

# Smlouva o poskytování softwarových služeb

Dnešního dne uzavřely smluvní strany:

ALVAO s.r.o.

se sídlem Hlohová 1455/10, Žďár nad Sázavou 5, 591 01 Žďár nad Sázavou, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 33290, IČO: 25561561, DIČ: CZ25561561,

Banka	Číslo účtu	IBAN	BIC/SWIFT	Měna
[REDACTED]				

Číslo smlouvy: 470523

(dále jen „Poskytovatel“ nebo „Smluvní strana“)

a

OTE, a.s.

se sídlem Sokolovská 192/79, Karlín, 186 00 Praha 8, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp.zn. B 7260, IČO: 26463318, DIČ: CZ26463318,

Banka: [REDACTED]

Číslo smlouvy: 49/23

(dále jen „Objednatel“ nebo „Smluvní strana“)

v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů tuto:

Smlouvu o poskytování služeb

(dále jen „Smlouva“)

# 1 Definice

1.1 V této Smlouvě (včetně jejích příloh, pokud neobsahují vlastní definici) se následujícími pojmy a výrazy rozumí, pokud kontext nevyžaduje něco jiného:

Autorský zákon	Zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
Cena Dalších služeb	Má význam uvedený v odst. 13.2 této Smlouvy.
Cena Online aplikace	Má význam uvedený v odst. 13.2 této Smlouvy.
Další služby	Má význam uvedený v odst. 6.1 této Smlouvy.
Den zahájení poskytování služeb	Den, kdy má dojít k zahájení poskytování služeb dle odst. 3.2 této Smlouvy. Den zahájení poskytování služeb je uveden v Příloha č. 1 této Smlouvy.
Důvěrné informace	Má význam uvedený v odst. 16.1 této Smlouvy.
Garantovaná úroveň služby	Má význam uvedený v odst. 5.2 této Smlouvy.
GDPR	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
Kredit služby	Sleva z ceny v Korunách českých vypočtená dle odst. 5.5 této Smlouvy.
Měsíční období	První Měsíční období začíná v 00.00 CET Dne zahájení poskytování služeb a končí v 24:00 CET dne předcházejícího tomu dni následujícího kalendářního měsíce, který se pojmenováním nebo číslem shoduje se Dnem zahájení poskytování služeb (např. 15. ledna, 00:00 až 14. února, 24:00). Následující Měsíční období začínají vždy v 00:00 CET dne následujícího po posledním dni předchozího Měsíčního období a končí vždy v 24:00 CET dne předcházejícího tomu dni následujícího kalendářního měsíce, který se pojmenováním nebo číslem shoduje s prvním dnem dotčeného Měsíčního období. Vždy platí, že pokud v následujícím kalendářním měsíci není den, který se pojmenováním nebo číslem shoduje s prvním dnem dotčeného Měsíčního období, končí Měsíční období v 24:00 CET posledního dne

	následujícího kalendářního měsíce (např. 30. ledna, 00:00 až 28. února, 24:00).
Místní instalace	Má význam uvedený v odst. 7.1 této Smlouvy.
Občanským zákoníkem	Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
Obsah	Má význam uvedený v odst. 12.1 této Smlouvy.
Oprávněná odstávka aplikace	Má význam uvedený v Příloha č. 3 této Smlouvy.
Online aplikace	Online softwarové produkty specifikované v čl. 4 této Smlouvy.
Osobní údaje	Má význam uvedený v odst. 15.1 této Smlouvy.
Předpisy na ochranu osobních údajů	GDPR a předpisy nahrazující či navazující na GDPR.
Přístupové účty	Přístupové účty, prostřednictvím nichž je možné užívání Online aplikace, podrobněji vymezené v odst. 9.1 této Smlouvy.
Skutečná úroveň služeb	Má význam uvedený v odst. 5.4 této Smlouvy.
Služby	Veškeré služby poskytované dle odst. 3.1 této Smlouvy, zejména Online aplikace a služby podpory.

## 2 Interpretace

- 2.1 Pokud v této Smlouvě není stanoveno něco jiného nebo pokud kontext, ve kterém je vykládaný pojem uveden zcela jasně nenaznačuje něco jiného, tak v této Smlouvě:
- 2.1.1 odkaz na tuto Smlouvu, zahrnuje jako odkaz na vlastní obsah této listiny, tak všech jejích příloh a dalších podkladů, na které tato Smlouva odkazuje;
  - 2.1.2 se odkaz na jakýkoli zákon, nařízení, právní předpis či zákonné ustanovení bude vykládat jako odkaz na tyto prameny ve znění jejich případných doplnění, změn, rozšíření nebo novelizací účinných ke dni, kdy došlo či má dojít k aplikaci ustanovení, na které je odkazováno;
  - 2.1.3 odkaz na jakoukoli „dohodu“, „smlouvu“ nebo „jiný dokument“ znamená daný dokument, dohodu nebo jiný dokument v platném znění;
  - 2.1.4 slova uvedená v určitém rodě zahrnují všechny rody a odkaz na osobu zahrnuje osoby fyzické i právnické;
  - 2.1.5 „článek“, „odstavec“ nebo „příloha“, pokud kontext nevyžaduje něco jiného, znamená odkaz na článek, odstavec nebo přílohu této Smlouvy;
  - 2.1.6 nadpisy v ní obsažené nemají žádný vliv na její výklad.

