

**Smlouva
na poskytnutí technické podpory
SW Tovek Tools Analyst Pack
č. 23121000725**

I.

Smluvní strany

Česká republika – Ministerstvo obrany

Se sídlem: Tychonova 221/1, 160 01 Praha 6
IČO: 60162694
DIČ: CZ60162694
Bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha, Na Příkopě 28, Praha 1
Číslo účtu: 404881/0710
Zastoupená: ředitelem odboru vyzbrojování pozemních sil a KIS SVA MO
Ing. Petrem ZÁBORCEM
Se sídlem na adrese: Sekce vyzbrojování a akvizic MO
odbor vyzbrojování pozemních sil a KIS
nám. Svobody 471/4
160 01 Praha 6
Informační systém datových schránek (dále jen „ISDS“):
Identifikátor datové schránky: hjyaavk
ID pro fakturaci: ukbwcd

Kontaktní osoby:

- ve věcech smluvních:

[REDACTED]

- ve věcech organizačních a technických:

[REDACTED]

(dále jen „objednatel“)

a

TOVEK, spol. s r.o.

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spis.značka C23804

Se sídlem: U Nikolajky 820/4, 150 00 Praha 5
Hlavní sídlo provozovny a doručovací adresa: Chrudimská 1418/2, 130 00 Praha 3
IČO: 49687981
DIČ: CZ49687981
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 45990802227/0100
Zastoupená: Ing.Bořivojem Kostkou, jednatelem
ISDS: itv7xk8
Kontaktní osoba: [REDACTED]

(dále jen „**poskytovatel**“) na straně druhé

uzavírají v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „OZ“) a podle příslušných ustanovení zákona č.121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „AZ“), na veřejnou zakázku malého rozsahu zadanou přímou výzvou podle § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), tuto **smlouvu na poskytnutí technické podpory software Tovek Tools Analyst Pack** (dále jen „smlouva“).

Čl. II.

Účel smlouvy

Účelem smlouvy je zabezpečit formou technické podpory **software Tovek Tools Analyst Pack** informační podporu vedoucím představitelům resortu MO.

Čl. III.

Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytnout objednateli **službu technické podpory software Tovek Tools Analyst Pack** (dále jen „TP SW Tovek“) v rozsahu a způsobem dle přílohy č. 1 této smlouvy:
2. Předmětem smlouvy je dále závazek objednatele zaplatit poskytovateli za poskytnutí TP SW Tovek cenu podle čl. IV této smlouvy.

Čl. IV.

Cena

1. Cena za splnění závazků poskytovatele dle čl. III. odst. 1 této smlouvy byla stanovena v souladu s ustanoveními zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
2. Celková cena za předmět smlouvy dle čl. III. odst. 1 této smlouvy činí 271 656,00 Kč bez DPH, tj. 328 703,76 Kč s DPH. (slovy: třístadvacetosmtisícsešmsetřítřikoron a sedmdesátšest haléřů českých),.
3. Cena bez DPH dle odst. 2 tohoto článku smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a není jí možné překročit. Tato cena zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s plněním svých závazků, tj. včetně dodatečné odměny autorovi dle § 2374 odst. 1 OZ a další související náklady. K ceně bez DPH bude připočtena sazba DPH v aktuální zákonné výši.
4. Podrobný cenový rozklad je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.

Čl. V.

Doba a místo plnění

1. Poskytovatel se zavazuje objednateli poskytovat TP SW Tovek dle čl. III. odst. 1. této smlouvy po dobu určitou, nejdříve od 1. 1. 2024 do 31. 12. 2026 v souladu s Licenčními a servisními podmínkami Tovek.
2. Poskytovatel je povinen dodat Odboru komunikace MO dokumenty dle přílohy č. 3 této smlouvy potvrzující:

- plnění činností TP SW Tovek Tool Analyst Pack podle bodu 2) přílohy č. 1 k této smlouvě vždy neprodleně poslední den kalendářního kvartálu na „Protokolu o plnění služby v daném období – Akceptačním protokolu“, viz **příloha č. 3** k této smlouvě.
- 2. Místem plnění pro poskytování technické podpory a dodání dokumentů uvedených v čl. V. odst.2 této smlouvy je VZ 8752 Praha (dále jen „VZ 8752“), Tychonova 221/1, 160 01 Praha 6 - Valy.

Čl. VI.

Další povinnosti smluvních stran

1. Pověřenou osobu za převzetí předmětu smlouvy je ředitel odboru komunikace MO, ■■■■■, nebo jím písemně pověřená osoba. Prvotním příjemcem a místem dodání je určeno NS 875200, Tychonova 221/1, 160 01 Praha 6 – Valy, (dále jen „Odběratel“). Odběratel není oprávněn ani povinen dokumenty uvedené v čl. V. této smlouvy podepsat, jestliže údaje v něm obsažené nejsou pravdivé. Jedno vyhotovení dokumentů uvedených v čl. V. této smlouvy obdrží objednatel při jeho podpisu, druhé je poskytovatel povinen zaslat objednateli jako nedílnou přílohu faktury – daňového dokladu (dále jen „faktura“) a třetí vyhotovení si poskytovatel ponechá.
2. Objednatel má právo kdykoliv kontrolovat plnění závazků poskytovatele dle čl. III. této smlouvy osobou, kterou k tomuto účelu písemně určí. Poskytovatel je povinen objednateli provedení této kontroly umožnit.

Čl. VII.

Ochrana autorských práv, podmínky užití software

1. Poskytovatel prohlašuje, že programové vybavení dodávané dle čl. III této smlouvy (dále jen „programové vybavení“) je počítačovým programem dle § 65 AZ.
2. Poskytovatel poskytuje objednateli nevýhradní oprávnění k výkonu práva užit (licenci) programové vybavení, a to v časově neomezeném rozsahu, v územním rozsahu pro Českou republiku v množstevním rozsahu nezbytném k řádnému užívání programového vybavení v souladu s přílohou č.1 této smlouvy.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout objednateli oprávnění k výkonu práva programové vybavení užit, a to v rozsahu a způsoby podle ustanovení této smlouvy.
4. V případě, že toto prohlášení není pravdivé, nahradí poskytovatel objednateli škodu, která v souvislosti s tím vznikla.

Čl. VIII.

Platební a fakturační podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že objednatel nebude poskytovat za plnění předmětu této smlouvy zálohové platby.
2. Úhrada ceny za předmět plnění dle čl. III. odst. 1. této smlouvy bude provedena po uplynutí každého kvartálního období kalendářního roku na základě oboustranně schváleného „Protokolu o plnění služby v daném období – Akceptačního protokolu“, viz příloha č. 3 k této smlouvě.
3. Poskytovatel má právo fakturovat vždy poslední den kvartálního období kalendářního roku, tj. dle čl. III odst. 1 této smlouvy, odešle do 5 pracovních dnů prostřednictvím ISDS objednateli daňový doklad (dále jen „faktura“), a to do datové schránky ID **ukbwexd**.

