze zálohy a zprovoznění AX a BI na těchto jiných serverech. Tato Služba bude Objednatelem v rámci Služby údržby požadována maximálně jednou za 2 roky. Pokud by mělo být častěji, jednalo by se už o placenou Službu (placený Požadavek).
 - 1.15 Dodavatel u Objednatele prověří stávající systém zálohování, případně jej upraví

a přenastaví tak, aby dokázal v jednotkách hodin obnovit IS do Bezproblémového provozu.

- 1.16 Objednatel se zavazuje pravidelně zálohovat dle pokynů a doporučení Dodavatele a vytvářet bezpečnostní kopie Dat (backup Produkčního prostředí) nejméně jednou denně v pracovních dnech.
- 1.17 V rámci Služby údržby provede Dodavatel za dozoru Objednatele jednou ročně testovací obnovu.
- 1.18 V případě potřeby obnovy provede Dodavatel obnovu IS v rámci řešení Incidentu typu Závada, nebo Chyba podle důvodu potřeby obnovy.

2. Služba podpory IS – HelpDesk, HotLine

- 2.1 Dodavatel se zavazuje v rámci Služby podpory nejpozději v den účinnosti této Smlouvy poskytnout Objednateli přístup do Dodavatelova nástroje HelpDesk (ServiceDesk) a provozovat jej v režimu 24/7 po celou dobu účinnosti této Smlouvy. HelpDeskový systém musí umožnit Vedoucímu projektu, Správcům IS a Klíčovým uživatelům zadávat Incidenty a Požadavky, včetně obrázků a příloh. Musí rovněž umožňovat vést a zobrazovat komunikaci mezi Objednatelem a Dodavatelem k jednotlivým Incidentům a Požadavkům. HelpDeskový systém musí umožnit měnit procesní stavy (např. založený, přidělený, předaný) a zobrazovat historii změn procesních stavů Incidentu nebo Požadavku. Objednatel bude mít možnost zadat také klasifikaci Incidentu a Objednatel nemá právo svévolně tuto klasifikaci změnit.
- 2.2 HelpDeskový nástroj bude mít automatický systém notifikací změn u jednotlivých Incidentů a Požadavků, kdy automaticky zašle zadavateli Incidentu nebo Požadavku informaci o doplnění komentáře nebo změně procesního stavu formou e-mailu. Nebude-li HelpDeskový nástroj tuto vlastnost mít, je Dodavatel povinen jakoukoli změnu u Incidentu nebo Požadavku prokazatelně zaslat zadavateli ručně formou e-mailu.
- 2.3 Dodavatel se zavazuje zajistit Objednateli možnost svépomocí aktualizovat přístupy do HelpDesku, tzn. přidávat a odebírat přístup do HelpDesku pro Vedoucího projektu, Správce IS a Klíčové uživatele, měnit jejich přihlašovací a kontaktní údaje, řešit zapomenutá hesla. Pokud tuto možnost HelpDesk nebude pro Objednatele mít, bude provádět tyto změny Dodavatel bezplatně v rámci ceny Služby podpory na základě zadaných Incidentů jako Chybu klasifikovanou jako B.
- 2.4 Dodavatel se zavazuje zajistit Objednateli možnost u již existujícího Incidentu nebo Požadavku změnit zadavatele Incidentu nebo Požadavku v HelpDesku (např. v případě ukončení pracovního poměru Klíčového uživatele na jiného Klíčového uživatele). Objednatel bude mít možnost také změnit Incident na Požadavek a naopak. U již existujícího Incidentu bude mít možnost Objednatel změnit v HelpDesku také typ (Závada, Chyba) a měnit klasifikaci (např. z B na C). Pokud tyto možnosti HelpDesk pro Objednatele nebude mít, bude provádět tyto Objednatelem požadované změny Dodavatel bezplatně v rámci ceny Služby podpory na základě zadaných Incidentů jako Chybu klasifikovanou jako B.

- 2.5 Systém HelpDesk musí také umožnit Objednateli exportovat seznam Incidentů a Požadavků zadaných do tohoto systému s jejich popisem, termíny zadání, vyřešením atd., včetně komunikace k daným Incidentům a Požadavkům, historie změn procesních stavů a přiložené dokumentace do formátu Microsoft Excel, Word. Tzn. např. exportovat veškeré pole, které Objednatel v HelpDesku vidí v seznamu Incidentů a Požadavků do jejich výpisu v Excelu. Nebude-li toho systém uživatelsky ze strany Objednatele schopný, Dodavatel provede bezplatně v rámci ceny Služby podpory export všech těchto dat do formátu Microsoft Excel, Word a předá jej Objednateli 1x ročně na výročí uzavření Smlouvy a při ukončení Smlouvy.
- 2.6 Dodavatel se zavazuje v rámci Služby podpory nejpozději v den účinnosti této Smlouvy začít poskytovat Službu HotLine a poskytovat ji po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
- 2.7 Služba HotLine bude poskytována v rozsahu bez omezení času dílčího (např. doba řešení jednoho dotazu na HotLine) i celkového (např. celková doba všech dotazů na HotLine za měsíc). Komunikace musí být vždy v českém jazyce.
- 2.8 Dodavatel poskytne Objednateli telefonní číslo na jedno centrální místo, které podle odbornosti přepojí hovor dál na konkrétního konzultanta, nebo Dodavatel předá Objednateli a bude průběžně aktualizovat kontakty na jednotlivé konzultanty podle odborností.
- 2.9 Službou HotLine se rozumí „horká linka“ pro rychlé poskytování odborných rad konzultanty Dodavatele na telefonické dotazy od Klíčových uživatelů, Správců IS a Vedoucího projektu Objednatele (tzn. pro cca 25 Klíčových uživatelů, cca 4 Správce IS a Vedoucího projektu) určených Objednatelem k odborné metodické pomoci ve věci problémů spojených s provozem a užíváním IS. Bude-li v rámci daného dotazu potřeba, aby se konzultant Dodavatele podíval na stav IS a Data u Objednatele, využije k tomu v rámci této Služby podpory vzdálený zabezpečený přístup do IT Prostředí Objednatele. Případně Dodavatel využije v rámci této Služby podpory Vedoucími projektu dohodnutý a určený program pro vzdálený přístup na HW Uživatele Objednatele (např. TeamViewer).
- 2.10 Služba HotLine musí být dostupná každý pracovní den v České republice v době od 8:00 do 16:00 hodin. Nebude-li HotLine kontakt Dodavatele dostupný nebo nedokáže-li pracovník HotLine ihned kvalifikovaně odpovědět, je Klíčový uživatel, Správce IS nebo Vedoucí projektu oprávněn zadat HotLine dotaz do HelpDesku Dodavatele. Dodavatel je povinen bezplatně v rámci ceny Služby podpory na HotLine požadavek reagovat a poskytnout Službu HotLine termínově tak, jako by se jednalo o Incident typu Závada klasifikovaný jako A (tzn. dodržet Response Time a Fix Time pro A).
- 2.11 Bude-li v rámci HotLine zjištěno, že řešený problém má charakter Incidentu, nebo bude-li potřeba provést hlubší analýzu dat či chování AX nebo BI přesahující 30 minut, založí Klíčový uživatel nebo Správce IS podle výsledku z HotLine komunikace záznam do HelpDesku jako Incident s příslušným typem a klasifikací, nebo založí Požadavek.

