

Číslo Smlouvy Objednatele: 4200013323

Číslo Smlouvy Poskytovatele: 223SS050

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

### Smluvní strany

#### Objednatel:

Název: **Státní zemědělský intervenční fond**  
Sídlo: Ve Smečkách 33, 110 00 Praha 1  
Zastoupený: Ing. et Ing. Dalibor Mondek, ředitel Sekce ICT  
IČ: 481 33 981  
DIČ: CZ48133981  
Bankovní spojení: ČNB  
Číslo účtu: 000-0003926001/0710  
Kontaktní osoba: Ing. et Ing. Dalibor Mondek, ředitel Sekce ICT  
Telefon: +420-731 594 531  
Email: dalibor.mondek@szif.cz  
(dále jen „Objednatel“ nebo „SZIF“)

a

#### Poskytovatel:

Název: **aSolution s.r.o.**  
Sídlo: U Retexu 623, 339 01 Klatovy  
Zastoupená: Martinem Zvoníčkem, jednatelem společnosti  
IČO: 263 98 591  
DIČ: CZ26398591  
Bankovní spojení: ČSOB, Plzeň  
Číslo účtu: 198 403 322/0300  
Telefon: Tel./Fax: +420-377 280 200/203, GSM: +420-724 906 100  
Kontaktní osoba: Martin Zvoníček  
Email: zvonicek@asolution.cz  
Zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 17743  
(dále jen „Poskytovatel“ nebo „Dodavatel“)

(dále označovány společně jako „strany této Smlouvy“ nebo „Smluvní strany“)

uzavřely v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění na základě vzájemného a úplného souhlasu o všech níže uvedených ustanoveních tuto Smlouvu o poskytování technické podpory (dále jen „Smlouva“).

# 1 Definice

Pro účely této Smlouvy se zavádějí následující termíny, které jsou-li použity v popsaném významu, jsou uváděny s velkým počátečním písmenem:

„**SZIF**“ znamená organizaci Státní zemědělský intervenční fond, se sídlem Ve Smečkách 33, 110 00 Praha 1, IČ 24763284.

„**Podrobná specifikace poskytovaných služeb**“ (dále také „jen PSPS“) znamená přílohu nebo pozdější dodatky této Smlouvy, které specifikují, jaký druh služeb technické podpory byl Smluvními stranami kontrahován pro konkrétní časové období.

„**Hardware**“ znamená technické zařízení potřebné pro provoz Software.

„**Software**“ znamená počítačový program (včetně každé jeho části), který je specifikován v Příloze č. 3 této smlouvy, jeho dokumentaci a instalační médium.

„**Aktualizace Software**“ znamená takovou verzi Software, která je distribuována Poskytovatelem v rámci technické podpory Software a obsahuje avizované odstraněné ZKZ a technická vylepšení.

„**Dokumentace Software**“ znamená dokument nebo dokumenty obsahující popis Software a podmínky pro provoz Software.

„**Uživatelská dokumentace**“ znamená dokument nebo dokumenty obsahující uživatelský návod k užívání Software.

„**Místo plnění**“ je místo s adresou určené dohodou Smluvních stran pro výkon služby v rámci této Smlouvy. Není-li uvedeno jinak, jsou Místem plnění provozovny Objednatele a Poskytovatele.

„**Závada**“ označuje takový stav, kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s předanou dokumentací v takovém rozsahu, že omezují Objednatele v provozování Software.

„**Kritická závada**“ označuje stav, kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s předanou dokumentací v takovém rozsahu, že zabraňují celkovému provozování Software.

„**ZKZ**“ zkratka souhrnně označující Závadu nebo Kritickou závadu.

„**Hlášení**“ znamená zaslání zprávy elektronické pošty s informací o vzniku ZKZ nebo s požadavkem na Změnu Software Objednatelem na kontaktní adresu technické podpory Poskytovatele uvedené v Příloze č. 1. Zasláná zpráva elektronické pošty musí obsahovat minimálně identifikaci Objednatele, jméno Nahlašovatele, typ závady (Závada, Kritická závada), specifikaci projevů závady.

„**Nahlašovatel**“ znamená osobu pověřenou Objednatelem k nahlašování ZKZ a osobu pověřenou k užívání služby Telefonická podpora.