4. Faktura musí být podepsána platným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu a přílohy faktury uvedené v odstavci 3 tohoto článku smlouvy musí být konvertovány z listinné do elektronické podoby ve smyslu § 22 odst. 1 písm. a) zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí být odeslána v jednom z následujících formátů: ISDOC; PDF/A; UBL 2.1 ISO/IEC; UN/CEFACT CII. Datová zpráva může mít velikost maximálně 20MB a musí obsahovat vždy pouze jednu fakturu s přílohami dle odst. 3 tohoto článku smlouvy.
5. Faktura dále musí mít náležitosti podle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 235/2004 Sb.“) a § 435 OZ. Podle požadavků objednatele dále musí obsahovat tyto údaje:
 - označení dokladu jako „**Daňový doklad – faktura**“ s uvedením evidenčního čísla;
 - číslo smlouvy, podle které se uskutečňuje plnění;
 - číslo nákladového střediska (1350 00)
 - číslo akvizičního pracoviště (AP 62)
 - cenu celkem za splněné závazky poskytovatele dle čl. III odst. 1 smlouvy v Kč včetně DPH;
 - označení peněžního ústavu a čísla účtu poskytovatele, na který má být poukázána platba;
 - počet příloh
 - přílohou faktury bude oboustranně podepsaný „Protokol o plnění služby v daném období – Akceptační protokol“ dle přílohy č. 3 této smlouvy s tím, že objednatel akceptuje jeho podpis fyzickým či elektronickým podpisem.
6. Lhůta splatnosti faktury je 30 dnů ode dne jejího doručení objednateli. Faktura je považována za uhrazenou dnem připsání příslušné částky na účet poskytovatele.
7. Objednatel je oprávněn fakturu bez jejího uhrazení ve lhůtě její splatnosti vrátit, neobsahuje-li požadované náležitosti, není doložena požadovanými doklady nebo obsahuje-li nesprávné cenové údaje a náležitosti nebo obsahuje neúplné cenové údaje a náležitosti nebo má jiné vady. V případě oprávněného vrácení poskytovatel vystaví novou fakturu. Vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží nová lhůta splatnosti 30 dnů ode dne doručení nové (opravené) faktury objednateli. Poskytovatel je povinen novou fakturu doručit objednateli do 5 dnů ode dne doručení oprávněně vrácené faktury poskytovateli. Pro zachování lhůty pro vrácení faktury postačí její odeslání poskytovateli v době její splatnosti.
8. Pokud budou u poskytovatele zdanitelného plnění shledány důvody k naplnění institutu ručení za daň podle § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, bude objednatel při zasílání úplaty vždy postupovat zvláštním způsobem zajištění daně podle § 109a tohoto zákona. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí, že v takovém případě bude platba poskytovateli za předmět smlouvy snížena o daň z přidané hodnoty, která bude odvedena objednatelem na účet správce daně místně příslušného poskytovatele. Poskytovatel obdrží úhradu za předmět smlouvy ve výši částky odpovídající základu daně a nebude nárokovat úhradu ve výši daně z přidané hodnoty odvedené na účet jemu místně příslušnému správci daně.

Čl. IX.

Záruční podmínky

1. Poskytovatel poskytuje záruku dle § 2113 a násl. OZ za funkčnost aplikací a exportů po dobu 24 měsíců od data jejich převzetí objednatelem a za to, že hmotné nosiče dat jsou v bezvadném stavu, programový i datový soubor je zaznamenán bezchybně a SW produkt lze užívat v souladu s účelem této smlouvy.

2. Pověřenou osobou objednatele pro nahlásování vad je Odběratel. Tato pověřená osoba objednatele bude vady nahlášovat poskytovateli na email: [REDACTED] v souladu se Servisními podmínkami Tovek.
3. Poskytovatel je povinen reagovat v pracovní den do 4 hodin od nahlášení vady/požadavku objednatelem.
4. Poskytovatel obratem zašle objednateli písemné potvrzení o tomto nahlášení.
5. Poskytovatel je povinen identifikovat nahlášenou vadu nebo poruchu SW, odstranit nahlášenou vadu nebo poruchu SW produktu a zabezpečit plně funkční stav do 5 pracovních dnů od nahlášení vady nebo poruchy SW produktu objednatelem. Toto ustanovení neplatí pro případ, že se jedná o vadu na straně odběratele.
6. Pracovní doba objednatele je v pracovních dnech 7:00 – 16:00 hod.
7. Odpovědnost poskytovatele za vady plnění se řídí ustanovením § 2099 – 2125 OZ.

Čl. X.

Smluvní pokuty a úroky z prodlení

1. Neprovede-li poskytovatel řádně a včas činnosti dle odst. 1 přílohy č. 1 k této smlouvě, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli za každý i započatý den prodlení smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč.
2. V případě prodlení poskytovatele s reakcí delší než 4 hodiny v pracovní den od nahlášení vady dle čl. IX. odst. 3 této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli za každou i započatou hodinu smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč.
3. V případě prodlení poskytovatele s plněním povinností dle čl. IX. bod 5. této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli za každý i započatý pracovní den smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč.
4. V případě prodlení objednatele s úhradou faktury zaplatí objednatel poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši za každý i započatý den prodlení.
5. Právo vymáhat a fakturovat smluvní pokutu a úrok z prodlení vzniká oprávněné smluvní straně prvním dnem následujícím po marném uplynutí lhůty.
6. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování povinné smluvní straně.
7. Smluvní pokuty a úrok z prodlení hradí povinná smluvní strana bez ohledu na to, zda a v jaké výši vznikla druhé straně škoda, která je vymahatelná samostatně, vedle smluvní pokuty a úroku z prodlení v plné výši.

Čl. XI.

Zvláštní ujednání

1. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí právním řádem České republiky.
2. Ve smluvně výslovně neupravených otázkách se tento závazkový vztah řídí ustanoveními OZ a AZ.
3. Smluvní strany se dohodly, že si bezodkladně sdělí skutečnosti, které se týkají změn některého z jejich základních identifikačních údajů, včetně právního nástupnictví.
4. Jednacím jazykem při ústním či písemném styku, souvisejícím s plněním této smlouvy, je český jazyk.
5. Poskytovatel není oprávněn v průběhu plnění svého závazku dle této smlouvy a ani po jeho splnění bez písemného souhlasu objednatele poskytovat jakékoliv informace, se kterými se seznámil v souvislosti s plněním svého závazku a podkladovými materiály v listinné či elektronické podobě, které mu byly poskytnuty v souvislosti s plněním závazku dle této smlouvy, třetím osobám.