## 3 Předmět smlouvy

- 3.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli Online aplikaci a další služby za podmínek sjednaných v této Smlouvě.
- 3.2 Služby dle této Smlouvy budou Objednateli poskytovány ode Dne zahájení poskytování služeb.
- 3.3 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje platit za poskytnuté Služby sjednanou cenu a užívat Služby za podmínek sjednaných v této Smlouvě.
- 3.4 Poskytovatel podpisem této Smlouvy prohlašuje, že:
  - 3.4.1 je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a poskytovat v ní sjednané plnění,
  - 3.4.2 je schopen řádně plnit závazky v této Smlouvě uvedené, a
  - 3.4.3 se na jeho osobu, poddodavatele, jejichž prostřednictvím hodlá Poskytovatel plnit tuto Smlouvu, jakož i na plnění, které je Poskytovatelem nabízeno, nevztahují jakékoliv mezinárodní sankce, zejména, nikoliv však výlučně, mezinárodní sankce dle (i) zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů, (ii) jiných obecně závazných právních předpisů, (iii) přímo použitelných právních předpisů Evropské unie, (iv) mezinárodních smluv, dohod, úmluv či jiných dvou či vícestranných právních jednáních závazných pro Českou republiku (dále jen „Mezinárodní sankce“).

## 4 Popis Online aplikace

- 4.1 Online aplikace je počítačový program či počítačové programy, jejichž užívání je Objednateli umožněno prostřednictvím sítě internet formou software jako služba (tzv. SaaS). Veškerá podpůrná infrastruktura, middleware, software a data počítačových programů jsou umístěné v datovém centru zajištěném Poskytovatelem (cloud). K úplnému využití všech funkcí Online aplikace však může být nezbytné instalovat dílčí software na koncových zařízeních Objednatele (v podrobnostech popsáno v Příloha č. 2 této Smlouvy).
- 4.2 Online aplikace je definována v Příloha č. 1 této Smlouvy, kde je uveden přehled Objednateli zpřístupněných počítačových programů (tzv. produktů) a doplňkových modulů poskytovaných Objednateli ke zpřístupněným počítačovým programům, a to včetně případných limitů (parametrů) jejich užití. Specifikace jednotlivých počítačových programů a doplňkových modulů, jež mohou být součástí Online aplikace, a jejich funkcionality jsou uvedeny v Příloha č. 2 této Smlouvy.
- 4.3 Poskytovatel je oprávněn provádět změny ve specifikaci Online aplikace, a to včetně změn stávajících funkcionalit, přidání nových funkcionalit a odebrání stávajících funkcionalit. O změnách specifikace Online aplikace bude Objednatel zpravidla předem informován, např. prostřednictvím webových stránek Poskytovatele.



## 5 Dostupnost online aplikace (SLA)

- 5.1 Poskytovatel je povinen vynaložit přiměřené úsilí k tomu, aby Online aplikace byla nepřetržitě dostupná, to však s výjimkou případných omezení v souladu s touto Smlouvou.
- 5.2 Dostupnost Online aplikace může být dočasně omezena za účelem provádění nezbytné údržby, a to za podmínek stanovených v Příloha č. 3 této Smlouvy.
- 5.3 Poskytovatel zaručuje, že dostupnost Online aplikace (Skutečná úroveň služby) dosáhne v každém Měsíčním období alespoň úrovně (metriky výkonu) uvedené v Příloha č. 1 této Smlouvy, tj. 99,9 % (dále jen „Garantovaná úroveň služby“).
- 5.4 Skutečná úroveň služby bude za každé Měsíční období vypočtena způsobem dle Přílohy č. 3 této Smlouvy.
- 5.5 V případě, že Skutečná úroveň služby bude v některém Měsíčním období nižší než Garantovaná úroveň služby, za podmínek uvedených v Příloha č. 3 této Smlouvy může Objednateli vzniknout nárok na Kredit služby.
- 5.6 Pokud Objednateli vznikne nárok na Kredit služby, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli částku odpovídající Kreditu služby na bankovní účet Objednatele uvedený v záhlaví této Smlouvy či na jiný bankovní účet určený Objednatelem, a to nejpozději do 15 kalendářních dnů od vzniku této skutečnosti.
- 5.7 Kredity služby jsou výhradním a výlučným odškodněním za jakékoli problémy související s výkonem, funkčností nebo dostupností Online aplikace podle této Smlouvy. Objednateli zejména nevzniká nárok na žádnou slevu z ceny vyjma Kreditů služby.

## 6 Podpora a další služby

- 6.1 Poskytovatel bude Objednateli poskytovat služby podpory a případně další služby v rozsahu uvedeném v Příloha č. 1 této Smlouvy (dále jen „Další služby“). Příloha č. 2 této Smlouvy stanoví další podrobnosti poskytování Dalších služeb, zejména podmínky a způsob jejich poskytování. Pokud v Příloha č. 1 této Smlouvy nejsou žádné Další služby uvedeny, není Poskytovatel povinen Objednateli žádné Další služby poskytovat.
- 6.2 Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k řádnému poskytování Dalších služeb.