„**Dispečer TP**“ znamená osobu pověřenou Poskytovatelem v Době pohotovosti k výkonu koordinační, řídicí a kontrolní služby pro zabezpečení činnosti technické podpory dle smluvních podmínek.

„**Řešitel**“ znamená osobu přidělenou Dispečerem TP k řešení ZKZ nebo poskytování konzultací.

„**Doba nahlášení**“ znamená datum a čas, kdy bylo Hlášení přijato na kontaktních adresách technické podpory Poskytovatele.

„**Doba odezvy**“ znamená časový interval, který uplyne od Doby nahlášení do okamžiku, kdy Poskytovatel oznámí Nahlašovateli přijetí a zaevidování Hlášení nebo kdy Poskytovatel kontaktuje Nahlašovatele za účelem ověření informací uvedených v Hlášení.

„**Doba nástupu na odstranění závady**“ znamená časový interval, který uplyne od Doby nahlášení do okamžiku, kdy se Řešitel:

- a) fyzicky dostaví k výkonu služby na Místo plnění, pokud je to pro odstranění ZKZ potřebné,
- b) začne řešit ZKZ pomocí vzdáleného přístupu do počítačové sítě Objednatele.

„**Doba ukončení servisního zásahu**“ znamená časový interval, který uplyne od Doby nahlášení ZKZ do okamžiku, kdy Poskytovatel:

- a) odstraní ZKZ Trvalým řešením,
- b) odstraní ZKZ náhradním řešením a přitom bez prodlení pokračuje v odstraňování ZKZ trvalým řešením.

„**Trvalé řešení**“ znamená Nahlašovatelem a Poskytovatelem přijaté řešení, jehož výsledkem je trvalé odstranění ZKZ.

„**Náhradní řešení**“ znamená Nahlašovatelem a Poskytovatelem přijaté řešení nebo opatření, jehož výsledkem je dočasné odstranění ZKZ pro umožnění užívání Software náhradním způsobem.

„**Běžná pracovní doba**“ znamená standardní pracovní dobu Objednatele.

„**Doba pohotovosti**“ znamená pracovní dobu Poskytovatele, během které je pro potřeby Objednatele povinen zabezpečit služby poskytované podle této Smlouvy.

## 2 Předmět Smlouvy

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat pro Objednatele služby technické podpory související se zabezpečením provozu Software dodaného a instalovaného na Hardware Objednatele.
- 2.2 Poskytované služby jsou popsány v PSPS této Smlouvy a jsou hrazeny formou paušálního poplatku.
- 2.3 Rozsah a parametry poskytovaných služeb jsou uvedeny v PSPS této Smlouvy.
- 2.4 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu za služby poskytované v rozsahu stanoveném touto Smlouvou a jejími PSPS.

## 3 Specifikace požadovaných služeb technické podpory

### a) Odstraňování závad

- Poskytovatel zajistí odstranění nahlášených závad tak, aby uvedl Software do souladu s vlastnostmi popsanými v jeho dokumentaci nebo vlastnostmi specifikovanými v zadání projektu.
- Přijaté nahlášení závady bude Poskytovatelem zaevidováno, ověřeno a zpětně potvrzeno Objednateli podle podmínek doby odezvy, které jsou uvedeny v PSPS této Smlouvy.
- Poskytovatel v rámci doby pohotovosti řešitele na výkon odstranění nahlášené závady podle podmínek doby zahájení řešení, která je uvedena v PSPS této Smlouvy.
- Poskytovatel zabezpečí, aby Řešitel zahájil výkon služby na odstranění nahlášené závady neprodleně bez zbytečných odkladů podle podmínek doby nástupu na odstranění závady, která je uvedena v PSPS této Smlouvy.
- Řešitel nahlášené závady přijímá takový způsob odstranění závady, aby splnil podmínky specifikované v PSPS této Smlouvy.

### b) Telefonická a e-mail podpora

- Poskytovatel zajistí po dobu pohotovosti službu telefonické nebo e-mail podpory, jejíž náplní bude:
  - zabezpečení konzultací pro nahlašování závad;
  - zabezpečení konzultací k postupům uvedeným v uživatelské dokumentaci.