6. Poskytovatel není oprávněn zcela ani zčásti postoupit na třetí osobu žádné ze svých práv, ani žádný ze svých závazků plynoucích z této smlouvy ani tuto smlouvu jako celek.
7. Poskytovatel odpovídá za to, že jeho poddodavatel nebude za žádných okolností osoba se sídlem ve státě nebo osoba právně nebo fakticky kontrolovaná či financovaná státem, vůči němuž uplatňuje mezinárodní sankce OSN, EU nebo ČR, nebo který se podílí na krizovém stavu na straně kupujícího a jedná proti zájmům ČR nebo NATO. Pakliže takové okolnosti nastanou dodatečně po uzavření smlouvy, prodávající okamžitě obstará výměnu takového poddodavatele a oznámí to kupujícímu. Porušení povinnosti prodávající dle tohoto odst. smlouvy se považuje za podstatné porušení smlouvy dle čl. XII. odst. 1 písm. c) této smlouvy.

Čl. XII.

Zánik závazku ze smlouvy

1. Závazek ze smlouvy zaniká:
 - a) splněním závazků řádně a včas;
 - b) písemnou dohodou smluvních stran, spojenou se vzájemným vyrovnáním účelně a prokazatelně vynaložených nákladů ke dni zániku smlouvy;
 - c) jednostranným odstoupením od smlouvy pro její podstatné porušení poskytovatelem s tím, že za podstatné porušení smlouvy se považuje:
 - opakované (min. 2x) neplnění závazků poskytovatele dle čl. III odst. 1 této smlouvy a přílohy č. 1 k této smlouvy řádně a včas,
 - nepravdivost prohlášení dle čl. VII. této smlouvy,
 - jakékoliv porušení ustanovení čl. XI. odst. 7. této smlouvy.
 - d) jednostranným odstoupením objednatele od smlouvy pro případ vyhlášení insolvenčního řízení vůči majetku poskytovatele, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo byl-li vůči majetku poskytovatele insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl-li konkurz zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů;
 - e) uvedl-li poskytovatel v nabídce nepravdivé informace nebo doklady, které měly nebo mohly mít vliv na výsledek zadávacího řízení.
2. V případě jednostranného odstoupení objednatele od smlouvy u důvodů dle odst. 1 písm. c) tohoto článku **nemá** poskytovatel právo na náhradu účelně a prokazatelně vynaložených nákladů od doby neplnění závazku.

Čl. XIII.

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě o 7 stranách a 4 přílohách o 10 stranách.
2. Smluvní strany se dohodly, že korespondence mezi nimi bude doručována doporučeně každé smluvní straně na její adresu pro doručování korespondence uvedenou v záhlaví této smlouvy nebo do datové schránky.
3. Smlouva může být změněna nebo doplňována pouze písemnými oboustranně dohodnutými, vzestupně číslovanými dodatky, které se stávají její nedílnou součástí.
4. Poskytovatel souhlasí, aby smlouva po jejím podpisu byla zveřejněna s výjimkou zveřejnění přílohy č. 1 a č. 2.

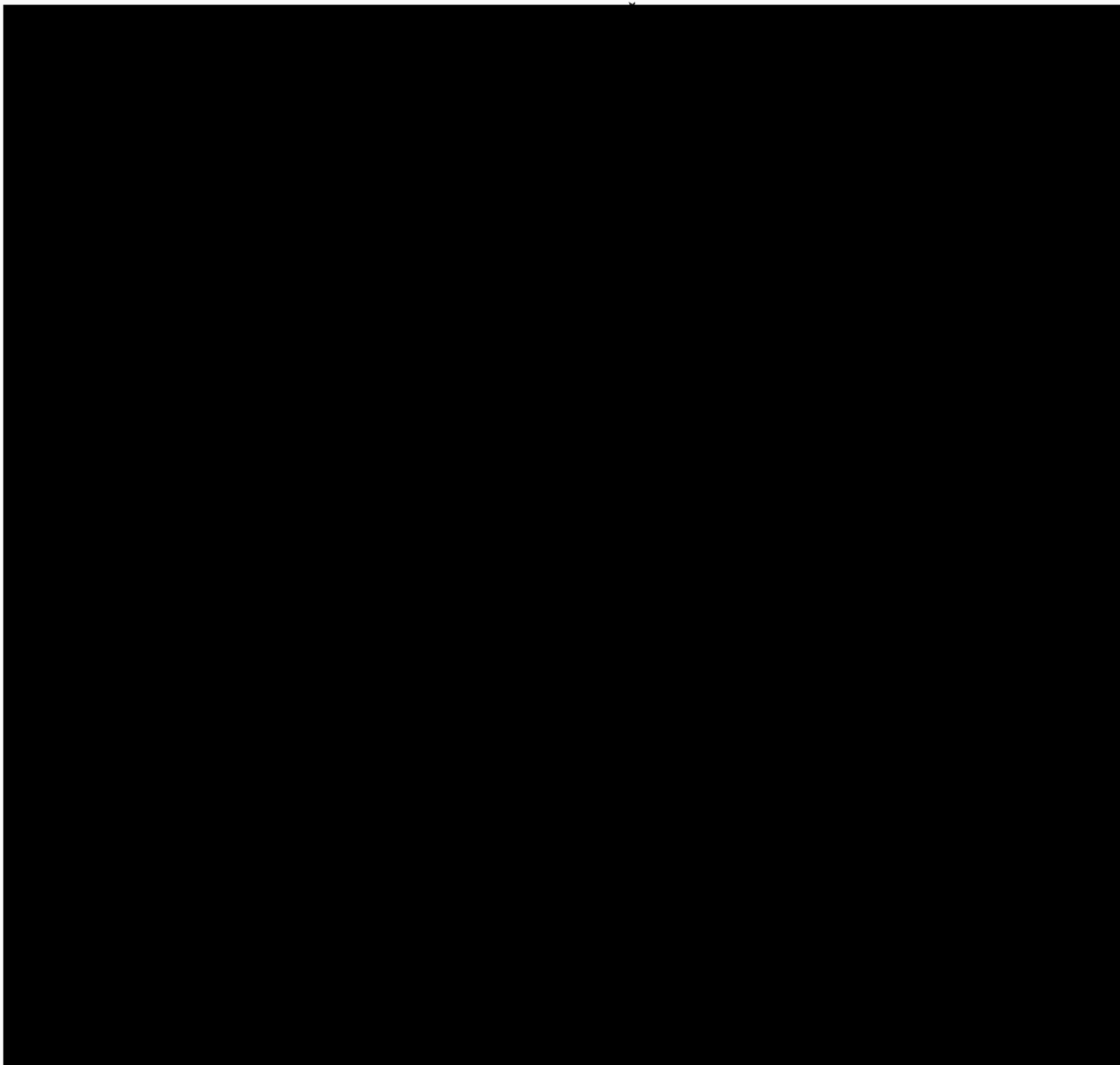
5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv.
6. Práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou výslovně neupravené se přiměřeně řídí příslušnými ustanoveními OZ a AZ.
7. Objednatel bude osobní údaje zpracovávat dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou dále uvedené Přílohy:
 - Příloha č. 1: Specifikace předmětu smlouvy – 1 strana
 - Příloha č. 2: Ceník služeb - 1 strana
 - Příloha č. 3: Protokol o plnění služby v daném období – Akceptační protokol – 1 strana
 - Příloha č. 4: Licenční a servisní podmínky Tovek – 7 stran