3. Služba podpory IS – Incidenty

- 3.1 Dodavatel se zavazuje řešit a odstraňovat Incidenty, které byly způsobeny jakoukoliv částí IS bez ohledu na příčinu jejich vzniku.
- 3.2 Dodavatel se zavazuje vykonávat vyžádané a smluvní Služby podpory v pracovní dny od 8:00 hod. do 16:00 hod.
- 3.3 Dodavatel se zavazuje dodržovat následující termíny počítané od okamžiku oznámení:

KLASIFI KACE	STUPEŇ DŮLEŽITOSTI charakteristika Závady nebo Chyby	RESPONSE TIME	FIX TIME PRO ZÁVADY	FIX TIME PRO CHYBY
A	„Kritická“ - Zastavení činnosti celého IS. Incident má kritický dopad a znemožňuje užívání nebo přístup do Produkčního prostředí IS Uživatelům IS.	8 hod.	16 hod.	24 hod.
B	„Vysoká“ - Zastavení funkčnosti modulu, komponenty nebo důležité funkce, ztráta či zničení části dat, chybné výsledky při zpracování dat, nesoulad funkčnosti se zákony, vyhláškami či ostatními předpisy platnými v ČR, zhoršení výkonnosti (pomalejší odezvy). Událost postihuje jen část Uživatelů IS Produkčního prostředí.	16 hod.	32 hod.	48 hod.
C	„Střední“ - Dílčí Závada nebo Chyba méně důležité funkce, kterou lze Dodavatelem definovaným způsobem bez navýšení pracovního času Objednatele obejít.	40 hod.	2 měsíce	dle dohody smluvních stran
D	„Nízká“ - Závada nebo Chyba některé drobné funkcionality, nějaká Závada nebo Chyba neomezuující provoz nezpůsobující navýšení pracovního času Objednatele (např. překlep v pojmenování názvu položky na obrazovce, nepřesnost popisu v nápovědě, nepřesnost v dokumentaci)	10 dní	4 měsíce	dle dohody smluvních stran

- 3.4 Response Time a Fix Time v hodinách se počítá v pracovní dny od 8:00 hod. do 16:00 hod. (8 hodin v rámci 1 pracovního dne). Tzn. např. Závada klasifikace A, oznámená Dodavateli v pondělí v 10:00 musí být prokazatelně vyřešená v Produkčním prostředí do následující středy do 10:00, za předpokladu, že od Objednatele nebyla potřeba žádná součinnost.
- 3.5 Jestliže je Závada nebo Chyba oznámená v době mimo pracovní dny a / nebo dobu od 8:00 hod. do 16:00 hod, počítá se Response Time a Fix Time od 8:00 hod. následujícího pracovního dne.
- 3.6 Oznamovat Incidenty jsou oprávněni Vedoucí projektu, Správci IS a Klíčoví uživatelé prostřednictvím HelpDesku.
- 3.7 Běh lhůt, ve kterých je Dodavatel povinen reagovat (Response Time) na Incidenty, tzn. zaznamenat do HelpDesku zahájení řešení Incidentu a vyřešit je (Fix Time) v Produkčním prostředí, počíná běžet okamžikem oznámení Incidentu.

3.8 Do Response Time a Fix Time se nezapočítává:

- čas prodlení v komunikaci prokazatelně zaviněné Objednatelem, evidované v systému HelpDesk nebo komunikací pomocí e-mailu v případě, že je HelpDesk nefunkční,
- čas poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Objednatele, ke které byl Dodavatelem prokazatelně vyzván v systému HelpDesk nebo komunikací pomocí e-mailu v případě, že je HelpDesk nefunkční (např. na otestování opravené funkčnosti v Testovacím prostředí),
- čas prodlení v komunikaci třetích stran a v jejich součinnosti prokazatelně zaviněné těmito stranami (dodavateli okolních subsystémů, HW apod.), pokud jde o subsystémy, které souvisejí s provozem IS, jsou příčinou Incidentu a nejsou v odpovědnosti Dodavatele,
- čas posunu řešení na základě prokazatelného (např. zápisem v HelpDesku) rozhodnutí o tomto posunu Vedoucím projektu Objednatele,
- čas mezi prokazatelným předáním vyřešení Incidentu do Testovacího prostředí a dohodnutým termínem oběma stranami na nasazení vyřešení Incidentu do Produkčního prostředí. Pokyn k nasazení vyřešení Incidentu do Produkčního prostředí zadává Objednatel a vztahuje se vždy na nasazení celého obsahu Customizací a řešení Incidentů z Testovacího prostředí do Produkčního prostředí. Bude-li se řešení Incidentů týkat Závady nebo Chyby klasifikace A nebo B, je Dodavatel povinen provést nasazení celého obsahu Customizací a řešení Incidentů z Testovacího prostředí do Produkčního prostředí nejpozději do 24 hodin od vyzvání Objednatelem.
- zpoždění prokazatelně způsobené Vyšší mocí.

4. Služba podpory IS – řešení Incidentů:

- 4.1 Incidenty jsou oběma smluvními stranami oznamovány a zaznamenávány v HelpDesku.
- 4.2 Typ / klasifikaci Incidentu definuje Objednatel a Dodavatel nemá právo svévolně takový typ / klasifikaci změnit. Objednatel je rovněž oprávněn stanovit priority řešení, je-li v řešení více Incidentů, bude-li o stanovení priorit Dodavatelem požádán. Takto stanovené priority však nemají vliv na Fix Time, tzn. na délku doby na vyřešení jednotlivých Incidentů.
- 4.3 V případě, kdy není HelpDesk funkční, je Objednatel oprávněn Incident oznámit e-mailem, nebo jej nahlásit prostřednictvím HotLine s tím, že Dodavatel poté bez zbytečného odkladu zaznamená toto oznámení do HelpDesk, přičemž uvede, že se jedná o oznámení dodatečné a obě strany si v HelpDesku potvrdí původní čas (e-mailového, telefonického) přijetí oznámení.
- 4.4 Dodavatel má povinnost provést ověření typu Incidentu, tzn. zda jde o Závadu nebo Chybu a ověření klasifikace (A až D). Dodavatel má právo reklamovat typ i klasifikaci stanovenou Objednatelem. V případě, kdy Dodavatel reklamuje typ / klasifikaci, pak je povinen odůvodnit tuto reklamaci a prokázat odůvodněnost

požadavku na změnu typu / překlasifikaci. Pokud dojde ke sporům ohledně typu / kvalifikace, budou tyto řešeny na úrovni Vedoucích projektu obou stran s tím, že v případě neshody platí přiřazení typu / klasifikace podle Objednatele. Vedoucí projektu Dodavatele je oprávněn ihned po zjištění rozporu kontaktovat telefonicky Vedoucího projektu Objednatele, který je povinen na reklamaci reagovat. V případě, že Objednatel na reklamaci klasifikace ze strany Dodavatele nereaguje ani do 5 pracovních dnů, bude klasifikace upravena dle návrhu Dodavatele a Dodavatel je oprávněn takto klasifikaci v HelpDesku změnit. Tyto spory ale nemají odkladný účinek na řešení Incidentů, tzn. nemají dopad na povinnost Dodavatele řešit Incidenty ve lhůtě uvedené ve čl. V., kap. 3, odst. 3.3 dle původní klasifikace Objednatele.