### c) Inovace Software

- Poskytovatel po dobu poskytování technické podpory Smlouvy zajistí:
  - informovanost Objednatele o uvolněných aktualizacích Software a o ukončení technické podpory na předchozí verze Software;
  - zabezpečení dodávek aktualizací Software, které uvolní jako součást zlepšování vlastností Software a ukončení technické podpory na předchozí verze Software.
- Poskytovatel může ukončit technickou podporu spolupráce Software s takovými produkty třetích stran, jejichž vlastní technická podpora byla ukončena.

## 4 Povinnosti a práva Poskytovatele

- 4.1 Poskytovatel je po dobu poskytování technické podpory povinen zajistit řešení odstranění ZKZ. Pokud bude v rámci Doby ukončení servisního výkonu zrealizováno Náhradní řešení, je povinností Poskytovatele následně bez zbytečné prodlevy zajistit Trvalé řešení.
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje použít k odstranění Kritické závady všechny dostupné prostředky běžné v odvětví informačních technologií, případně nalézt Náhradní řešení tak, aby období, kdy Software není v provozu, bylo zkráceno na minimum.
- 4.3 Poskytovatel neodpovídá za ZKZ, které mohou vzniknout neodborným zásahem nebo nedodržením provozních podmínek, kterou jsou uvedeny v Uživatelské dokumentaci nebo v Dokumentaci Software ze strany Objednatele nebo třetí strany.
- 4.4 Poskytovatel není odpovědný za ZKZ Software, pokud je Software používán jinak než v souladu s licenčními právy.
- 4.5 Poskytovatel není odpovědný za ZKZ produktů třetích stran, které nejsou přímou součástí Software. Výkonem technické podpory je však zavázán k výkonu součinnosti vedoucí k úplnému zprovoznění Software. Práce vykonaná v rámci takovéto podpory je hrazena jako vícepráce dle platných sazeb Poskytovatele.
- 4.6 Poskytovatel není odpovědný za ZKZ, jestliže jejich příčina spočívá v provedení Změn Objednatelem, nebo třetí stranou bez předchozího souhlasu Poskytovatele. Způsobí-li realizace takovéto Změny ZKZ, je veškerý potřebný výkon služeb Poskytovatele spojených s odstraněním takových ZKZ předmětem placených služeb nad rámec paušálních poplatků dle platných sazeb Poskytovatele.
- 4.7 Poskytovatel není odpovědný za obsah dat Objednatele včetně dat zálohovaných. Poskytovatel není odpovědný ani za ztrátu nebo poškození těchto dat, pokud ke ztrátě nebo poškození nedojde prokazatelně vinou Poskytovatele.
- 4.8 Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele, pokud při jeho zásahu hrozí ztráta dat nebo konfigurace, na nutnost pořízení mimořádné zálohy a dohodne se s Objednatelem na způsobu a rozsahu zálohy.
- 4.9 Poskytovatel je povinen vést evidenci vykonaných služeb v rámci této Smlouvy a předkládat je na vyžádání Objednateli.
- 4.10 Poskytovatel má právo přerušit poskytování služeb Objednateli, jestliže Objednatel v rozporu s některým ustanovením Smlouvy neplní závazky plynoucí z této Smlouvy déle než 20 kalendářních dnů od písemného upozornění Poskytovatele na takový stav, a to do doby odstranění rozporu nebo splnění požadovaných závazků. Takto vzniklé zdržení se považuje za zdržení vzniklé vinou Objednatele.
- 4.11 Poskytovatel má právo, s respektováním nezbytných bezpečnostních opatření Objednatele, vyslat svého zástupce na Místo plnění za účelem kontroly plnění provozních podmínek stanovených Dokumentací Software.
- 4.12 Poskytovatel má právo požadovat na Objednateli úhradu veškerých nákladů vzniklých neposkytnutím požadované součinnosti Objednatele (viz odstavec 5.7 článku 5 Smlouvy a článek 6 Smlouvy).

- 4.13 Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může při poskytnutí servisních služeb pověřit provedením díla třetí stranu. Toto pověření musí být předem Poskytovatelem oznámeno a Objednatelem odsouhlaseno.