Ing. Petr ZÁBOREC
ředitel
podepsáno elektronicky

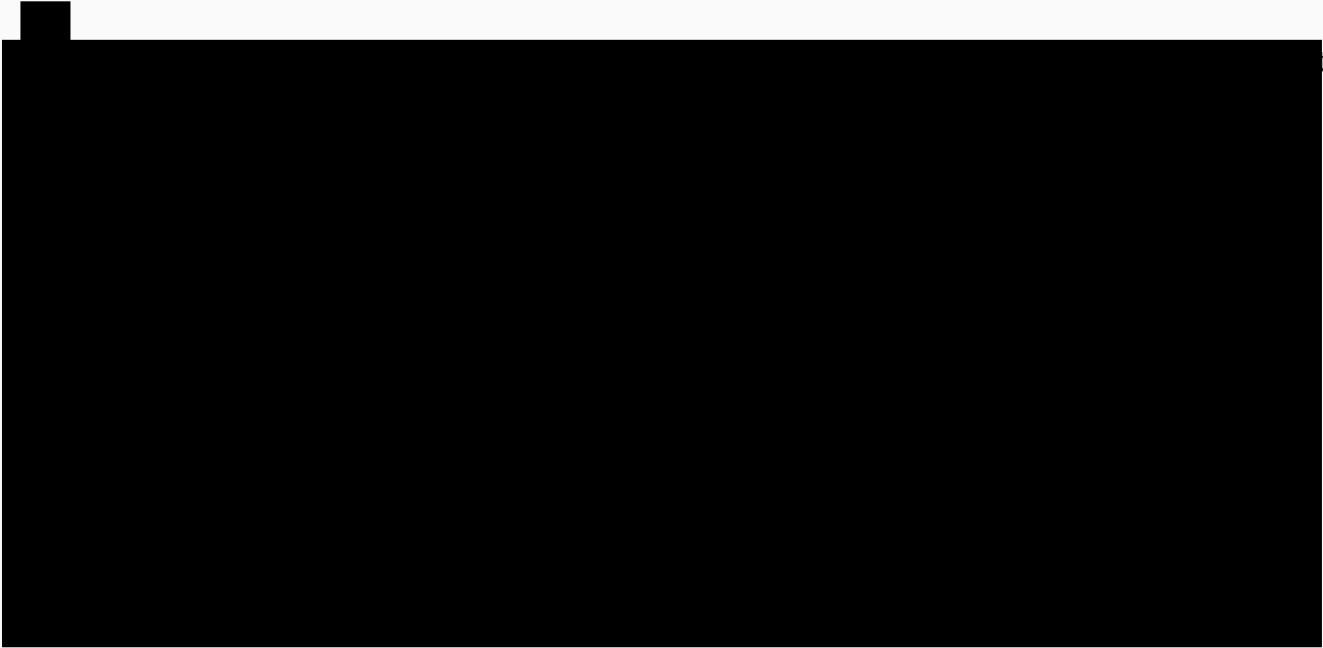
Bořivoj Digitálně
podepsal Bořivoj
Kostka
Kostka Datum: 2023.12.15
11:09:44 +01'00'

Ing. Bořivoj Kostka
jednatel TOVEK, spol. s r.o.
podepsáno elektronicky

**PŘÍLOHA Č. 1 SMLOUVY Č. 23121000725 - SPECIFIKACE PŘEDMĚTU
SMLOUVY**



Příloha č. 2 smlouvy č. 23121000725 - Ceník služeb



Příloha č. 3 smlouvy č. 23121000725 - Akceptační protokol

Protokol o plnění služby v daném období – Akceptační protokol		
Technická podpora SW TOVEK Tools Analyst Pack		
	Číslo smlouvy poskytovatele:	
Období plnění, tj. období, ve kterém budou služby technické podpory poskytovány:	Kvartál	rok
		Od . .xxx do . .202x
Česká republika-Ministerstvo obrany Tychonova 1, 160 01 Praha 6 zastoupená náčelníkem VZ 8752 Praha	Poskytovatel:	
<p>➤ Potvrzení o poskytnutých službách:</p> <p>- Provedení (zabezpečení) činností dle odst. 2) písm. a) až písm. k) přílohy č. 1 smlouvy</p>		
	Potvrzení pověřené osoby objednatele: jméno, podpis, datum	V xxx dne . . 20xx

Příloha č. 4 smlouvy č. 23121000725 - Licenční a servisní podmínky TOVEK

Část A: Licenční podmínky

DEFINICE (některých základních pojmů)

Software znamená počítačový kód vykonávající funkce popsané v dokumentaci a určený pro spuštění na daném typu procesoru (CPU) a operačního systému.

Dokumentace znamená dokumenty v tištěné nebo elektronické podobě popisující funkce Softwaru a způsob a podmínky jeho užívání.

Nová verze znamená aktualizaci Softwaru nebo Dokumentace nahrazující jejich užívané verze, přičemž nová a stará verze se nesmějí užívat současně.

Produktem se rozumí Software, Dokumentace nebo Nová verze, ke kterým drží Poskytovatel licence autorská práva.

Licence znamená jedna instalace Software na jednom počítači

Nabyvatel licence znamená fyzickou či právnickou osobu, která je oprávněna využívat licencované Produkty podle příslušné smlouvy a/nebo licenčních podmínek.

Poskytovatelem licence se rozumí společnost TOVEK, spol. s r.o. (dále také jen jako společnost TOVEK).