- 4.5 Objednatel je povinen na základě prokazatelného vyžádání Dodavatele spolupracovat s Dodavatelem (tzn. poskytnout součinnost) při analýze příčin vzniku Incidentu za účelem co nejrychlejšího vyřešení, tzn. např. poskytnout Dodavateli maximum informací o činnosti Uživatelů v době vzniku Incidentu a bezprostředně před ním.
- 4.6 Dodavatel nenese odpovědnost za věcnou a obsahovou správnost dat, zadaných Koncovými uživateli.
- 4.7 Objednatel může souhlasit s náhradním řešením Incidentu navrhnutým Dodavatelem. Navržené náhradní řešení (postup) však nesmí omezit nebo zhoršit schopnost Objednatele realizovat dotčenou činnost nebo proces, zvýšit pracnost a časovou náročnost. Návrh náhradního řešení musí být Dodavatelem zaznamenán v HelpDesku, i případné odsouhlasení musí být Objednatelem zaznamenáno v HelpDesku. Toto náhradní řešení je povinen Dodavatel v případě Odsouhlasení Objednatelem zajistit, tzn. zprovoznit u Objednatele ve Fix Time pro vyřešení příslušného Incidentu. V případě odsouhlasení realizace náhradního řešení Objednatelem se smluvní strany dohodnou i na termínu pro konečné vyřešení Incidentu Dodavatelem, tzn. kdy již náhradní řešení nebude potřeba. Konečné slovo ve stanovení termínu konečného vyřešení Incidentu má Vedoucí projektu Objednatele. Smluvní pokuty dle této Smlouvy se vztahují na nedodržení termínu pro zprovoznění a předání odsouhlaseného náhradní řešení (musí být ve Fix Time dané klasifikace) i pro konečné vyřešení Incidentu v dohodnutém termínu (musí být Dodavatelem dodrženo).
- 4.8 Dodavatel průběžně dokumentuje postup řešení Incidentu, klíčové milníky zapisuje k příslušnému záznamu hlášení Incidentu v HelpDesku. V konečném důsledku musí být z uvedené komunikace v HelpDesku srozumitelné, co bylo příčinou Incidentu a jak jej Dodavatel vyřešil.
- 4.9 V případě potřeby součinnosti si formou komunikace v HelpDesku vyžádá Dodavatel součinnost Objednatele nebo jiné v Incidentu uvedené kontaktní osoby od Objednatele. V případě potřeby otestování v Testovací prostředí vyzve Dodavatel rovněž Objednatele k otestování. Časy mezi prokazatelným vyzváním Dodavatele a doby poskytování požadované součinnosti Objednatele se nezapočítávají do Fix Time.

- 4.10 Po vyřešení Incidentu předá Dodavatel prostřednictvím HelpDesku informaci o vyřešení. Vyřešením se rozumí vyřešení Incidentu v Produkčním prostředí.
- 4.11 Objednatel má povinnost ověřit vyřešení Incidentu a v případě nesouhlasu s tímto řešením předloží reklamaci. Tato reklamační obnova řešení požadavku Objednatele na odstranění Incidentu. Do Fix Time se doba od předání řešení Objednateli do předložení reklamační Dodavateli nezapočítává. Do vyřešení reklamační pokračuje čerpání Fix Time (tzn. začne se připočítávat k již dříve čerpanému času) na vyřešení tohoto Incidentu.
- 4.12 Dodavatel může ve výjimečných případech navrhnout nestandardní způsob řešení či jiný Fix Time pro daný Incident, než je uvedeno ve Smlouvě. Návrh a probíhající jednání ale nemají odkladný účinek na řešení Incidentu, tzn. nemají dopad na povinnost Dodavatele řešit Incident standardním postupem a ve lhůtě (Fix Time) dle Smlouvy. Na způsobu řešení a eventuální změně doby vyřešení Incidentu (Fix Time) se Vedoucí projektu Dodavatele a Objednatele mohou v tomto výjimečném případě dohodnout jinak, vždy o tom výsledku provedou zápis v systému HelpDesk. Konečné slovo ve způsobu řešení (schválení nestandardního řešení) a stanovení jiné doby na vyřešení Incidentu (jiné než je Fix Time dle Smlouvy) má Vedoucí projektu Objednatele.
- 4.13 Za vyřešení Incidentu je považováno, jakmile Dodavatel provede jednu z těchto akcí:
- a) Odstraní Závadu nebo Chybu IS v Produkčním prostředí, IS uvede do provozu a sdělí tuto skutečnost Objednateli. Pokud Závada nebo Chyba způsobí chybu v datech, Dodavatel je povinen tuto chybu v Datech také opravit, tzn. v rámci řešení Incidentu odstraní případné důsledky Závady nebo Chyby.
 - b) Oznámí v HelpDesku Objednateli postup akcí (činností) nezbytných k odstranění Závady nebo Chyby. Nesmí se ale jednat o časově náročné řešení, vyžadující více než desítky minut Objednatele a musí se jednat o činnosti, které Objednatel standardně vykonává. Pokud se jedná o nestandardní postup, Dodavatel v rámci řešení Incidentu poskytne podrobný popis postupu a proškolení Objednatele. Objednatel provede doporučený postup akcí a sdělí Dodavateli, že Závada nebo Chyba byla po provedení doporučených akcí odstraněna.
 - c) Oznámí v HelpDesku Objednateli, že analýzou Incidentu dospěl ke zjištění, že se nejedná o Závadu nebo Chybu ve funkčnosti IS, a že reklamovaný problém má jiné příčiny, jako je např. chyba v autorizaci Uživatelů (nastavení přístupových práv), neexistence požadované funkcionality v IS, apod.
- 4.14 Prokáže-li Dodavatel, že Incident (např. nefunkčnost IS nebo jeho části) byl zapříčiněn Chybou (např. na straně Objednatele, předchozím dodavatelem, třetí stranou – viz definice Chyby), vzniká Dodavateli nárok na úhradu odměny za prokazatelně a účelně vyčerpané hodiny za práce na tomto Incidentu (na vyřešení Chyby) v sazbě dle Přílohy č. 3 Smlouvy – Ceník. Dodavatel v HelpDesku odůvodní příčinu Chyby a výši celkového času pro stanovení odměny s detailním rozpisem a časů jednotlivých provedených činností (např. čas na analýzu,

čas programování). To, že se jedná o Chybu, nezbavuje povinnost Dodavatele ji vyřešit a dodržet Fix Time.