## 5 Povinnosti a práva Objednatele

- 5.1 Objednatel zabezpečí pro Software odpovídající provozní prostředí specifikované v Dokumentaci Software.
- 5.2 Požadavek Objednatele na jakýkoliv výkon technické podpory musí být vždy proveden formou Hlášení, a to Nahlašovatelem. Jiný pracovník Objednatele není oprávněn užívat jakýchkoliv služeb technické podpory.
- 5.3 Nahlašovatel kontaktuje telefonicky, nebo v případě nedostupnosti formou SMS, Dispečera TP v tom případě, že neobdrží od Poskytovatele ve stanovené Době odezvy informaci o zaevidování požadavku na výkon technické podpory, aby tak ověřil, zda nedošlo k výpadkům komunikačních technologií, které jsou použity pro předávání požadavků na výkon služby technické podpory. Pokud takovýto výpadek způsobí nedoručení požadavků na výkon služby technické podpory, je Poskytovatel v rozsahu doby výpadku zproštěn odpovědnosti za dodržení plnění časových lhůt uvedených v PSPS této Smlouvy.
- 5.4 Smluvní strany uvádějí, že pro vyloučení pochybností se v případě uvedené v předchozím odstavci tohoto článku se lhůty pro odstraňování ZKZ uvedené v PSPS této Smlouvy počítají od okamžiku, kdy byla prokazatelně Nahlašovatelem odeslána SMS Dispečerovi TP.
- 5.5 V případě, že Objednatel zamýšlí provést jakoukoliv změnu Software nebo změnu prostředí, ve kterém Software pracuje, vlastními silami nebo prostřednictvím třetí strany, je povinen k zamýšlené změně získat souhlas Poskytovatele. Žádost o souhlas Poskytovatele s takovou změnou je Nahlašovatel povinen odeslat formou Hlášení.
- 5.6 Za zabezpečení a zálohování svých dat je odpovědný Objednatel.
- 5.7 Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli součinnost podle článku 6 Smlouvy.

## 6 Požadovaná součinnost Objednatele

- 6.1 Objednatel zabezpečí zpřístupnění Software tak, aby bylo možné kdykoliv podle potřeby Poskytovatele vykonávat služby technické podpory podle smluvních podmínek. Pokud tato součinnost nebude poskytnuta nebo bude-li poskytnuta s časovou prodlevou, zaniká Poskytovateli povinnost vykonat službu technické podpory dle smluvních podmínek uvedených v PSPS této Smlouvy.
- 6.2 Objednatel zajistí Poskytovateli po dobu výkonu služby následující:
- a) stůl a židli pro vykonavatele technické podpory,
  - b) přístup k Hardware a Software,
  - c) přístup ke koncovému počítači připojenému do počítačové sítě Objednatele v konfiguraci odpovídající minimálně požadavkům uvedených v Dokumentaci Software včetně možnosti tisku na tiskárně,
  - d) přístup k síti Internet protokolem http, https a ftp,
  - e) přístup nebo spojení se správcí: počítačové sítě, aplikací a zdrojů dat, zálohovacích a archivačních systémů Objednatele,
  - f) možnost předem dohodnuté bezplatné konzultace s jinými technickými specialisty Objednatele ostatní informační systémy a technologické prostředky, které Objednatel užívá. Nemá-li Objednatel takové specialisty, je povinen bezplatně zajistit Poskytovateli specialisty třetích stran.
- 6.3 Objednatel zabezpečí vytvoření chráněného vzdáleného přístupu k Software z pracoviště Poskytovatele do počítačové sítě Objednatele, včetně zřízení přístupových práv potřebných pro administraci Software. Chráněný vzdálený přístup bude Poskytovateli k dispozici kdykoliv v Běžné pracovní době a bude vykazovat po celou dobu využívání Poskytovatelem následující parametry:

minimální šířka pásma bude garantovaných 256 kb/s a doba odezvy (tzv. ping) bude menší než 200ms.

- 6.4 Pro účely plnění této Smlouvy Objednatel po dohodě s Poskytovatelem zajistí odstávku<sup>1</sup> Software v Běžné pracovní době tak, aby mohl Poskytovatel provést potřebné úkony. Celková doba odstávek přitom nesmí překročit 8 hodin v Běžné pracovní době v jednom kalendářním měsíci.

## 7 Záruka

- 7.1 Záruční doba na služby vykonané v rámci technické podpory je 6 měsíců.