## 7 Místní instalace a Online aplikace

- 7.1 Po dobu trvání závazků z této Smlouvy je Objednatel oprávněn na koncových zařízeních instalovat místní instalace produktů, které jsou součástí Online aplikace, pokud to Poskytovatel technicky umožňuje (dále jen „Místní instalace“). Tyto Místní instalace jsou propojeny s daty v Online aplikaci a umožňují práci s nimi.
- 7.2 K užívání Místních instalací musí Objednatel zajistit připojení koncových zařízení, do kterých instaloval Místní instalace, k internetu.

- 7.3 Po zániku závazků z této Smlouvy je Objednatel povinen neprodleně odinstalovat a odstranit z koncových zařízení všechny Místní instalace a přestat je používat. Stejně je Objednatel povinen postupovat v případě, že dojde ke změně rozsahu poskytovaných Služeb a některý z produktů přestane být součástí Online aplikace, a to ve vztahu k Místním instalacím tohoto produktu.
- 7.4 Poskytovatel neposkytuje žádné záruky ani garance ohledně Místních instalací.
- 7.5 Podrobnosti ohledně Místních instalací a případné limity jejich užití stanoví Příloha č. 2 této Smlouvy.

## 8 Změna rozsahu poskytovaných služeb

- 8.1 Objednatel je oprávněn kdykoli požádat o rozšíření poskytovaných Služeb, tj. navýšení limitů (parametrů) užití uvedených v Příloha č. 1 této Smlouvy, poskytnutí nových počítačových programů a doplňkových modulů nebo Další služeb, případně nahrazení stávajících doplňkových modulů nebo Další služeb doplňkovými moduly nebo Dalšími službami vyšší řady, a to následujícím způsobem:
  - 8.1.1 Objednatel požadavek na rozšíření poskytovaných Služeb s vymezením požadovaného navýšení limitů (parametrů) užití, požadovaných počítačových programů, doplňkových modulů, kapacit úložišť a Další služeb v písemné formě doručí Poskytovateli;
  - 8.1.2 na základě požadavku Objednatele Poskytovatel zašle Objednateli písemnou nabídku na rozšíření poskytovaných Služeb, která bude obsahovat zejména navrhovanou cenu požadovaných Služeb. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je oprávněn odmítnout požadované rozšíření poskytovaných Služeb, o čemž bude Objednatele informovat;
  - 8.1.3 doručenou nabídku Objednatel písemně akceptuje nebo odmítne ve lhůtě pro její akceptaci uvedené v nabídce, jinak nejpozději do třiceti (30) dnů od jejího doručení Objednateli. Marrým uplynutím lhůty pro akceptaci nabídky pozbývá nabídka platnosti;
  - 8.1.4 v případě akceptace nabídky Objednatelem nabývají předmětné změny v rozsahu poskytovaných Služeb účinnosti prvního dne Měsíčního období následujícího po akceptaci nabídky Objednatelem, nebude-li dohodnuto jinak. Cena Služeb se v takovém případě zvýší v souladu s odst. 13.6 této Smlouvy.
- 8.2 Jiné změny v rozsahu poskytovaných Služeb jsou možné pouze na základě písemné dohody Smluvních stran.

## 9 Přístupové účty

- 9.1 Užívání Online aplikace je možné pouze prostřednictvím přístupových účtů podrobněji popsanych v Příloha č. 2 této Smlouvy (dále jen „Přístupové účty“).
- 9.2 Nebude-li dohodnuto jinak, Poskytovatel před Dnem zahájení poskytování služeb pro Objednatele vytvoří jeden (1) Přístupový účet s nejvyšší úrovní oprávnění

- (umožňující mimo jiné vytváření dalších Přístupových účtů) a poskytne Objednateli jeho detaily, zejména přihlašovací údaje.
- 9.3 Maximální počet aktivních Přístupových účtů (tj. vytvořených Přístupových účtů, prostřednictvím kterých lze přistupovat do Online aplikace), případně další limitace Přístupových účtů, jsou uvedeny v Příloha č. 1 této Smlouvy. Není-li v Příloha č. 1 této Smlouvy maximální počet aktivních Přístupových účtů uveden, není jejich počet omezen.
- 9.4 Objednatel je povinen zajistit, že nebude docházet ke sdružování Přístupových účtů (multiplexing), tedy že více osob (uživatelů) nebude přistupovat do Online aplikace jediným (společným) Přístupovým účtem, a to ani jednorázově.
- 9.5 Objednatel odpovídá za zabezpečení všech Přístupových účtů, a to včetně hesel a dalších prvků používaných k přístupu do Online aplikace. Objednatel dále odpovídá za jakékoli užití Přístupových účtů, a to včetně jejich užití třetími osobami, bez ohledu na to, jakým způsobem tyto třetí osoby získali přístup k Přístupovým účtům Objednatele.