5. Služba podpory IS – analýza Požadavků a zpracování nabídek na základě Požadavků:

- 5.1 Požadavky budou využívány kromě rozvoje funkcí, zlepšování vlastností a výkonu, implementace nových funkcí atd. také na poskytování školení a konzultací.
- 5.2 Objednatel je oprávněn zadat Dodavatelovi Požadavek formou zápisu do HelpDesku oprávněnou osobou Objednatele.
- 5.3 Dodavatel se zavazuje zpracovat a předat Objednateli nabídky řešení Požadavků vždy nejpozději do 10 pracovních dní od zadání Požadavku do HelpDesku.
- 5.4 Dodavatel má právo si vyžádat od Objednatele nezbytné konzultace k vysvětlení specifikace Požadavku. Doba od požádání Objednatele do jeho odpovědi (vysvětlení), tzn. součinnost Objednatele, se nezapočítává do doby na zpracování nabídky.
- 5.5 Práce Dodavatele na provedení analýzy, zpracování a předání nabídky (návrhu realizace), včetně ocenění pracnosti na realizaci a stanovení možného termínu dodání do Produkčního prostředí je bezplatná v rámci Služby podpory IS.
- 5.6 Nabídku předá Objednateli Dodavatel formou přílohy (strukturovaného dokumentu ve Wordu) do HelpDesku. Nabídka bude obsahovat zpravidla tyto části:
 - a) specifikace Požadavku,
 - b) odpovědné osoby za Dodavatele i Objednatele,
 - c) popis řešení, tzn. podrobný popis nabídky
 - d) požadavky na součinnost Objednatele (např. pro testování, implementaci, dodání číselníku),
 - e) návrh termínu realizace (předání vyřešeného Požadavku do Produkčního prostředí) ode dne objednání,
 - f) potřeba a postup otestování v Testovacím prostředí,
 - g) způsob předání a Akceptační kritéria,
 - h) cena realizace, tzn. zalkulovaný celkový počet člověkohodin s detailním rozpisem a časů jednotlivých činností,
- 5.7 V případě nabídky v rozsahu do ■ člověkohodin je Dodavatel povinen navrhnout termín realizace do 30 kalendářních dnů ode dne objednání, nedohodnou-li se obě strany jinak.
- 5.8 V případě nabídky v rozsahu od ■ do ■ člověkohodin je Dodavatel povinen navrhnout termín realizace do 60 kalendářních dnů ode dne objednání, nedohodnou-li se obě strany jinak.
- 5.9 V případě nabídky v rozsahu od ■ člověkohodin se Dodavatel s Objednatelem dohodnou na konkrétním termínu realizace ode dne objednání.

- 5.10 Součástí Služby podpory IS jsou i další práce Dodavatele v rámci řešení nabídky s Objednatelem, zejména konzultace k nabídce, spolupráce na schvalovacím procesu, zaznamenávání stavů a změn procesních stavů v Helpdesku.

6. Služba podpory IS – setkávání Vedoucích projektu, průběžné vyhodnocování naplňování této Smlouvy, řešení sporů:

- 6.1 Osoby plnící v rámci této Smlouvy role Vedoucího projektu za Dodavatele a Vedoucího projektu za Objednatele jsou uvedeni v Příloze č. 4 této Smlouvy.
- 6.2 Nejpozději do 1 měsíce po uzavření této Smlouvy proběhne dvakrát v prostorech Objednatele (tak aby se díky dovozeným pokryl maximální počet možných účastníků) „Kick-off“ setkání, kde Vedoucí projektu Dodavatele pro Správce IS a Klíčové uživatele (případně i pro další přizvané) formou prezentace v PowerPoint představí společnost Dodavatele a její klíčové zákazníky, představí klíčové konzultanty Dodavatele, proškolí obsluhu HelpDesku, seznámí s postupem předání přihlašovacích údajů do HelpDesku, předá kontakty na HotLine.
- 6.3 Vedoucí projektu budou řešit různé operativní požadavky (např. diskuse ke schválení a realizaci Požadavků, řešení rozporů ve výkaze Služeb) po telefonu nebo on-line, např. přes prostředí MS Teams.
- 6.4 Vedoucí projektu Objednatel i Dodavatel jsou oprávněni a povinni v průběhu Projektu namátkově kontrolovat, zda probíhá vše v souladu Smlouvou (např. dodržování Fix Time při řešení Incidentů Dodavatelem, poskytování součinnosti Objednatele).
- 6.5 Vyhodnocení výsledků kontrol, návrhy na vylepšování, rozsáhlejší Požadavky apod. se projednávají na osobním jednání Vedoucích projektu, které proběhne na vyžádání Vedoucího projektu Objednatele nebo Dodavatele v sídle Objednatele, nejméně však jednou za půl roku. Z tohoto jednání provede Vedoucí projektu Objednatele zápis, který Vedoucí projektu Dodavatele připomínkuje a společně jej finalizují a schválí. Na jednání si mohou pozvat podle potřeby konzultanty, Správce IS, Klíčové uživatele, případně i další osoby podle potřeby.
- 6.6 Eskalační proces: v případě, že nestandardní situaci při řešení problému není možné vyřešit v rámci dané úrovně, pracovníci této úrovně řeší tuto situaci s pracovníkem nejbližší vyšší úrovně. Obdobně se eskalují i neshody (spory). Hierarchie úrovní:
- oprávněné osoby Objednatele (Klíčové uživatelé, Správci IS) a Dodavatele (konzultanti apod.)
 - Vedoucí projektu Objednatele a Dodavatele
 - ředitel společnosti Objednatele a Dodavatele

7. Služba rozvoje IS – řešení Požadavků:

- 7.1 Dodavatel v rámci Služby podpory IS provede analýzu Požadavku a zpracuje nabídku. Případně si vyžádá od Objednatele nezbytné konzultace k vysvětlení specifikace Požadavku. Podrobný postup je popsán v čl. V., kap. 5 této Smlouvy.

- 7.2 Objednatel posoudí předloženou nabídku od Dodavatele a v případě souhlasu Vedoucího projektu Objednatele potvrdí objednávku realizace formou zápisu do HelpDesku.
- 7.3 Pokud se Objednatel nevyjádří do 2 měsíců od předložení kompletní nabídky Dodavatelem, tzn. pokud si nevyžádá zpřesnění nabídky, nebo Požadavek nezruší (nevyžije nabídky), nebo neobjedná realizaci, je Dodavatel oprávněn Požadavek v HelpDesku uzavřít jako nerealizovaný.
- 7.4 Dodavatel je povinen zahájit plnění v okamžiku potvrzení objednávky ze strany Objednatele. V případě, že nedojde k potvrzení objednávky, pak toto nezakládá na straně Objednatele žádnou předsmmluvní odpovědnost ve smyslu občanského zákoníku.
- 7.5 Dodavatel zdokumentuje postup řešení a zápisem v HelpDesku provede oznámení o ukončení řešení. Vyzve Objednatele zápisem v HelpDesku v případě potřeby k otestování v Testovacím prostředí a zahájení Akceptačního řízení.
- 7.6 Objednatel bez zbytečného odkladu zahájí Akceptační řízení, v rámci kterého zejména posoudí míru splnění Akceptačních kritérií Požadavku (případně v součinnosti s Dodavatelem). V případě nedostatků oznámí Dodavateli existenci případných Závad.
- 7.7 V případě úspěšného Akceptačního řízení oprávněná osoba Objednatele potvrdí formou zápisu v HelpDesku, že je Customizace dokončená, splňuje Akceptační kritéria a byla dodaná do Produkčního prostředí. Objednatel je v takovém případě povinen změnit stav Požadavku v HelpDesku na akceptovaný.
- 7.8 Pokud se Objednatel nevyjádří do 2 měsíců ode dne vyzvání Dodavatelem zápisem v HelpDesku k zahájení Akceptačního řízení, tzn. nevznese reklamaci k předanému řešení, je Dodavatel oprávněn Požadavek v HelpDesku uzavřít jako dokončený a je oprávněn jej fakturovat jako Akceptovaný.
- 7.9 Pokud dojde ke sporům ohledně Akceptačního řízení, budou tyto řešeny na úrovni Vedoucích projektu obou stran.
- 7.10 Dodavatel je povinen jako nedílnou součást plnění Požadavku předat Objednateli i dokumentaci k řešení Požadavku. Jako dokumentace může sloužit i Nabídka, bude-li v ní srozumitelně popsán důvod a postup používání Customizace.
- 7.11 Dodavatel odpovídá za Závady, které má Požadavek (případně i opravená Závada nebo Chyba) v době jeho předání Objednateli i po dobu platnosti této Smlouvy. V případě sporu o to, zda předávané dílo vykazuje vady a/nebo nedodělky, se má za to, že tomu tak je, a to až do doby, než se prokáže opak. Důkazní břemeno nese v takovém případě Dodavatel.