## 8 Platební podmínky

- 8.1 Všechny ceny spojené s plněním předmětu této Smlouvy jsou smluvní v souladu se zákonem č. 526/90 Sb., o cenách, v platném znění.
- 8.2 Kalkulace cen bez daně z přidané hodnoty (DPH) je uvedena v jednotlivých PSPS. K těmto cenám bude při platbě vždy připočtena daň z přidané hodnoty (DPH) ve výši podle aktuálně platných daňových předpisů.
- 8.3 Veškeré platby za technickou podporu budou hrazeny ze strany Objednatele na základě daňového dokladu (dále též „faktury“) vystaveného Poskytovatelem do 15 dnů po nabytí účinnosti této smlouvy. První měsíc je pro účely této Smlouvy měsíc, v němž nabyla účinnosti tato Smlouva. Veškeré platby Objednatele dle této Smlouvy budou prováděny bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy. Dnem zaplacení se rozumí den, kdy došlo k odepsání příslušné částky, na kterou byla faktura vystavena, z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 8.4 Splatnost faktury je 30 kalendářních dnů ode dne doručení Objednateli. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle platných předpisů České republiky, v případě nesplnění této povinnosti je Objednatel oprávněn fakturu Poskytovateli vrátit, lhůta splatnosti faktury přestává jejím vrácením běžet. Po doručení nové faktury obsahující všechny náležitosti počne běžet nová lhůta její splatnosti.
- 8.5 V případě, že Objednatel nezaplatí fakturu včas, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu úroky z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené částky za každý den prodlení.
- 8.6 V případě prodlení Poskytovatele, z důvodů nespočívajících na straně Objednatele ani ve vyšší moci specifikované v odstavci 8. 7 článku 8 Smlouvy, se splněním kterékoliv povinnosti dle této smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý den prodlení. Úhradou smluvní pokuty nezaniká nárok na náhradu škody.
- 8.7 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany (vyšší moc) a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy a k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

---

<sup>1</sup> Odstávkou rozumíme nedostupnost Software pro Objednatele.

## 9 Odpovědnost smluvních stran za škodu

- 9.1 Pro rozsah odpovědnosti za škodu a způsob jejího uplatnění platí ustanovení § 2909 a následující zákona 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.

## 10 Platnost a účinnost Smlouvy

- 10.1 Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění této Smlouvy v Registru smluv a uzavírá se na dobu 48 měsíců.
- 10.2 Každá ze Smluvních stran má právo Smlouvu kdykoliv vypovědět ve čtyřměsíční výpovědní lhůtě, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 10.3 Účinnost této Smlouvy také může skončit:
- dohodou Smluvních stran, která musí mít písemnou formu, a jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
  - odstoupením v těchto případech:
    - odstoupením Objednatele, pokud Poskytovatel neplní opakovaně<sup>2</sup> lhůty pro řešení Hlášení, přestože Objednatel poskytuje požadovanou součinnost dle článku 6 Smlouvy,
    - odstoupením Poskytovatele, pokud Objednatel je v prodlení s placením dle článku 8 Smlouvy déle než 30 kalendářních dnů.
- 10.4 Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. V tomto případě jsou smluvní strany povinny vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do jednoho měsíce od skončení účinnosti Smlouvy odstoupením.
- 10.5 Zánikem závazků uvedených v této Smlouvě dohodou ani odstoupením od Smlouvy není dotčena platnost kteréhokoliv ustanovení Smlouvy, jež má výslovně či ve svých následcích zůstat v platnosti po zániku výše citovaných závazků. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty, dospělého úroku z prodlení, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy, zejména závazku mlčenlivosti a ochrany informací, zajištění závazků a ujednání o způsobu řešení sporů.

## 11 Řešení sporných otázek

- 11.1 Jestliže bude mít Objednatel jakékoliv výhrady, ať již ve vztahu k poskytovaným službám nebo k pracovníkům Poskytovatele, sdělí je důvěrným způsobem Poskytovateli.
- 11.2 Jestliže spor nebude moci být vyřešen způsobem uspokojivým pro obě Smluvní strany, jmenují obě smluvní strany po jednom vedoucím pracovníkovi, kteří budou oprávněni vyvolat jednání a s vynaložením veškeré dobré vůle vyřešit spornou záležitost. Jednání se musí uskutečnit v přiměřeně krátké době po písemném vyzvání jedné ze Smluvních stran.
- 11.3 Probíhající řešení sporných otázek není pro Poskytovatele důvodem k pozastavení plnění předmětu Smlouvy. Pozastavení plnění je možné jenom v případě, že Objednatel nedodržuje svoje povinnosti vyplývající pro něho z této Smlouvy v takové míře, že Poskytovatel není schopen pokračovat v plnění, přestože o konkrétní potřebě jeho součinnosti Objednatele včas uvědomil.
- 11.4 Nedojde-li k dohodě do 60 kalendářních dnů od zahájení řešení sporů, může být předmětný spor na návrh kterékoliv smluvní strany dán k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.