1. UŽÍVÁNÍ PRODUKTŮ

- 1.1 Nabyvatel licence získává tímto nevýhradní a nepřevoditelné právo užívat Produkty dodané společností TOVEK za níže stanovených podmínek.
- 1.2 Nabyvatel licence musí užívat Produkt TOVEK v souladu s dobrými mravy a takovým způsobem, aby nedocházelo k poškozování dobrého jména společnosti TOVEK a jeho Produktu.
- 1.3 Nabyvatel licence je povinen za oprávnění užívat Produkty dodané společností TOVEK zaplatit sjednanou cenu v plné výši a v dohodnutém termínu.
- 1.4 Pro odstranění případných pochybností se jednou licenci rozumí provedení jedné instalace příslušného Softwaru, nelze tedy provádět více instalací Softwaru vůči jedné příslušné licenci. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, není povoleno provést instalaci na takovém zařízení, které umožňuje používat jednu licenci Softwaru dvěma či více uživateli zároveň.
- 1.5 Nabyvatel licence umožní používání určitého Produktu pouze takovému počtu uživatelů, který odpovídá uzavřené smlouvě a zaplacené ceně za užívání Produktů.
- 1.6 Výkonem práva podle předchozí věty může Nabyvatel licence pověřit jen své zaměstnance a statutární orgány nebo jejich členy, není-li dohodnuto písemně jinak.
- 1.7 Nabyvatel licence je oprávněn užívat Produkty dodané společností TOVEK pouze k účelu a způsobem popsaným ve smlouvě o dodání / licenčním certifikátu. Společnost TOVEK si vyhrazuje v této souvislosti právo omezit jednostranně územní rozsah užívání Produktu.
- 1.8 Nabyvatel licence nesmí umožnit žádné třetí osobě jakékoli užívání, a to ať již přímo nebo nepřímo, Produktů dodaných společností TOVEK, zejména nesmí umožnit třetí osobě užívat Produkty dodané společností TOVEK nebo v režimu sdílení strojového času procesorových jednotek (CPU) nebo přes veřejnou počítačovou síť (internet).
- 1.9 Nabyvatel licence je oprávněn pořídit si jednu kopii příslušného Softwaru dodaného společností TOVEK, a to pouze za účelem archivace a zálohování. K pořízování jiných kopií Softwaru není Nabyvatel licence oprávněn.
- 1.10 Nabyvatel licence je oprávněn pořizovat si pro plnění úkolů, které spadají do jeho předmětu činnosti, kopie Dokumentace dodané společností TOVEK. K pořízování jiných kopií Dokumentace není Nabyvatel licence oprávněn.
- 1.11 Nabyvatel licence nesmí provádět žádné úpravy, doplňky ani změny Produktů dodaných společností TOVEK.
- 1.12 Nabyvatel licence je povinen zachovat podobu počítačového kódu, ve které mu společnost TOVEK Software dodala. Nabyvatel licence je povinen zdržet se všech pokusů o rekonstrukci počítačového kódu Softwaru dodaného společností TOVEK a je rovněž povinen jakékoli pokusy o rekonstrukci počítačového kódu Softwaru dodaného mu společností TOVEK nestrpět.
- 1.13 Nabyvatel licence je povinen zajistit, že Software dodaný společností TOVEK je používán v souladu s Dokumentací a všemi instrukcemi, jež společnost TOVEK vydá.
- 1.14 Nabyvatel licence je povinen vést úplnou a aktuální evidenci všech míst, kde se kopie Produktů dodaných společností TOVEK nacházejí, jakož i počtu těchto kopií.
- 1.15 Nabyvatel licence je povinen na všech Produktech dodaných společností TOVEK a jejich kopiích zachovat v neporušené podobě úplné označení takových Produktů, veškeré informace týkající se autorství Produktů, a všechna varování před neoprávněným užíváním Produktů.

- 1.16 Nabyvatel licence je povinen na žádost společnosti TOVEK, maximálně však jednou ročně, vydat písemné prohlášení, v němž výslovně uvede, že Produkty dodané společností TOVEK užívá v souladu s těmito licenčními podmínkami.

2. SMLUVNÍ SANKCE

- 2.1 V případě prodlení společností TOVEK se splněním kterékoliv povinnosti v souvislosti s dodávkou Produktu je odběratel oprávněn požadovat od společností TOVEK zaplacení smluvní pokuty za každý započatý den prodlení ve výši 0,05% z ceny neuskutečněné dodávky Produktu. Do doby prodlení se nezapočítává doba, po kterou byl odběratel v prodlení s poskytnutím součinnosti požadované společností TOVEK v souvislosti s dodávkou Produktu.
- 2.2 V případě prodlení Nabyvatele licence s plněním kteréhokoliv peněžitého závazku v souvislosti s dodávkou Produktu je společnost TOVEK oprávněna požadovat od odběratele zaplacení smluvního úroku z prodlení za každý započatý den prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky. Po dobu tohoto prodlení odběratel není oprávněn žádný z dodaných Produktů jakkoliv užívat.
- 2.3 V případě porušení jakéhokoli licenčního ujednání, tedy jakékoli porušení licenčních podmínek, je Nabyvatel povinen zaplatit společnosti TOVEK smluvní pokutu ve výši 15 000 000,- Kč za každé takové porušení s tím, že nárok na náhradu škody tímto není dotčen.

3. ZÁRUKY

- 3.1 Společnost TOVEK zaručuje funkčnost Software popsanou v Dokumentaci, a to výhradně jen při dodržení pokynů a postupů uvedených v Dokumentaci a při využívání na odpovídající platformě (typu operačního systému a procesoru).
- 3.2 Za porušení záruky se nepovažuje, jestliže:
- Produkty dodané společností TOVEK nespĺňují funkce či požadavky neuvedené v Dokumentaci nebo jakékoli požadavky mlčky předpokládané; nebo
 - Software dodaný společností TOVEK nebude možno využívat bez přerušeni; nebo
 - Software dodaný společností TOVEK není bez vad nebo nebude schopen vykonávat funkce, popsané v Dokumentaci, v kombinaci s hardwarem či softwarem nedodaným nebo výslovně neschváleným společností TOVEK.
- V případě výskytu jakékoli faktické vady Produktů společnost TOVEK zaručuje odstranit vadu za podmínek stanovených v Části B: Servisní podmínky tohoto dokumentu. Pokud se společnosti TOVEK takto podaří odstranit faktickou vadu dodaného produktu, nejedná se o porušení Licenčních a servisních podmínek Tovek.
- 3.3 Společnost TOVEK není povinna nahradit Nabyvateli licence škodu, která bude převyšovat licenční poplatek (cenu za užívání produktů).

4. TRVÁNÍ LICENCE A JEJÍ ZÁNİK

- 4.1 Nabyvatel licence je oprávněn užívat Produkty dodané společností TOVEK po sjednanou dobu, a to za předpokladu uhrazení ceny v plné výši a v dohodnutém termínu.
- 4.2 Společnost TOVEK je oprávněna zrušit předčasně licenci, pokud Nabyvatel licence:
- neuhradí sjednanou cenu v plné výši a v dohodnutém termínu
 - poruší jakoukoli svoji povinnost vůči společnosti TOVEK, vyplývající pro Nabyvatele licence z těchto licenčních podmínek nebo ze zákona.
- 4.3 Pokud se tak smluvní strany dohodnou, společnost TOVEK po uhrazení ceny vystaví Nabyvateli licence licenční certifikát, který uvede přehled licencovaných Produktů a období platnosti licence.
- 4.4 Zrušení licence musí být učiněno písemně, a to bez zbytečného odkladu. Nabyvatel licence je poté povinen dle písemného pokynu společnosti TOVEK zničit nebo vrátit všechny Produkty dodané společností TOVEK a všechny jejich kopie.
- 4.5 V případě zániku Nabyvatele licence nepřecházejí automaticky práva a povinnosti na jeho právního nástupce. V takovém případě právní nástupce Nabyvatele licence a společnost TOVEK mohou sjednat nové licenční podmínky.