VI. Licence v souvislosti s údržbou a rozvojem IS

1. Aktualizace a Customizace AX a BI (např. na základě vývoje, údržby, legislativních změn, řešení Incidentů, realizace rozvoje na základě Požadavků) případně i další autorská díla zhotovená Dodavatelem na základě této Smlouvy jsou tzv. dílem vytvořeným na

objednávku ve smyslu § 2634 občanského zákoníku a § 61 AZ a Dodavatel k nim uděluje množstevně (pro neomezený počet Uživatelů), časově (bez časového omezení platnosti) a místně (na jakém území je používáno) neomezenou licenci k jejich užití. Rovněž tak dnem dodání Objednateli přechází právo vlastnictví a plná užívací práva z Dodavatele na Objednatele.

2. Pro odstranění pochybností se konstatuje, že autorská odměna za poskytnutí autorských práv v rozsahu sjednaném v tomto článku je zahrnuta v ceně sjednané za Služby údržby, podpory a rozvoje IS, a to podle povahy díla.
3. Dodavatel se zavazuje v rámci své činnosti dle této Smlouvy udržovat a aktualizovat zdrojový kód všech komponent dodaného IS.
4. V případě vytvoření počítačových programů Dodavatelem dle tohoto článku je Dodavatel povinen předat Objednateli dokumentaci a zdrojové kódy. Dokumentací se pro účely této Smlouvy rozumí vysvětlení obsahu jednotlivých programových modulů a jejich klíčových funkcí ve formě komentářů ve zdrojových kódech počítačového programu. Za vysvětlení obsahu jednotlivých programových modulů se považuje minimálně u každé procedury/funkce doplnit popis co dělá, popis vstupních parametrů, komentář ke klíčovým místům složitějších algoritmů a komentář usnadňující pochopení instalace. Dodavatel doplní dokumentaci do finální verze zdrojových kódů.

VII. Cena a platební podmínky

1. Cena Služeb Dodavatele

1.1. Cena Služeb dle této Smlouvy se sjednává takto:

- a) měsíční cena Služby **údržby** IS dle čl. V., kap. 1 této Smlouvy je uvedena v Příloze č. 3 Smlouvy – Ceník,
- b) měsíční cena Služby **podpory** IS dle čl. V., kap. 2 až 6 této Smlouvy je uvedena v Příloze č. 3 Smlouvy – Ceník. Čl. V., kap. 3 a 4 dle odst. 4.14 této Smlouvy zahrnují náklady Dodavatele na řešení **Závad**,
- c) cena – **sazba za člověkohodinu za řešení Chyb a Služby rozvoje** dle čl. V., kap. 3 až 4 a kap. 7 této Smlouvy, je uvedena v Příloze č. 3 – Ceník. Objem prací bude hrazen na základě prokazatelně a účelně vynaložených hodin Dodavatele, schválených Objednatelem na řešení daného Incidentu typu Chyba. U Služeb rozvoje bude počet hodin předem dohodnut vždy v rámci konkrétního schváleného Požadavku Objednatele, a to na základě předem zkalkulovaného počtu člověkohodin pro daný Požadavek.

1.2. V ceně jednotlivých Služeb uvedených v Příloze č. 3 Smlouvy – Ceník, jsou zahrnuty veškeré náklady a výdaje Dodavatele (např. cestovné, diety, ubytování) bez ohledu na rozsah Služeb a tyto ceny jsou sjednány jako pevné, úplné a konečné. DPH bude účtována v zákonné výši.

- 1.3. Podkladem pro fakturaci Služeb dokončeného a akceptovaného rozvoje a vyřešení Chyb ze strany Dodavatele bude Objednatelem odsouhlasený výkaz Služeb, který je Dodavatel povinen e-mailem doručit měsíčně do 5. pracovního dne každého kalendářního měsíce Objednateli (Vedoucímu projektu), který následuje po kalendářním měsíci, za který jsou Služby účtovány.
- 1.4. Objednatel je povinen výkaz Služeb odsouhlasit či uplatnit k němu připomínky do 10 pracovní dnů ode dne doručení a poslat je e-mailem na Vedoucího projektu Dodavatele k prověření. V případě sporných bodů ve výkazu Služeb je možno vyfakturovat odsouhlasené (nesporné) body. Následně (po doložení podkladů Dodavatelem i Objednatelem) smluvní strany dořeší na úrovni Vedoucích projektu sporné body a výsledné dodatečně odsouhlasené body budou znovu vykázány a s konečnou platností vyfakturovány v dalším období.

2. Inflační doložka:

- 2.1. Dodavatel je vždy od 1. ledna daného kalendářního roku, poprvé však od roku 2024, oprávněn prostřednictvím písemného dodatku změnit ceny Služeb uvedené v Ceníku v Příloze č. 3 Smlouvy, maximálně však o přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vypočteného za předcházející kalendářní rok platnosti Smlouvy dle oficiálně uveřejněných údajů Českého statistického úřadu zaokrouhlený na jedno desetinné místo. Dodavatel své právo na zvýšení cen uplatní písemným návrhem dodatku ke Smlouvě, který Objednateli doručí nejpozději do 28. února daného kalendářního roku. Neuplatní-li Dodavatel u Objednatele své právo na zvýšení cen nejpozději do 28. února v daném kalendářním roce, jeho právo na zvýšení cen zaniká.

3. Platební podmínky

- 3.1. Faktury za pravidelně měsíčně hrazené Služby údržby a podpory ze strany Dodavatele budou Objednateli doručeny v kalendářním měsíci následujícím po kalendářním měsíci, ve kterém byly poskytovány tyto Služby.
- 3.2. Faktury za Služby dokončeného a akceptovaného rozvoje a vyřešení Chyb ze strany Dodavatele budou Objednateli doručeny vždy po e-mailovém schválení výkazu Služeb ze strany Objednatele za období, ve kterém byly poskytovány Služby. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy poslední kalendářní den měsíce v období, za který budou Služby fakturovány.
- 3.3. K ceně bude připočtena DPH ve výši stanovené platnými a účinnými právními předpisy k okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Dodavatel.
- 3.4. Cena bude hrazena vždy bezhotovostně převodem ve prospěch bankovního účtu Dodavatele uvedeného na faktuře. Splatnost faktury je 30 dnů od jejího doručení Objednateli. Dodavatel je povinen oznámit písemně jakékoliv změny týkající se uvedeného peněžního ústavu nebo účtu nejméně 10 dnů přede dnem splatnosti ceny. Poruší-li tuto povinnost, není Objednatel v prodlení s její úhradou.
- 3.5. Faktura včetně všech souvisejících dokumentů (schválený výkaz dokončeného a akceptovaného rozvoje a vyřešení Chyb), bude zaslána na emailovou adresu: [REDACTED] a to tak, že faktura a všechny přílohy jsou ve formátu .pdf.