---

2 Opakovaně znamená pro účely této Smlouvy následující: Poskytovatel překročil sjednané termíny pro řešení Hlášení v průběhu 12 měsíců alespoň třikrát o více než 30 % a Objednatel jej na tuto skutečnost písemně upozornil.

## 12 Ochrana informací, údajů a dat

- 12.1 Každá ze Smluvních stran se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech informacích týkajících se druhé Smluvní strany a předmětu této Smlouvy, které (a) získala přímo či nepřímo od druhé Smluvní strany v souvislosti s uzavřením a plněním závazků z této Smlouvy a/nebo (b) jí budou sděleny či zpřístupněny druhou Smluvní stranou či je získá jiným způsobem v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy (dále jen „důvěrné informace“). Povinnost mlčenlivosti zahrnuje povinnost Smluvních stran učinit vše, co lze spravedlivě požadovat, aby důvěrné informace nevešly ve známost nepovolané osoby.
- 12.2 Smluvní strany jsou oprávněny sdělit důvěrné informace třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem druhé Smluvní strany s tím, že tento souhlas je vázán na povinnost zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými a na souhlas této třetí osoby, že závazek přijímá, a to alespoň v rozsahu stanoveném Smlouvou; tím nejsou dotčeny povinnosti Smluvních stran stanovené právními předpisy pro nakládání s informacemi označenými těmito předpisy za důvěrné.
- 12.3 Důvěrnými informacemi nejsou nebo přestávají být:
- a) informace, které byly v době, kdy byly Smluvní straně poskytnuty, veřejně známé, nebo
  - b) informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly Smluvní straně poskytnuty, s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými v důsledku porušení závazků Smluvní strany podle této Smlouvy, nebo
  - c) informace, které byly Smluvní straně prokazatelně známé před jejich poskytnutím, nebo
  - d) informace, které je Smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě platných právních předpisů.
- 12.4 Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé Smluvní strany, předmětu plnění Smlouvy nebo s předmětem plnění související, které jsou dle ustanovení § 504 Občanského zákoníku považovány za obchodní tajemství.
- 12.5 Poskytnutí informací na základě povinností stanovených Smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy není považováno za porušení povinností Smluvních stran sjednaných v tomto článku Smlouvy. Jedná se zejména o povinnost Objednatele na žádost poskytnout informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, nebo uveřejnit relevantní informace, zejména Smlouvu včetně všech jejích příloh a případných dodatků na svém profilu zadavatele ve smyslu Zákona o VZ.
- 12.6 Pokud porušením povinností stanovených v tomto článku Smlouvy vznikne některé ze Smluvních stran škoda, je příslušná Smluvní strana povinna oprávněné smluvní straně vzniklou škodu v plném rozsahu nahradit.
- 12.7 Závazek mlčenlivosti zaniká pro obě Smluvní strany 5 let po ukončení účinnosti této Smlouvy s výjimkou osobních údajů, kde je mlčenlivost trvalá.



## 13 Závěrečná ustanovení

- 13.1 Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž každá ze Smluvních stran obdrží její elektronický originál.
- 13.2 Ohledně zpracování osobních údajů, ke kterému může v souvislosti s předmětem této smlouvy dojít, smluvní strany se zavazují vystupovat tak, aby byly v co nejširší míře dodržovány povinnosti stanovené Nařízením EU 2016/679 (dále jen jako „GDPR“) a souvisejícími právními předpisy. Tento způsob vystupování spočívá zejména v dodržování povinnosti mlčenlivosti v souvislosti se zpracovávanými osobními údaji, dále uplatňování zásad stanovených čl. 5, čl. 24 GDPR a následujících při zpracování osobních údajů a v neposlední řadě také v povinnosti přiměřeně reagovat na uplatněná práva subjektů údajů dle čl. 12 GDPR a následujících. S ohledem na dodržování těchto povinností, jakož i za účelem splnění povinností při kontrole dle zvláštních předpisů, si jsou smluvní strany povinny poskytnout veškerou nutnou součinnost. Výše uvedený výčet povinností je výčtem demonstrativním. Smluvní strany berou na vědomí, že ucelená politika zásad SZIF je zveřejněna na stránkách [www.szif.cz](http://www.szif.cz).
- 13.3 Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze v písemné formě a po vzájemné dohodě obou Smluvních stran.
- 13.4 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech ustanoveních této Smlouvy připojují své podpisy.
- 13.5 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 - Kontaktní adresy
  - Příloha č. 2 - PSPS – Podrobná specifikace poskytovaných služeb
  - Příloha č. 3 - Specifikace dodávaného programového vybavení Software