Část B: Servisní podmínky

DEFINICE

Aplikace je konkrétní instalace Produktu provedená Poskytovatelem dle požadavků Uživatele.

Cenovou kalkulaci se rozumí podrobná kalkulace cen jednotlivých produktů a technické podpory. Cenová kalkulace je obvykle obsažena ve Specifikaci dodávky nebo ve Specifikaci obnovy technické podpory.

Dokumentace znamená dokumenty v tištěné nebo elektronické podobě popisující funkce Software a způsob a podmínky jeho užívání.

Důsledkem problému se rozumí dopad na činnosti uživatele Produktu (kritický, vážný, nezávažný, žádný).

Kategorie problému je způsob ohodnocení Problému, na základě kterého Poskytovatel zaručuje postup jeho nápravy nebo zmírnění jeho důsledku a skládá se z ohodnocení Příčiny problému a Důsledku problému.

Nová verze znamená aktualizaci Software nebo Dokumentace nahrazující jejich užívané verze.

Odpovědnou osobou se rozumí osoba specificky určená společností TOVEK.

Omezení znamená disproporci mezi očekávaným chováním Software a jeho skutečným chováním v dané Aplikaci nebo ve spojení s danými daty.

Oprava znamená počítačový kód, který doplňuje či nahrazuje Software a eliminuje nebo zmenšuje Vadu.

Oprávněnou osobou se rozumí osoba specificky určená Uživatelem.

Poskytovatelem se rozumí společnost TOVEK, spol. s r.o. (dále také jen jako společnost TOVEK)

Produktem se rozumí Software, Dokumentace, Nová verze nebo Oprava, ke kterým drží Poskytovatel autorská práva.

Problémem se rozumí jakýkoliv důsledek chování Software, projevu Vady či Omezení, který uživateli znemožňuje běžné užívání Produktu.

Příčinou problému se rozumí důvod vzniku Problému tj. Vada či Omezení Produktu nebo vnější příčina.

Software znamená počítačový kód vykonávající funkce popsané v Dokumentaci, určený pro spouštění na daném typu procesoru (CPU) a operačního systému.

Specifikací obnovy technické podpory se rozumí podrobný seznam jednotlivých Produktů, období, na které je technická podpora poskytována a cen za tuto podporu.

Úprava znamená počítačový kód, který doplňuje či nahrazuje Software a eliminuje nebo zmenšuje Omezení.

Uživatelem se rozumí fyzická nebo právnická osoba oprávněná využívat podporované Produkty.

Vada znamená disproporci mezi chováním Software popsaném v Dokumentaci a jeho skutečným chováním na daném typu procesoru a operačního systému, resp. ve spojení s danými daty. Za vadu se nepovažují nové funkce, které nejsou popsány v dokumentaci a které současně neomezují využívání Aplikace.

1. SERVISNÍ SLUŽBY TOVEK

1.1 Servisními službami se rozumí poskytování odborných služeb souvisejících s užíváním podporovaných Produktů. Servisní služby obsahují služby technické podpory (dále jen Technická podpora) a služby aplikační podpory (dále jen Aplikační podpora).

1.2 Předmětem služeb zahrnutých do Technické podpory je:

- poskytování konzultací a informací souvisejících s užíváním Produktů přes telefon, e-mail a web,
- pomoc při řešení Problémů způsobených vadami Produktů formou Oprav, Úprav a doporučení k užívání Produktů,
- dodávání Nových verzí, resp. právo na stažení a použití Nových verzí.

Technická podpora je poskytována v období, na které si Uživatel předplatí její poskytování.

1.3 Předmětem služeb zahrnutých do Aplikační podpory je:

- zajišťování odborných školení pro užívání a správu Produktů,
- pomoc při zajištění provozu Aplikací prováděním kontrol, preventivních opatření a zásahů při řešení problémů nezpůsobených vadami Produktů (vnější příčiny Problémů),
- vývoj a dodávky speciálních Produktů, které v kombinaci s podporovanými Produkty realizují specifické funkce Aplikací dle potřeb Uživatele,
- náprava problémů vzniklých nesprávným užíváním Produktů v rozporu s čl. 2 odst. 1 těchto Všeobecných servisních podmínek.

Aplikační podpora je zajišťována na základě konkrétních objednávek Uživatele a to po celé období, ve kterém má Uživatel nárok na čerpání Technické podpory.

2. POVINNOSTI UŽIVATELE

- 2.1 Uživatel je povinen užívat Produkty v souladu s dodanou originální Dokumentací a s doporučeními vydanými Poskytovatelem v rámci plnění těchto Všeobecných servisních podmínek, zejména pak provádět zálohování systémů pro provoz Aplikací.
- 2.2 Uživatel je povinen předávat požadavky na servisní služby společnosti TOVEK výhradně prostřednictvím Oprávněných osob, a to způsobem uvedeným níže v čl. 4 Servisních podmínek. Na požadavky předané jiným způsobem není společnost TOVEK povinna reagovat.
- 2.3 Uživatel je povinen zajistit společnosti TOVEK součinnost dle níže uvedeného čl. 6 Servisních podmínek. V případě nezajištění součinnosti ze strany Uživatele není společnost TOVEK povinna službu poskytnout.

3. POVINNOSTI SPOLEČNOSTI TOVEK

- 3.1 Společnost TOVEK je povinna zpřístupňovat všeobecné informace tvořící předmět Technické podpory prostřednictvím internetu na adrese <https://www.tovek.cz> v sekci Technická podpora na základě uživatelského hesla zaslání Oprávněné osobě. V případě, že to povaha Produktu a objemy dat umožňují, může Poskytovatel vyzvat Uživatele, aby si na uvedené www adrese stahoval rovněž dostupné Opravy, Úpravy a Nové verze.
- 3.2 Společnost TOVEK je povinna zasílat Informace, Opravy a Úpravy specifické pro řešení problémů Uživatele elektronickou poštou na adresu Oprávněné osoby. Pokud se jedná o objem dat přesahující 5 MB, může společnost TOVEK vyzvat Uživatele, aby si data stáhnul ze specifikované ftp nebo www adresy.
- 3.3 Pokud nejsou Nové verze zpřístupňovány dle odst. 1 tohoto článku, je společnost TOVEK povinna je doručovat Uživateli.
- 3.4 Společnost TOVEK je povinna zajistit zpracování požadavků Uživatele na poskytnutí služeb dle těchto Servisních podmínek v pracovních dny v době od 8:30 do 16:30 hod.
- 3.5 Společnost TOVEK je povinna reagovat na přijetí požadavku o informace nejpozději do tří pracovních dnů od jeho přijetí a na přijetí požadavku na řešení Problému dle specifikované Kategorie problému způsobem uvedeným níže v článku 5 Servisních podmínek.