## 10 Podmínky užívání služeb

- 10.1 Objednatel je oprávněn užívat Služby v souladu s jejich účelem a pouze v rozsahu sjednaném v této Smlouvě.
- 10.2 Objednatel je oprávněn umožnit užívání Služeb třetím osobám, se kterými spolupracuje, zejména pro účely podpory zákazníků/odběratelů Objednatele a řízení dodavatelů Objednatele. Za umožnění užívání Služeb třetím osobám však Objednatel nesmí od těchto třetích osob požadovat žádnou úplatu, tzn. nesmí se jednat o „přeprodávání“ Služeb. Objednatel je dále oprávněn umožnit užívání Služeb členům orgánů Objednatele, jeho zaměstnancům a osobám, které jsou v obdobném postavení jako zaměstnanci, a dále osobám, které tvoří s Objednatelem koncern ve smyslu § 79 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů. Pro účely této Smlouvy se jakékoli jednání či opomenutí osob uvedených v tomto odst. 10.2 této Smlouvy považuje za jednání či opomenutí Objednatele, z něhož je Objednatel odpovědný stejným způsobem, jako by jednal či opomenul sám.
- 10.3 Objednatel nesmí využít Služby za následujícími účely:
- 10.3.1 protiprávní jednání, jako podvod, vyhrožování, porušování autorských práv, porušování práv k ochranným známkám nebo porušování jiných právních předpisů o ochraně duševního vlastnictví;
- 10.3.2 zásahy do osobní sféry jakékoli osoby nezákonným způsobem, jako jsou zejména nezákonné shromažďování nebo ukládání osobních údajů nebo údajů přiřaditelných k této osobě.
- 10.4 Objednatel nesmí využívat Služby způsobem, který by mohl způsobit škodu Poskytovateli nebo třetím osobám nebo jinak poškodit Online aplikaci. Objednatel zejména nesmí:
- 10.4.1 pokoušet se o získání neoprávněného přístupu do Online aplikace nebo k uživatelským účtům ostatních uživatelů, bránit přístupu oprávněných osob



- do Online aplikace, nebo umožnit třetím osobám, které k tomu nejsou oprávněny, přístup do Online aplikace;
- 10.4.2 zneužívat Online aplikaci k pokusům o získání neoprávněného přístupu k jakýmkoli dalším službám, datům, uživatelským účtům nebo sítím;
- 10.4.3 nahrávat do Online aplikace soubory či programy, které by mohly zničit, poškodit nebo jinak negativně ovlivnit funkčnost Online aplikace či jiných počítačových programů (např. viry, červy, trojské koně);
- 10.4.4 používat Online aplikaci v situacích, ve kterých by selhání Online aplikace mohlo způsobit smrt nebo vážné poranění osob, případně vážné poškození majetku či škody na životním prostředí; nebo
- 10.4.5 jednat způsobem, který napomáhá nebo podněcuje kohokoli k výše uvedenému jednání.
- 10.5 Objednatel není oprávněn vytvářet ani jiným způsobem získávat fyzické kopie Online aplikace, ani jejích součástí, ať už ve formě strojového či zdrojového kódu. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že předchozí věta se nevztahuje na dočasné kopie částí Online aplikace, jejichž lokální ukládání je technicky nezbytné pro zajištění vzdáleného přístupu do Online aplikace, na Místní instalace a na instalace dílčího software na koncových zařízeních Objednatele v souladu s Příloha č. 2 této Smlouvy.
- 10.6 K úplnému užívání Služeb Objednatelem jsou nezbytné zejména stabilní a odpovídající připojení k internetu, požadovaná konfigurace softwarového a hardwarového vybavení a podporovaná platforma uvedené v Příloha č. 2 této Smlouvy. Jakékoli garance a záruky Poskytovatele uvedené v této Smlouvě jsou platné pouze za předpokladu, že Objednatel disponuje vybavením dle předchozí věty a používá je při užívání Služeb. Veškeré náklady na zajištění tohoto vybavení nese Objednatel.
- 10.7 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služeb v případě, že Objednatel závažně nebo opakovaně porušuje podmínky užívání Služeb sjednané v této Smlouvě. Pokud Poskytovatel pozastaví používání Služeb, učiní tak pouze v přiměřeně nutném rozsahu. Poskytovatel oznámí pozastavení Služeb z výše uvedených důvodů předem s výjimkou případů, kdy bude mít důvod se domnívat, že je Služby nutné pozastavit okamžitě.
- 10.8 Poskytovatel zavedl bezpečnostní opatření v souladu s normami ISO 27001, ISO 27017 a ISO 27018 a zavazuje se k jejich dodržování po celou dobu trvání závazků z této Smlouvy.
- 10.9 Poskytovatel poskytne Objednateli na jeho písemnou žádost informace o zavedených bezpečnostních opatřeních ve formě prohlášení o aplikovatelnosti k normě ISO 27001. Před poskytnutím těchto informací musí Objednatel uzavřít s Poskytovatelem smlouvu o mlčenlivosti ve standardní podobě využívané Poskytovatelem.