- 3.6. Faktura Dodavatele musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, náležitosti zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, vše v platném znění. Nebude-li daňový doklad – faktura obsahovat výše uvedené náležitosti, nebo je bude uvádět chybně, nebo bude fakturováno vadné plnění, je Objednatel oprávněn vrátit jej Dodavateli k přepracování ve lhůtě splatnosti. Ve vráceném daňovém dokladu – faktuře Objednatel vyznačí důvod jeho vrácení. Po doručení opraveného nebo nově vystaveného daňového dokladu – faktury běží nová lhůta splatnosti.

VIII. Závazek a odpovědnost Dodavatele

1. Dodavatel prohlašuje; že je oprávněn poskytnout předmět plnění dle této Smlouvy Objednateli a neporušuje žádná autorská práva ani jiná vlastnická práva žádné třetí strany.
2. Dodavatel je povinen dbát na to, že veškeré vlastnosti AX a BI budou po celou dobu účinnosti Smlouvy v souladu se zákony, vyhláškami a ostatními předpisy platnými v ČR.
3. Dodavatel nese odpovědnost za to, že Služby údržby, podpory a rozvoje budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám Objednatele.
4. Dodavatel se zavazuje, že údržba, podpora a rozvoj budou zajišťovány tak, aby AX a BI byl způsobilý pro užití k Bezproblémovému provozu a zachoval si obvyklé vlastnosti.
5. Dodavatel odpovídá za to, že především Vlastní Customizace, ale i řešení Incidentů splňuje a po dobu účinnosti Smlouvy bude splňovat veškeré požadavky na jakost a funkčnost.

IX. Odpovědnost za právní vady a za škodu, smluvní pokuty

1. Odpovědnost za právní vady

- 1.1. Dodavatel odpovídá za to, že Aktualizace, Customizace či jiné úpravy AX a BI, realizované Dodavatelem, nebudou zatíženy právem třetí osoby.
- 1.2. Vyjde-li najevo právní vada v podobě uplatněných práv třetích osob, z důvodu ležících na straně Dodavatele, je Dodavatel vlastním jménem povinen tyto nároky na své náklady vypořádat. Objednatel je povinen oznámit Dodavateli případné uplatnění nároku třetí osoby z titulu právní vady bez zbytečného odkladu. V případě soudního sporu se Dodavatel zavazuje na výzvu Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, zejména předat veškeré informace a podklady a uhradit veškeré náklady Objednatele s tímto spojené.

2. Odpovědnost za škodu

- 2.1. Dodavatel odpovídá za škodu způsobenou porušením povinností dle této Smlouvy či vyplývajících ze zákona.
- 2.2. Dodavatel se zproští povinnosti k náhradě škody, zabránila-li mu ve splnění povinností

z této Smlouvy dočasně nebo trvale mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli (§ 2913 odst. 2 občanského zákoníku). Nastane-li taková překážka, je Dodavatel povinen toto bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli.

- 2.3. Dodavatel bere na vědomí možné důsledky porušení svých závazků z této Smlouvy, zejména důsledek možnosti vzniku značných škod způsobených Objednateli, přičemž prodlení Dodavatele se splněním závazků z této Smlouvy může způsobit i dočasnou nemožnost výkonu podnikatelské činnosti Objednatele. Dodavatel byl informován Objednatelem, že mu v případě prodlení Dodavatele se splněním povinností z této Smlouvy mohou vzniknout jednak skutečné škody, zejména v podobě vzniku překážky v práci na straně zaměstnavatele a s tím souvisejících nákladů na mzdy či případnou úhradu přesčasů a příplatků za práci v sobotu a v neděli či ve svátcích a obdobných pracovněprávních nároků souvisejících s nutností dohnat výpadek v činnosti Objednatele, ušlý zisk a dále závazky ze smluvních pokut a náhrady škod vzniklých v souvislosti s prodlením Objednatele se splněním svých závazků vůči třetím stranám (zejména vůči obchodním partnerům a orgánům veřejné správy).
- 2.4. V případě vzniku škody je Objednatel povinen oznámit vznik škody Dodavateli a odůvodnit výši náhrady škody, kterou Objednatel uplatňuje.

3. Smluvní pokuty

- 3.1. V případě, že se Objednatel dostane do prodlení s platbou Dodavatelem oprávněně vystavené faktury, je povinen uhradit Dodavateli úrok z prodlení z dlužné částky ve výši stanovené právním předpisem za každý den prodlení, a to za každý jednotlivý případ prodlení.
- 3.2. V případě, že se Dodavatel dostane do prodlení s dodržáním doby vyřešení Incidentu „Fix Time“ pro jednotlivé klasifikace oproti lhůtám uvedeným v čl. V., kap. 3, odst. 3.3 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli v každém jednotlivém případě prodlení smluvní pokutu za každou započatou hodinu prodlení podle níže uvedené tabulky:
- 3.3. Smluvní pokuta za každou započatou hodinu prodlení:

KLASIFIKACE	STUPEŇ DŮLEŽITOSTI	ZÁVADA	CHYBA
A	„Kritická“		
B	„Vysoká“		
C	„Střední“		
D	„Nízká“		

- 3.4. Při výpočtu výše smluvní pokuty se zohledňuje, že Dodavatel vykonává Služby pouze v pracovní dny od 8:00 hod. do 16:00 hod.
- 3.5. Pokud Dodavatel bude v prodlení s dodržáním termínu zpracování nabídky řešení Požadavku dle čl. V., kap. 5., odst. 5.3 této Smlouvy, po odečtení vyžádané součinnosti Objednatele, je smluvní pokuta [REDAKCE] Kč za každý započatý den prodlení.
- 3.6. Pokud Dodavatel bude v prodlení s dodržáním termínu řešení Požadavku, má Objednatel právo na smluvní pokutu ve výši [REDAKCE] % z nabídkové ceny tohoto

Požadavku za každý pracovní den prodlení.

- 3.7. Neprokáže-li Dodavatel na vyžádání Objednatele do dvou pracovních dnů existenci pojištění požadovaného touto Smlouvou v čl. IV., kap. 1., odst. 1.9 této Smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED] Kč za každý započatý den, ve kterém je Dodavatel v prodlení s prokázáním existence takového pojištění.
- 3.8. Za každé jednotlivé porušení povinnosti mlčenlivosti, definované touto Smlouvou v čl. XII., odst. 2. a 3. této Smlouvy, je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED] Kč a Objednatel je zároveň oprávněn odstoupit od Smlouvy.
- 3.9. Pokud dojde k podstatnému porušení smluvní povinnosti Dodavatele popsanému v čl. XI., kap. 4., odst. 4.1, písm. h) této Smlouvy, je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED] Kč.
- 3.10. Za jednu Závadu / Chybu nelze uplatnit více než jeden druh smluvní pokuty dle této Smlouvy. To neplatí pro smluvní pokutu uvedenou v předchozím odstavci (čl. IX., kap. 3, odst. 3.9 této Smlouvy), která se uplatní i v kombinaci s jakoukoliv jinou smluvní pokutou dle této Smlouvy.
- 3.11. Pokud bude Dodavatel v prodlení se splněním povinnosti dle čl. IV, kap. 1, odst. 1.7 této Smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu dle čl. IX., kap. 3, odst. 3.3 této Smlouvy.
- 3.12. Smluvní pokutu nelze uplatnit, došlo-li k prodlení výlučně v důsledku události charakteru Vyšší moci. Smluvní strana, která se hodlá dovolávat Vyšší moci, je však povinna druhé smluvní straně bezodkladně oznámit výskyt takové události, kterou lze považovat za působení Vyšší moci, jakož i okamžik ukončení působení Vyšší moci, jinak nemá později právo se Vyšší moci dovolat.
- 3.13. Ujednáním o smluvních pokutách nejsou dotčeny nároky Objednatele na náhradu škody ani jiná práva Objednatele dle této Smlouvy, např. právo odstoupit od Smlouvy. Objednatel je oprávněn smluvní pokutu, na kterou mu vznikne nárok, požadovat v celé výši, zčásti nebo vůbec nepožadovat.
- 3.14. Smluvní pokuta je splatná do třiceti (30) kalendářních dní ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení.
- 3.15. Smluvní strany konstatují, že výše smluvní pokuty není nepřiměřená a že smluvní pokuta není v rozporu s dobrými mravy.