V Praze dne

V Plzni dne

za Státní zemědělský intervenční fond  
Ing. et Ing. Dalibor Mondek  
ředitel Sekce ICT

za aSolution s.r.o.  
Martin Zvoníček  
jednatel společnosti

# Příloha číslo 1

ke Smlouvě o poskytování technické podpory

## Kontaktní adresy

### Poskytovatel:

- **Hot-line podporu v pracovní době 9:00 – 17:00 hod.**
  - telefon: +420 – 724 906 100, -101
  - tel./fax: +420 – 377 280 200, -203
  - e-mail: [hotline@asolution.cz](mailto:hotline@asolution.cz)
- **Kontaktní osoby:**
  - ve věcech obchodních a smluvních: Martin Zvoníček
    - telefon: +420 – 724 906 100
    - e-mail: [zvonicek@asolution.cz](mailto:zvonicek@asolution.cz)
  - ve věcech technických: Jiří Kašpárek
    - telefon: +420 – 724 906 101
    - e-mail: [kasperek@asolution.cz](mailto:kasperek@asolution.cz)
- **Adresa pro listovní zásilky:**

aSolution s.r.o.  
Jiráskovo nám. 816/4,  
326 00 Plzeň  
Česká republika

### Objednatel:

- **Kontaktní osoby:**
  - Nahlašovatel: Ing. Miroslav Štolpa Ph.D., ředitel Odboru provozu ICT
    - telefon: +420 – 727 833 557
    - e-mail: [miroslav.stolpa@szif.cz](mailto:miroslav.stolpa@szif.cz)
  - Zastupuje: Martin Turčany, vedoucí Oddělení technické podpory
    - telefon: +420 – 739 322 652
    - e-mail: [martin.turcany@szif.cz](mailto:martin.turcany@szif.cz)
- **Adresa pro listovní zásilky:**

Státní zemědělský intervenční fond  
Ve Smečkách 33  
110 00 Praha 1  
Česká republika

## Příloha číslo 2

ke Smlouvě o poskytování technické podpory

### Podrobná specifikace poskytovaných služeb (též PSPS)

#### 1 Parametry základních služeb technické podpory

Technická podpora bude poskytována za těchto upřesněných podmínek:

##### a) Odstraňování závad

Parametr	Hodnota
Běžná pracovní doba	Pracovní dny <b>9.00 hod až 17.00 hod.</b>
Doba pohotovosti	<b>5x8</b> , to je nepřetržitě 8 hodin denně v pracovní dny v běžné pracovní době.
Doba odezvy	Garance odezvy do 16 hodin v rámci doby pohotovosti. Odezva je realizována e-mailem na adresu Objednatele uvedenou na oznámení o vadě (bude-li to vyžadováno), resp. na e-mailovou adresu(y) pověřeného zástupce Objednatele. Poskytovatel zároveň uvede, jak vadu hodnotí a jakým způsobem ji hodlá odstranit.
Doba nástupu na odstranění závady	U Kritické závady do 20 hodin v rámci doby pohotovosti. U Závady do 5 pracovních dnů v rámci doby pohotovosti.
Doba ukončení servisního zásahu	U Kritické závady <b>do 5 dnů</b> od doby nástupu na odstranění závady v rámci doby pohotovosti. Náhradní řešení bude Poskytovatelem dodáno do konce běžné pracovní doby následujícího pracovního dne. Do smluvené doby u nahlášené Závady.

##### b) Telefonická podpora

Parametr	Hodnota
Zabezpečení konzultací pro nahlašování závad	V rámci doby pohotovosti.
Zabezpečení konzultací k postupům uvedených v uživatelské dokumentaci	V rámci doby pohotovosti zajistí poskytovatel předání požadavku na konzultaci.