## 11 Duševní vlastnictví

- 11.1 Poskytovateli náleží veškerá práva duševního vlastnictví k Online aplikaci, jakož i k jakýmkoli dílům vytvořeným či poskytovaným Poskytovatelem v rámci poskytování Služeb, zejména k počítačovým programům, databázím, ochranným známkám, autorským dílům, grafice a know-how. ALVAO je registrovaná ochranná známka Poskytovatele ve státech Evropské unie a jiných zemích.
- 11.2 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli oprávnění k užití (licenci ve smyslu ustanovení § 2358 a násl. Občanského zákoníku a Autorského zákona) Online aplikace a dalších děl vytvořených Poskytovatelem v rámci poskytování Služeb, a to za následujících podmínek:
- 11.2.1 Licence se poskytuje jako nevýhradní, na dobu trvání závazků z této Smlouvy a omezená podmínkami užití Služeb sjednanými v této Smlouvě.
- 11.2.2 Objednatel nesmí Online aplikaci, ani další díla vytvořená Poskytovatelem v rámci poskytování Služeb, jakkoli zpracovávat, upravovat či jinak měnit.
- 11.2.3 Objednatel nesmí ať už zcela či částečně poskytovat sublicence jakékoli třetí straně. Tím není dotčeno právo Objednatele umožnit užívání Služeb třetím osobám v souladu s odst. 10.2 této Smlouvy.
- 11.2.4 Licence se vztahuje taktéž na jakékoli změny, úpravy či aktualizace.
- 11.3 Objednatel není oprávněn žádným způsobem získávat zdrojový kód Online aplikace, ani jiných součástí Služeb (např. reverzní inženýrství).
- 11.4 Objednatel nesmí využívat Online aplikaci, ani jiné poskytnuté Služby k vytvoření konkurenčního produktu nebo služby.
- 11.5 Ustanovení čl. 11 této Smlouvy nemají vliv na práva a povinnosti Smluvních stran dle čl. 12 této Smlouvy.

## 12 Obsah

- 12.1 Objednatel odpovídá za veškerý obsah, který vkládá či zpracovává prostřednictvím Online aplikace (dále jen „Obsah“). Poskytovatel nebude Obsah jakkoli prověřovat a nenese za Obsah žádnou odpovědnost. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že Poskytovateli nenáleží žádná práva ve vztahu k Obsahu.
- 12.2 Poskytovatel provádí pravidelné zálohy Obsahu v rozsahu a frekvenci uvedených v Příloha č. 2 této Smlouvy. Pokud dojde k jakémukoli poškození či ztrátě Obsahu, Poskytovatel v součinnosti s Objednatelem v přiměřené době zajistí obnovení Obsahu z poslední provedené zálohy (tzn. Obsah bude obnoven v podobě, v jaké byl zálohován). Objednatel nemá právo domáhat se jakékoli jiné náhrady za poškození či ztrátu Obsahu.
- 12.3 Pokud je Poskytovatel povinen k poskytnutí Obsahu či jakékoli jeho části třetí osobě (např. orgánům činným v trestním řízení) podle právního předpisu či závazného rozhodnutí, musí o tom informovat Objednatele přiměřenou dobu předem, ledaže by to bylo v rozporu s právními předpisy.

- 12.4 Obsah bude uložen v datovém úložišti dle volby Objednatele (v rámci možností dle Příloha č. 1). Pokud Objednatel nezvolí jinak, bude Obsah uložen v rámci některé z jurisdikcí členských států EU či EHS.
- 12.5 Po zániku závazků z této Smlouvy bude záloha aktuálního a historického Obsahu na vyžádání Objednateli k dispozici po dobu dalších třiceti (30) dnů. Po uplynutí této doby bude veškerý Obsah nenávratně odstraněn, pokud závazné právní předpisy nestanoví jinak.
- 12.6 Pokud Poskytovatel zjistí, že došlo ke ztrátě, znečitelnění (zničení) nebo neautorizované změně (ztrátě integrity), nebo úniku (vyzrazení – ztrátě důvěrnosti) Obsahu či jakékoli jeho části, včetně ztráty přístupu (ztráta dostupnosti) (dále jen „Bezpečnostní incident“), neprodleně (i.) vhodným způsobem informuje Objednatele o Bezpečnostním incidentu; (ii.) prošetří Bezpečnostní incident a poskytne o něm Objednateli podrobné informace; a (iii.) provede veškeré kroky ke zmírnění dopadů Bezpečnostního incidentu a k minimalizaci škod, které lze rozumně po Poskytovateli požadovat. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost ke zmírnění dopadů Bezpečnostního incidentu a k minimalizaci škod. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že informování o Bezpečnostním incidentu ani reakce Poskytovatele na Bezpečnostní incident podle tohoto odst. Smlouvy nepředstavují jakékoli uznání odpovědnosti Poskytovatele za Bezpečnostní incident. Objednatel je povinen neprodleně oznámit Poskytovateli, bude-li mít jakékoli podezření, že došlo k Bezpečnostními incidentu.
- 12.7 Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré závazné právní předpisy vztahující se k poskytování služeb cloud computingu pro orgány veřejné správy ve smyslu § 6i a násl. zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

## 13 Cena a platební podmínky

- 13.1 Objednatel je povinen platit Poskytovateli za poskytované Služby sjednanou cenu za poskytování Online aplikace, a to předem na následujících šedesát (60) po sobě jdoucích Měsíčních období (fakturační období). Cenu za poskytování Dalšíh služeb je Objednatel povinen platit Poskytovateli po akceptaci a podpisu předávacího protokolu.
- 13.2 Cena Služeb za jedno Měsíční období se skládá z ceny za poskytování Online aplikace za jedno Měsíční období (dále jen „Cena Online aplikace“) a ceny za poskytování Dalšíh služeb za jedno Měsíční období (dále jen „Cena Dalšíh služeb“). Cena Online aplikace a Cena Dalšíh služeb jsou uvedeny v Příloha č. 1 této Smlouvy.
- 13.3 Cena Online aplikace zahrnuje užití Online aplikace v rámci limitů (parametrů) užití uvedených v Příloha č. 1 této Smlouvy. Pokud při užívání Online aplikace Objednatelem dojde k překročení těchto limitů, a to v průběhu jakékoli, byť pouze dílčí, části Měsíčního období, je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení příplatku podle jednotkových cen uvedených v Příloha č. 1 této Smlouvy. Příplatky budou placeny vždy najednou po skončení příslušného fakturačního období, za které na ně vznikl nárok.