X. Doba trvání a účinnost Smlouvy

1. Doba trvání Smlouvy

- 1.1. Dodavatel zahájí plnění předmětu této Smlouvy neprodleně po nabytí platnosti a účinnosti této Smlouvy.
- 1.2. Tato Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na 4 roky od nabytí účinnosti smlouvy.

2. Platnost a účinnost Smlouvy

2.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu té smluvní strany, která ji podepíše jako poslední. Účinnost Smlouva nabývá dnem uveřejnění v registru smluv dle 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. Uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel. Uvedené neplatí v případě, že lze uplatnit výjimku ze zákona o registru smluv. V takovém případě nabývá Smlouva účinnosti rovněž podpisem poslední smluvní strany.

XI. Ukončení a zánik Smlouvy

1. Ukončení Smlouvy

1.1. Tato Smlouva zaniká jejím řádným splněním, tím však není dotčeno vypořádání veškerých závazků vyplývajících z řádně uplatněných nároků na vyřešení Závad.

1.2. Smlouvu lze předčasně ukončit:

- a) písemnou dohodou smluvních stran,
- b) písemnou výpovědí smluvních stran,
- c) písemným odstoupením od Smlouvy pro její podstatné porušení.

2. Dohoda

2.1. Obě smluvní strany jsou oprávněny kdykoliv ukončit tuto Smlouvu dohodou, podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V takové dohodě musí být vypořádány vzájemné nároky obou smluvních stran vzniklé v souvislosti s předčasným ukončením Smlouvy, jinak je dohoda neplatná.

3. Výpověď

3.1. Každá smluvní strana je oprávněna Smlouvu vypovědět.

3.2. V případě výpovědi ze strany Objednatele činí výpovědní lhůta 12 měsíců ode dne doručení písemné výpovědi Dodavateli a počíná běžet prvním dnem v měsíci následujícím po datu doručení výpovědi.

3.3. V případě výpovědi ze strany Dodavatele činí výpovědní lhůta 18 měsíců ode dne doručení písemné výpovědi Objednateli a počíná běžet prvním dnem v měsíci následujícím po datu doručení výpovědi.

3.4. V průběhu trvání výpovědní doby jsou obě smluvní strany povinny plnit své závazky z této Smlouvy v plném rozsahu.

4. Odstoupení Objednatele od Smlouvy pro podstatné porušení povinností ze strany Dodavatele

4.1. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy pro podstatné porušení povinností ze strany Dodavatele. Podstatným porušením smluvní povinnosti Dodavatele je:

- a) prodlení s odstraněním Závady nebo Chyby klasifikované jako A nebo B, kdy byl Fix Time pro danou klasifikaci již trojnásobně vyčerpán a Závada nebo Chyba není stále vyřešena, nebo

- b) prodlení se splněním jiných povinností Dodavatele podle této Smlouvy delší než 60 dnů, pouze však poté, co byl Objednatelem na to že je v prodlení a na možnost odstoupení od Smlouvy dle tohoto odstavce (písmene) písemně upozorněn, nebo
- c) výskyt neodstranitelné vady IS, v jejímž důsledku není IS způsobilý ke sjednanému nebo obvyklému účelu užití, nebo
- d) Dodavatel porušil svůj závazek uvedený v čl. IV, kap. 1, odst. 1.6. této Smlouvy, nebo
- e) Dodavatel neprokáže existenci pojištění požadovaného touto Smlouvou v čl. IV., kap. 1, odst. 1.9. této Smlouvy ani v dodatečně přiměřené lhůtě 20 dnů ode dne, kdy byl Objednatelem k prokázání písemně vyzván, nebo
- f) Dodavatel se dopustí porušení kterékoli povinnosti uvedené v čl. XII., kap. 2. a 3. této Smlouvy, nebo
- g) Dodavatel se dopustí porušení kteréhokoli dalšího závazku z této Smlouvy a do šedesáti dnů od doručení písemné výzvy od Objednatele nezajistí nápravu, nebo
- h) bude prokázáno, že Dodavatel ve skutečnosti nemá praktické dovednosti pro plnění Předmětu této Smlouvy, popř. objednávek zadaných dle této Smlouvy, nebo se v Dodavatelem poskytnutém plnění na základě této Smlouvy, popř. na základě objednávek dle této Smlouvy vyskytnou takové vady, které samy o sobě svědčí o nedostatku praktických dovedností Dodavatele nutných pro plnění v tomto písmenu uvedená, nebo
- i) Dodavatel ne zahájí plnění předmětu této Smlouvy v termínu dle čl. X., kap. 1, odst. 1.1 této Smlouvy ani do 10 dnů od doručení dodatečné výzvy Objednatelem.

5. Odstoupení Dodavatele od Smlouvy pro podstatné porušení povinností ze strany Objednatele

5.1. Dodavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy pro podstatné porušení povinností ze strany Objednatele. Podstatným porušením smluvní povinnosti Objednatele je:

- a) prodlení s úhradou ceny nebo její části delším než 60 dnů, pokud na prodlení byl ze strany Dodavatele písemně upozorněn a neuhradil cenu ani v dodatečně přiměřené lhůtě min. 30 dnů.

6. Další důvody pro odstoupení od Smlouvy

6.1. Obě smluvní strany jsou dále oprávněny odstoupit od Smlouvy v těchto případech:

- a) druhá smluvní strana je v likvidaci nebo vůči jejímu majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, nebo
- b) insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů, nebo

- c) Dodavatel nemůže z důvodů Vyšší moci, pokračovat v plnění této Smlouvy po dobu delší než šest měsíců, nebo
- d) Objednatel nemůže z důvodů Vyšší moci, pokračovat v plnění této Smlouvy po dobu delší než šest měsíců.

7. Forma a účinky odstoupení

- 7.1. Oznámení o odstoupení od Smlouvy musí být písemné, doručeno druhé smluvní straně a je účinné dnem jeho doručení, popř. pozdějším dnem uvedeným v písemném oznámení o odstoupení.
- 7.2. Odstoupením od této Smlouvy nejsou dotčeny nároky na náhradu škody, smluvní pokutu, úroky z prodlení jakož i další ujednání této Smlouvy, která mají podle projevené vůle smluvních stran nebo vzhledem ke své povaze a účelu Smlouvy trvat i po ukončení Smlouvy. Ukončením této Smlouvy nejsou rovněž dotčena ustanovení tohoto článku o vypořádání vzájemných nároků Smluvních stran po ukončení smlouvy v důsledku odstoupení od této Smlouvy.