4. ZPŮSOB POŽADOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1 Veškeré požadavky musí být zasílány v elektronické podobě, a to odesláním e-mailové zprávy se všemi požadovanými údaji na adresu support@tovek.cz.
- 4.2 Po zaslání emailu je možné kontaktovat Odpovědnou osobu technické podpory TOVEK prostřednictvím mobilního telefonu.
- 4.3 Požadavky na řešení Problémů s velkou prioritou musí být doručovány na email společnosti TOVEK support@tovek.cz, a to prostřednictvím elektronické pošty a současně také mobilního telefonu.
- 4.4 Každý požadavek musí obsahovat minimálně tyto údaje:
 - a) datum a čas odeslání (při odeslání přes internet je obsažen automaticky),
 - b) identifikaci Oprávněné osoby (při odeslání přes internet stačí osobní e-mail odesílatele),
 - c) údaje pro zpětný kontakt (při odeslání přes internet stačí osobní e-mail odesílatele),
 - d) stručný popis Problému (viz odst. 5 tohoto článku).
 - e) údaje o Kategorii problému, tj. o jeho příčině a důsledku (viz odst. 6 tohoto článku),
- 4.5 Pro každý požadavek na řešení Problému musí Oprávněná osoba být schopna poskytnout tyto údaje:
 - a) přesný název Produktu a jeho verzi a název a verze aplikovaných Oprav a Úprav;
 - b) popis platformy, na niž je Produkt užíván (typ a konfigurace počítače, operační systém – verze, atd.);
 - c) popis propojení počítačů, na kterých je Produkt užíván (popis sítě);
 - d) název Aplikace nebo Produktu, ve spojení s nímž došlo k Problému;
 - e) popis postupu, který vedl k chybě (jak lze chybu opakovat), a kopii chybového hlášení Produktu;
 - f) obsah konfiguračních a diagnostických souborů vytvářených Produktem (*.ini, *.cfg *log);
 - g) vzorek dat nebo popis formátu dat, při jejichž zpracování k projevu Problému došlo.
- 4.6 Hodnocení kategorie problému.

Kategorie problému označuje příčinu problému a jeho důsledek:

Kód	Název příčiny	Diagnostika příčiny
A	Vada Produktu	Některá funkce není ukončována nebo končí chybou, a to i po provedení všech diagnostických procedur.
B	Omezení Produktu	V určité konfiguraci nebo s některými daty některá funkce nemá očekávaný nebo bezchybný průběh či výsledek.
C	Vnější příčina	Na základě provedení diagnostických procedur je zjištěno, že funkčnost je

ovlivněna jinými částmi systému nebo daty.

D Nelze určit Výskyt chyb či nestandardního průběhu funkce je náhodný nebo se nedá jednoznačně reprodukovat.

Kód	Název důsledku	Diagnostika důsledku
1	Kritický	Znemožnění některé klíčové činnosti uživatele, protože nelze využívat některou podstatnou funkci Produktu (platí pouze pro rozsáhlá serverová řešení).
2	Vážný	Zpomalení nebo omezení některých činností uživatele, protože nelze využívat některou běžnou funkci Produktu.
3	Nezávažný	Snížení komfortu nebo efektivity práce uživatele, protože nelze využívat některou speciální funkci Produktu.
4	Žádný	Nový požadavek na rozšíření nebo zlepšení funkčnosti Produktu, nebo odhalení problému v nevyužívané funkci Produktu.

5. ZPŮSOB ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ

5.1 Společnost TOVEK bude reagovat na přijetí požadavku na řešení Problému dle specifikovaného Důsledku problému dle následující tabulky:

Důsledek	Doba reakce	Způsob reakce
1 Kritický	Neprodleně	Okamžité započeti nepřetržité práce na nalezení řešení pro snížení Důsledku problému alespoň na stupeň 2.
2 Vážný	Následující pracovní den	Započetí systematické práce na nalezení řešení pro snížení Důsledku problému alespoň na stupeň 3.
3 Nezávažný	Následující pracovní týden	Zařazení řešení problému do priorit plánu vývoje Produktu, vyrozumění Uživatele o přibližném termínu Nové verze.
4 Žádný	Nezávazná	Možné zařazení návrhu na zlepšení (opravu či vypuštění nevyužívané funkce) do plánu vývoje Produktu.

5.2 Společnost TOVEK bude zajišťovat řešení Problému dle specifikované Příčiny problému způsobem a za cenu dle následující tabulky:

Příčina	Způsob řešení	Cena řešení
A Vada	Doporučení pro zamezení projevu vady nebo dodání Opravy či Nové verze.	Cena řešení je zahrnuta v ceně Technické podpory.
B Omezení	Doporučení pro zmenšení důsledku omezení nebo dodání Úpravy či Nové verze.	Cena řešení v rámci plánu vývoje Produktu (v termínu navrženém společností TOVEK) bude zahrnuta v ceně Technické podpory.
C Vnější	Doporučení pro zmenšení vnějšího vlivu nebo dodání Úpravy či Nové verze.	Cena specifického řešení v termínu požadovaném Uživatelem bude stanovena dohodou jako cena za vývoj v rámci Aplikační podpory.
D Neurčena	Poskytnutí součinnosti při zjištění příčiny a následné stanovení odpovídajícího dalšího postupu řešení problému.	Pokud se neprokáže vnější příčina, bude cena za součinnost zahrnuta v ceně Technické podpory. V opačném případě bude cena za součinnost stanovena jako cena za pomoc při zajištění provozu Aplikace v rámci Aplikační podpory.