- 13.4 Veškeré ceny jsou v Příloha č. 1 uvedeny bez DPH, pokud není výslovně uvedeno jinak.
- 13.5 Objednatel bude cenu Služeb platit na základě Poskytovatelem vystavených faktur – daňových dokladů se splatností patnáct (15) dnů od jejich doručení Objednateli, a to převodem na účet Poskytovatele, uvedený v daňovém dokladu.
- 13.6 V případě změny v rozsahu poskytovaných Služeb dle odst. 8.1 této Smlouvy se cena Služeb počínaje účinností této změny změní v souladu s cenou sjednanou v Objednatelem akceptované nabídce, a to následujícím způsobem:
- 13.6.1 pokud změna spočívá v navýšení limitů (parametrů) užití uvedených v Příloha č. 1 této Smlouvy nebo v poskytnutí nových počítačových programů a doplňkových modulů nebo Dalšíh služeb bude cena Služeb navýšena o sjednanou cenu těchto nových součástí Služeb;
- 13.6.2 pokud změna spočívá v nahrazení stávajících doplňkových modulů nebo Dalšíh služeb doplňkovými moduly nebo Dalšími službami vyšší řady, bude cena Služeb zvýšena o rozdíl mezi cenou nahrazovaných součástí Služeb a sjednanou cenou těch součástí Služeb, které je nahrazují.
- 13.7 Dojde-li k rozšíření poskytovaných Služeb během fakturačního období uvedeného v odst. 13.1 této Smlouvy, je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli doplatek ceny Služeb ve výši rozdílu mezi sjednanou cenou Služeb před účinností změny a sjednanou cenou Služeb po účinnosti změny, vynásobeného počtem Měsíčních období zbývajících od účinnosti změny do konce dotčeného fakturačního období. Doplatek bude zaplacen na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem.
- 13.8 V případě změny ceny Služeb dle odst. 13.6 této Smlouvy Poskytovatel vyhotoví aktualizovanou přílohu č. 1 této Smlouvy a zašle ji na vědomí Objednateli.
- 13.9 V případě prodloužení Objednatele se zaplacením ceny Služeb, či jakékoli její části, které trvá déle než 30 kalendářních dní, je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Služeb až do úplného zaplacení dlužné částky.

## 14 Zásady ochrany osobních údajů

- 14.1 Poskytovatel bude jako správce osobních údajů zpracovávat osobní údaje Objednatele (v případě, že je fyzickou osobou) a případně též osobní údaje osob jednajících jménem Objednatele v souvislosti s plněním této Smlouvy. Poskytovatel bude takové osobní údaje zpracovávat zejména pro účely plnění této Smlouvy. Bližší informace o tom, jak bude Poskytovatel zpracovávat tyto osobní údaje, jsou k dispozici na webu Poskytovatele pod následujícím odkazem: <https://www.alvao.com/cs/gdpr/>. Poskytovatel je oprávněn tyto informace kdykoli jednostranně změnit, o čemž bude Objednatele informovat.
- 14.2 Objednatel je povinen zajistit, aby osobní údaje osob jednajících jeho jménem byly Poskytovateli předány v souladu s Předpisy na ochranu osobních údajů, a aby tyto osoby byly informovány, že jejich osobní údaje jsou předávány Poskytovateli a za jakým účelem.



## 15 Zpracování osobních údajů

- 15.1 V důsledku poskytování Služeb a plnění této Smlouvy bude Poskytovatel pro Objednatele zpracovávat osobní údaje, které Objednatel ukládá či zpracovává prostřednictvím Online aplikace (dále jen „Osobní údaje“). Osobními údaji mohou být jakékoli osobní údaje, které Objednatel ukládá nebo zpracovává prostřednictvím Online aplikace, zejména osobní údaje zaměstnanců Objednatele.
- 15.2 Pro účely Předpisů na ochranu osobních údajů je v takovém případě Objednatel správcem Osobních údajů a Poskytovatel jejich zpracovatelem (případně Objednatel je zpracovatelem Osobních údajů a Poskytovatel je jejich podzpracovatelem).
- 15.3 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje pouze pro účely poskytování Služeb, a to na základě doložených pokynů Objednatele (včetně případného předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci), vydaných v souladu s touto Smlouvou, pokud Poskytovateli zpracování Osobních údajů neukládají právní předpisy Evropské unie nebo České republiky. Pokud Poskytovateli zpracování Osobních údajů ukládají uvedené právní předpisy, je o tom povinen bez zbytečného odkladu informovat Objednatele, a to před tím, než začne Osobní údaje na základě uvedených právních předpisů zpracovávat, pokud mu to tyto předpisy nezakazují z důležitých důvodů veřejného zájmu. Pokyny Poskytovateli ohledně zpracování Osobních údajů budou vyplývat přímo z této Smlouvy a ze způsobu užití Služeb Objednatelem. Pokud Poskytovatel zjistí, že určitý pokyn Objednatele je v rozporu s Předpisy na ochranu osobních údajů, je povinen o tom Objednatele neprodleně informovat.
- 15.4 Objednatel je povinen plnit veškeré povinnosti pro něj plynoucí z jeho postavení správce údajů podle Předpisů na ochranu osobních údajů, nebo, v případě, kdy je Objednatel zpracovatelem údajů, plnit veškeré závazky pro něj plynoucí z jeho postavení zpracovatele údajů a zajistit, že správce údajů plní veškeré závazky pro něj plynoucí z jeho postavení správce údajů. Objednatel je povinen zejména zajistit, že do Online aplikace budou Osobní údaje ukládané pouze v rozsahu nezbytném k dosažení účelu použití Online aplikace. Objednatel zajistí veškeré potřebné souhlasy a oznámení umožňující zákonné předání Osobních údajů Poskytovateli na dobu trvání a pro účely Smlouvy tak, aby Poskytovatel mohl pro Objednatele užívat, zpracovávat a předávat Osobní údaje v nezbytném rozsahu.
- 15.5 Poskytovatel je dále povinen:
- 15.5.1 při zohlednění povahy zpracování být Objednateli na jeho písemnou žádost nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření pro splnění povinnosti Objednatele reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů stanovených v kapitole III GDPR, pokud je to možné;
  - 15.5.2 při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici, být Objednateli na jeho písemnou žádost nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Objednatele podle článků 32 až 36 GDPR (např. bezpečnost, oznámení o porušení předpisů, posouzení dopadů);
  - 15.5.3 neprodleně oznámit Objednateli jakékoli porušení zabezpečení Osobních údajů, o kterém se dozvěděl;