8. Vypořádání vzájemných nároků ze Smlouvy

- 8.1. V případě zániku této Smlouvy je Dodavatel bez jakéhokoliv nároku na odměnu nebo jiná peněžitá či nepeněžitá plnění povinen předat Objednateli jím vytvořenou dokumentaci, přístupové účty a hesla, evidence a podklady, které zpracoval v souvislosti s touto Smlouvou a které se týkají Služeb poskytovaných na základě této Smlouvy (nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne zániku Smlouvy).
- 8.2. V případě ukončení této Smlouvy je Dodavatel povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 dnů po jejím zániku, předat Objednateli veškeré zdrojové kódy k AX. Obě strany jsou seznámeny s tím, že zdrojové kódy AX jsou součástí Produkčního prostředí v tzv. AOT prostředí.
- 8.3. V případě potřeby je Dodavatel kromě plnění dle čl. XI., kap. 8 odst. 8.1. této Smlouvy povinen bez zbytečného odkladu poskytovat Objednateli nutnou a Objednatelem vyžádanou součinnost k dalšímu provozování IS Objednatelem či třetí osobou, a to nejpozději do doby zániku Smlouvy, jinak po zániku Smlouvy po dobu maximálně 12 měsíců následujících po zániku Smlouvy, a to za úplatu, která nepřesáhne sazby uvedené v Příloze č. 3 Smlouvy – Ceník).
- 8.4. Při prodlení Dodavatele s poskytováním součinnosti a plnění dle čl. XI., kap. 8, odst. 8.1. a čl. XI., kap. 8, odst. 8.2 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši ■■■■■-Kč za každý započatý den takového prodlení, přičemž nárok Objednatele na náhradu škody přesahující smluvní pokutu není tímto ujednáním dotčen.

XII. Ochrana osobních údajů a mlčenlivost

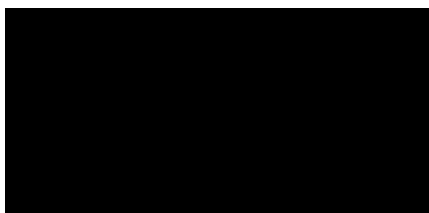
- 1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
 - si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné informace,

- mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
2. Dodavatel se zavazuje nezpřístupnit třetí osobě důvěrné informace Objednatele (s výjimkou zpřístupnění svým zaměstnancům, statutárním orgánům, jejich členům či prokuristům a svým subdodavatelům podílejících se na plnění dle této Smlouvy za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Dodavateli v tomto odstavci, a to v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění Smlouvy, a které je Dodavatel povinen předem poučit o povinnosti utajovat důvěrné informace Objednatele). Za důvěrné informace Objednatele se považují veškeré informace, které se Dodavatel dozvěděl při plnění této Smlouvy nebo v její souvislosti o Objednateli, jeho zákaznících, dodavatelích, partnerech a Ministerstvu obrany ČR, zejména o projektech, zakázkách a další činnosti Objednatele, jeho zákazníků, dodavatelů, partnerů a Ministerstva obrany ČR, jejich vnitřní struktuře, bezpečnostních režimech, stupních utajení a jiných zvláštních pravidlech, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností Objednatele, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny. Závazek Dodavatele nezpřístupnit důvěrné informace Objednatele se nevztahuje na případy, kdy
 - a) je zpřístupnění informace vyžadováno obecně závazným právním předpisem, nebo
 - b) Dodavatel obdržel od Objednatele předchozí písemný souhlas zpřístupňovat konkrétní informaci, nebo
 - c) Dodavatel je schopen Objednateli prokázat, že konkrétní informace je veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobil sám Dodavatel, nebo
 - d) Dodavatel je schopen Objednateli prokázat, že měl konkrétní informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění takové informace při plnění této Smlouvy či v její souvislosti.
 3. Dodavatel se zavazuje nakládat s důvěrnými informacemi Objednatele jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení. Závazek Dodavatele utajovat důvěrné informace Objednatele trvá po dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy a dále po dobu 20 let ukončení platnosti a účinnosti této Smlouvy.
 4. Objednatel se zavazuje nezpřístupnit třetí osobě informace Dodavatele viditelně označené jako důvěrné (s výjimkou zpřístupnění svým zaměstnancům, statutárním orgánům, jejich členům či prokuristům).
 5. Objednatel se zavazuje nakládat s důvěrnými informacemi Dodavatele jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení. Závazek Objednatele utajovat důvěrné informace Dodavatele trvá po dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy a dále po dobu 20 let ukončení platnosti a účinnosti této Smlouvy.

XIII. Závěrečná ustanovení

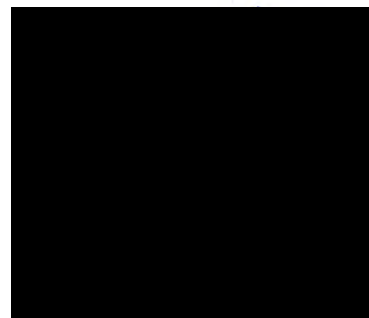
1. Tato Smlouva se řídí právem ČR, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, vše ve znění pozdějších předpisů.
2. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory vyplývající z této Smlouvy, které se nepodařilo vyřešit vzájemnou dohodou, budou předloženy k rozhodnutí obecnému soudu s místní příslušností dle sídla Objednatele.
3. Tato Smlouva je vyhotovená ve 2 vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá strana obdrží jeden exemplář. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze po dohodě stran formou písemných dodatků, popř. postupem, který stanoví tato Smlouva.
4. Pokud nebylo v této Smlouvě ujednáno výslovně jinak, nepřihlíží se v právních vztazích založených touto Smlouvou k jakýmkoliv zvyklostem a zavedené praxi stran, ani k obchodním zvyklostem a rovněž se při výkladu této Smlouvy nepřihlíží k předchozí ústní, písemné či elektronické komunikaci, která proběhla před uzavřením této Smlouvy.
5. Smluvní strany se dohodly, že ani jedna strana není oprávněna postoupit Smlouvu, tzn. převést jako postupitel svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její části třetí osobě, a to bez písemného souhlasu druhé smluvní strany.
6. V případě, že by některé ustanovení Smlouvy bylo nebo se v budoucnu stalo z jakýchkoliv důvodů neplatné, nezpůsobuje neplatnost ostatních částí Smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit po vzájemné dohodě toto ustanovení jiným, odpovídajícím svým obsahem účelu zrušeného ustanovení.
7. Smluvní strany 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.
8. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou:
 - a) Příloha č. 1 – Popis prostředí
 - b) Příloha č. 2 – Nejčastěji využívané formuláře v AX
 - c) Příloha č. 3 – Ceník
 - d) Příloha č. 4 – Vedoucí projektu

V Praze dne 6.9.2023



ředitel správního úseku

V Praze dne 1.9.2023



AUTOCONT a.s.¹⁷

Vinohradská 1511/230
100 00 Praha 10 - Strašnice
DIČ: CZ04308697