6. SOUČINNOST UŽIVATELE

6.1 Před zasláním požadavku na nápravu Problému je Oprávněná osoba povinna provést následující diagnostické procedury, které jsou základem kvalifikovaného ohodnocení Kategorie problému:

- kontrola chybových hlášení a odstranění indikovaných vnějších příčin problému,

- b) provedení známého postupu (poskytnutého dle této Smlouvy) pro řešení daného typu problému,
 - c) opakování postupu, který vedl k problému, po novém spuštění Software,
 - d) opakování postupu, který vedl k problému, po restartu počítače a novém spuštění Software,
 - e) opakování postupu, který vedl k problému, s jinými vstupními daty nebo s testovacími daty.
- 6.2 V případě, že společnost TOVEK není schopna Problém vyřešit na základě informací obsažených v požadavku na řešení Problému, je Uživatel povinen zajistit společnosti TOVEK potřebnou součinnost Oprávněné osoby (resp. osoby o problému informované), a to buď:
- a) na pracovišti Uživatele zajištěním přístupu k zařízením, jež jsou k užívání Produktů používána, a umožněním získání všech relevantních informací pro zjištění příčin Problému; nebo
 - b) na pracovišti společnosti TOVEK vytvořením podmínek (včetně poskytnutí specifických zařízení a dat), na základě kterých bude možné výskyt Problému reprodukovat, a identifikovat tak jeho příčinu.
- 6.3 Uživatel je povinen s Poskytovatelem konzultovat každou změnu konfigurace zařízení a software používaného při užívání Produktů, resp. Aplikací, a neprodleně Poskytovateli oznámit faktické provedení této změny.
- 6.4 Uživatel je povinen umožnit společnosti TOVEK pravidelné preventivní vyhodnocování diagnostických souborů vytvářených v průběhu využívání Produktů nebo zajistit vyhodnocování těchto souborů na základě instrukcí Poskytovatele.
- 6.5 Uživatel je povinen zajistit, že Produkty, resp. Aplikace, budou užívány, resp. spravovány, pouze řádně proškolenými pracovníky. Uživatel je povinen zajistit příslušné proškolení svých pracovníků buď u společnosti TOVEK, nebo u jí schváleného školicího střediska či prodejce Produktů.

7. CENA ZA POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Cena, kterou je Uživatel povinen zaplatit společnosti TOVEK za poskytování služeb, tvořících předmět Technické podpory, po dobu jednoho roku, je odvozena z ceny Produktů dle aktuálního ceníku a její výpočet je uveden v Cenové kalkulaci. Pokud není dohodnuto jinak, cena za Technickou podporu se fakturuje a hradí jedenkrát ročně vždy před zahájením období, na které Technická podpora bude platná.
- 7.2 Cena, kterou je Uživatel povinen zaplatit společnosti TOVEK za poskytování služeb tvořících předmět Aplikační podpory, se bude řídit ceníkem služeb společnosti TOVEK aktuálním v době požadování služby.
- 7.3 Při poskytování služeb dle této smlouvy vyžadujících fyzickou přítomnost pracovníků společnosti TOVEK na pracovišti Uživatele nacházejícím se mimo území hlavního města Prahy se Uživatel zavazuje uhradit společnosti TOVEK související cestovní náklady ve výši stanovené pracovněprávními předpisy o poskytování cestovních náhrad.

8. ZÁRUKY A ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI TOVEK

- 8.1 Záruční podmínky na Produkty platí v souladu s právními předpisy ČR. Záruka předčasně končí v případě neoprávněného zásahu do produktů nebo v případě jejich užití v rozporu s dokumentací.
- 8.2 Společnost TOVEK je povinna Uživateli poskytovat služby ve smyslu výše uvedeného článku 3 Servisních podmínek. Porušením povinností společnosti TOVEK však není, pokud se v rámci Technické podpory nepodaří vyřešit všechny oznámené Problémy nebo pokud se nějaký Problém nepodaří vyřešit v konkrétní lhůtě.
- 8.3 Odběratel nemůže vůči společnosti TOVEK uplatňovat právo z vadného plnění v případech, kdy společnost TOVEK vadné plnění nezavinila, zejména v těchto případech:
- a. Odběrateli vznikla škoda v souvislosti s využíváním Produktů v rozporu s dokumentací dodanou k produktům nebo v rozporu s pokyny či doporučeními, které jsou předmětem Technické podpory, Instalace či Školení;
 - b. vadné plnění ze strany společnosti TOVEK bylo způsobeno zásahem vyšší moci.

9. PLATNOST A UKONČENÍ ČERPÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

- 9.1 Nárok na Technickou podporu platí po dobu, na kterou je uhrzena cena Uživatelem v plné výši a v dohodnutém termínu.
- 9.2 Společnost TOVEK je oprávněna písemně vypovědět svůj závazek poskytovat Technickou podporu pouze za podmínky hrubého porušení těchto Podmínek Uživatelem. Za hrubé porušení se považuje prodlení Uživatele s platbou související s poskytováním Technické podpory společnosti TOVEK (například úhradu cestovních výdajů dle čl. 7 odst. 3 Servisních podmínek) delší než 30 dnů. V takovém případě Uživatel nemá nárok na vrácení žádné části ceny za poskytování Technické podpory. Společnost TOVEK je však nadále povinna dodávat Nové verze po zbytek období, na které byla Uživatelem předplacena Technická podpora.
- 9.3 Uživatel je oprávněn písemně vypovědět svůj závazek platit cenu za poskytování Technické podpory pouze za podmínky hrubého porušení těchto Servisních podmínek společností TOVEK. Za hrubé porušení se považuje opakované neposkytnutí služeb společností TOVEK v rámci Technické podpory nebo jejich neposkytování po dobu delší než 30 dnů. V takovém případě je společnost TOVEK povinna Uživateli vrátit alikvotní část ceny za poskytování Technické podpory, která odpovídá období od doručení vypovědi do konce období, na které byla Technická podpora předplacena.
- 9.4 V případě jakéhokoliv zrušení smlouvy přetrvává povinnost stran uhradit dlužné platby a smluvní sankce.

10. OSTATNÍ PODMÍNKY

- 10.1 Archivace. Všechny podstatné skutečnosti týkající se předmětu a průběhu plnění v souvislosti s poskytováním odborných servisních služeb společností TOVEK budou oběma stranami archivovány v elektronické podobě po celé období poskytování, resp. čerpání Technické podpory a do úplného vyrovnání všech vzájemných závazků a nároků po jejím ukončení.
- 10.2 Vývoj. Pokud je výsledkem odborných servisních služeb společnosti TOVEK jakýkoliv speciální Software či Dokumentace dle specifikace Uživatele (dále jen Vývoj), výlučným subjektem jakýchkoliv práv k takovému Vývoji zůstává společnost TOVEK. Společnost TOVEK se však zavazuje poskytnout Uživateli trvalé, nevýlučné a přenositelné právo výsledky tohoto Vývoje užívat.
- 10.3 Využití majetku Uživatele. O věci, data a programové vybavení, které Uživatel poskytne společnosti TOVEK v souvislosti s plněním těchto Všeobecných servisních podmínek Tovek, se nesnižuje hodnota plnění ze strany společnosti TOVEK.
- 10.4 Souhlas se zasíláním obchodních sdělení. Uživatel souhlasí ve smyslu zákona 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti se zasíláním obchodních sdělení, týkajících se předmětu servisních služeb, v elektronické podobě.