##### c) Inovace Software

Parametr	Hodnota
Informovanost Objednatele o uvolněných aktualizacích Software	Aktualizace, které Poskytovatel označí jako odstraňující riziko, že se Software dostane do stavu, kdy bude vykazovat závady, zavede Poskytovatel do Software bezplatně. U ostatních aktualizací Poskytovatel nejprve předloží Objednateli odhad pracnosti zavedení aktualizace do Software a provede ji až po jeho souhlasu jako placenou službu.
Informovanost Objednatele o ukončení podpory konkrétní verze Software	Poskytovatel bude informovat o ukončení technické podpory na konkrétní verzi Software užívanou Objednatelem nejpozději 6 měsíců před termínem ukončení podpory.

## 2 Cena a rozsah technické podpory

2.1 **Služby technické podpory** jsou Poskytovatelem poskytovány za paušální úplatu ve výši:

Služba	Cena bez DPH za 48 měsíců
Odstraňování ZKZ a telefonická podpora a Inovace Software	403 220,00 Kč bez DPH
<i>Informativně vč. 21% DPH</i>	<i>487 896,20 Kč vč. DPH</i>

Paušální úplata za služby „Odstraňování ZKZ a telefonická podpora (TELP)“ a „Inovace Software“ zahrnuje dodaný Software podle Přílohy č. 3 Smlouvy.

2.2 **Sazba placených služeb nebo rozšiřujících licencí** nad rámec paušálních poplatků:

Druh služby	Omezení a cena za 1 hod. bez DPH
Služby určené pro údržbu nad rámec paušálního poplatku Smlouvy a služby určené pro rozvoj Software řešení. Tyto služby je možné využívat až do uvedeného limitu bez potřeby nové smlouvy, nebo dodatku k této Smlouvě, tzn. pouze na základě objednávky služeb s konkrétním zadáním a rozsahem. Tyto služby jsou pak následně samostatně fakturovány po vzájemném odsouhlasení předání objednaných služeb.	Max 20 člověkodní za 48 měsíců Sazba 1 200,00 Kč
Placené služby nad rámec paušálních poplatků a nad rámec limitu určeného pro rozvoj Software, viz předchozí řádek.	1 600,00 Kč
Rozšiřující licence importní služby aCapture Import modul	500,00 Kč
Rozšiřující konkurenční licence aplikace UniCollector Klient	250,00 Kč

# Příloha číslo 3

ke Smlouvě o poskytování technické podpory

## Specifikace podporovaného programového vybavení

### 1. Specifikace podporovaného Software

Název licence	Výrobce	Počet
ABBYY OCR FineReader Server v 14 pro 600 tis. stran za rok	ABBYY Group	1
iText v 8 PDF – Desktop	Apryse Software Inc.	1
COMODO Code Sign certifikát	Sectigo Ltd.	1
UniCollector App Server	aSolution s.r.o.	1
UniCollector Klient	aSolution s.r.o.	Max. 200 lic.
aCapture Import modul (pro více podadresářů)	aSolution s.r.o.	Max. 250 lic.
aCapture Server	aSolution s.r.o.	1
aCapture Server Adm Modul	aSolution s.r.o.	1
aCapture Validation modul	aSolution s.r.o.	1
aCapture Control	aSolution s.r.o.	1
aCapture Evidence	aSolution s.r.o.	1
aCapture Export modul	aSolution s.r.o.	1
aCapture Workflow modul	aSolution s.r.o.	1
aCapture Workflow Adm Modul	aSolution s.r.o.	1
aCapture Transfer modul	aSolution s.r.o.	1
aCapture Web Server	aSolution s.r.o.	1
aCapture User Manager	aSolution s.r.o.	1
aCapture Corrector – multilicence	aSolution s.r.o.	Bez omezení
aCapture Web Control – multilicence	aSolution s.r.o.	Bez omezení
aCapture PDF Parser	aSolution s.r.o.	1

#### Poznámka:

Licence v počtu 1 ks jsou instalované na serverové části Software řešení.

Licence, označené početním omezením “Max. 200 lic.”, jsou licence omezené na aktuálně přihlášené uživatele, nebo “Max. 250 lic.” na aktuálně běžící importní služby.

Licence, označené „Bez omezení“, nemají početní omezení na množství jmenných uživatelů.