- 15.5.4 uchovávat a na Objednatelovu písemnou žádost poskytnout Objednateli veškeré potřebné informace k prokázání postupu v souladu s čl. 15 této Smlouvy;
- 15.5.5 maximálně jednou ročně na Objednatelovu písemnou žádost umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Objednatelem pověřeným auditorem, a přispět k těmto auditům. Objednatel musí oznámit Poskytovateli předem záměr provést audit a totožnost pověřeného auditora a umožnit Poskytovateli vznést námitky proti totožnosti pověřeného auditora. Audit bude proveden ve Smluvními stranami dohodnuté době odpovídající rozsahu auditu a možnostem Poskytovatele. Před auditem musí schválený auditor uzavřít s Poskytovatelem smlouvu o mlčenlivosti nebo prokázat, že podléhá zákonné povinnosti mlčenlivosti. Dle rozhodnutí Objednatele může být audit nahrazen roční zprávou Poskytovatele, jejíž obsahem bude informace o dodržování Předpisů na ochranu osobních údajů, přičemž však právo Objednatele na výkon auditu dle tohoto odstavce není dotčeno.
- 15.6 S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení a povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování Osobních údajů, i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, každá Smluvní strana zavede vhodná technická a organizační opatření k zajištění úrovně bezpečnosti Osobních údajů odpovídajících danému riziku.
- 15.7 Poskytovatel bude Osobní údaje zpracovávat po dobu jejich uložení v Online aplikaci, není-li k poskytování Služeb Poskytovatelem nezbytná delší doba zpracování, avšak nejdéle do doby zániku závazků z této Smlouvy. Po zániku závazků z této Smlouvy budou Smluvní strany postupovat v souladu s odst. 12.5 této Smlouvy.
- 15.8 Objednatel souhlasí s tím, aby Poskytovatel zapojil do zpracování Osobních údajů další zpracovatele, zejména společnost Microsoft Corporation (viz čl. 15.9 níže), a její případné subdodavatele, a společnosti majetkově propojené s Poskytovatelem. V případě, že Poskytovatel pověří zpracováním Osobních údajů dalšího zpracovatele, bude dodržovat podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele uvedené v čl. 28 odst. 2 a 4 GDPR. V případě, že další zpracovatel je usazen mimo území Evropské Unie, je Poskytovatel povinen zajistit, aby byly veškeré Osobní údaje takovému zpracovateli předávány v souladu s Předpisy na ochranu osobních údajů, zejména zajistit odpovídající ochranná opatření související s předáním. Poskytovatel zůstává plně odpovědný za jednání dalších jím pověřených zpracovatelů.
- 15.9 Poskytovatel využívá společnost Microsoft Corporation jako poskytovatele cloudové technologie (Služby Microsoft Azure) pro Online aplikaci. Jakékoli Osobní údaje ukládané či zpracovávané prostřednictvím Online aplikace budou tedy zpracovávány prostřednictvím společnosti Microsoft Corporation a případně jejich subdodavatelů (seznam subdodavatelů je dostupný pod následujícím odkazem [https://aka.ms/Online\\_Serv\\_Subcontractor\\_List](https://aka.ms/Online_Serv_Subcontractor_List)). Smluvní strany se dohodly, že při poskytování Služeb Objednateli je Poskytovatel vůči Objednateli vázán povinnostmi dle čl. 15 této Smlouvy pouze v rozsahu, v jakém je společnost Microsoft Corporation vázána vůči Poskytovateli dle licenčních podmínek společnosti Microsoft Corporation, zejména, nikoli však výlučně, dle Online Services Terms (Podmínky pro



služby online) dostupných pod následujícím odkazem <https://www.microsoft.com/en-us/Licensing/product-licensing/products.aspx>.

- 15.10 Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně vyměnit jakéhokoli jím pověřeného zpracovatele Osobních údajů nebo zapojit nového. Poskytovatel je povinen Objednatele o takových změnách dopředu informovat, a tím Objednateli poskytne možnost vznést proti takovým změnám námitky.

## 16 Důvěrnost informací

- 16.1 Smluvní strany se dohodly na následujícím vymezení důvěrných informací:
- 16.1.1 za důvěrné informace Poskytovatele se považují všechny informace, které jsou součástí obchodního tajemství Poskytovatele, principy, metody a postupy, na kterých je založena Online aplikace (včetně zdrojového kódu) či ostatní technické know-how Poskytovatele. Důvěrnými informacemi jsou také další informace, které Objednatel získá v souvislosti se Službami při jejich užívání;
- 16.1.2 za důvěrné informace Objednatele se považují Obsah (včetně Osobních údajů) a veškeré další údaje a informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou, které nejsou veřejně přístupné (zejména všechny informace týkající se specifických činností a postupů, strategických plánů a záměrů, interních systémů, know-how, účetních a daňových skutečností Objednatele);
- 16.1.3 za důvěrné informace se nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila přijímající strana.  
(dále jen „Důvěrné informace“)
- 16.2 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost ohledně Důvěrných informací druhé Smluvní strany, tzn. přijmout přiměřená opatření k jejich ochraně a zachování jejich důvěrnosti a tajnosti. Smluvní strany zejména nesmí sdělit ani jinak zpřístupnit Důvěrné informace druhé Smluvní strany třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, pokud k tomu nejsou povinny podle zákona nebo soudního rozhodnutí, nebo pokud zpřístupnění Důvěrných informací třetí osobě není nezbytné k užívání či poskytování Služeb podle této Smlouvy (zejména jejich zpřístupnění zaměstnancům či jiným pracovníkům, členům orgánů nebo poradcům). Pokud je Smluvní strana povinna ke sdělení Důvěrné informace druhé Smluvní strany třetí osobě podle zákona nebo soudního rozhodnutí musí o tom informovat druhou Smluvní stranu přiměřenou dobu předem, ledaže by to bylo v rozporu s právními předpisy.
- 16.3 Smluvní strany nesmí využívat Důvěrné informace druhé Smluvní strany ve prospěch svůj vlastní nebo třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 16.4 Smluvní strany jsou povinny zajistit, aby se osoby, které mohou z jejich pověření přijít do styku s Důvěrnými informacemi druhé Smluvní strany, zavázaly dodržovat povinnosti stanovené v tomto článku této Smlouvy.
- 16.5 Poskytovatel je oprávněn sbírat data o rozsahu a četnosti užívání Služeb Objednatelem za účelem zlepšování produktů a kontroly souladu užívání Služeb se



Smlouvou. Tato data zahrnují informace o rozsahu a četnosti použití jednotlivých částí Služeb a chybová hlášení. Sbíraná data nezahrnují konkrétní data vytvářená Objednatelem, osobní ani citlivé údaje.

- 16.6 V případě porušení ochrany Důvěrných informací podle čl. 16 této Smlouvy ze strany Poskytovatele je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti Poskytovatele. Smluvní pokuta podle předchozí věty je splatná na základě vystaveného daňového dokladu do 30 (třiceti) kalendářních dnů od uplatnění smluvní pokuty Objednatelem prostřednictvím písemné výzvy k úhradě smluvní pokuty doručené Poskytovateli.
- 16.7 Smluvní strany dále sjednávají následující:
- 16.7.1 Pokud Objednatel poskytne Poskytovateli svůj názor na Služby, nebo návrh na vylepšení či úpravu Služeb, poskytujete tím Poskytovateli bezplatně právo k jeho užívání, sdílení a komerčnímu využití jakýmkoli způsobem a k jakémukoli účelu, a to na neomezenou dobu a bez teritoriálního omezení.
- 16.7.2 Poskytovatel je oprávněn uvádět ve svých marketingových materiálech jako referenci identifikační údaje Objednatele (včetně loga) spolu se skutečností, že Objednateli jsou poskytovány Služby.
- 16.7.3 Objednatel umožní Poskytovateli vypracování případové studie ohledně rozsahu a způsobu užívání Služeb Objednatelem a poskytne Poskytovateli pro vypracování případové studie nezbytnou součinnost, zejména poskytne potřebné informace ohledně užívání Služeb Objednatelem. Vypracovanou případovou studii zašle Poskytovatel Objednateli k odsouhlasení. Objednatelem odsouhlasená případová studie, včetně identifikace Objednatele, může být Poskytovatelem využita k propagaci Služeb, zejména může být prezentována potenciálním zákazníkům.
- 16.7.4 Poskytovatel je oprávněn požádat Objednatele o umožnění tzv. referenční návštěvy prostřednictvím vzdálené schůzky. Veškeré Podmínky provedení referenční návštěvy budou vždy dohodnuty předem. Pro vyloučení všech pochybností Objednatel je vždy oprávněn odmítnout požadavek Poskytovatele o umožnění tzv. referenční návštěvy.

## 17 Odpovědnost

- 17.1 Objednatel je povinen Online aplikaci před jejím uvedením do běžného provozu důkladně a komplexně vyzkoušet (včetně otestování její interoperability s ostatními počítačovými programy či jinými prvky vybavení Objednatele).
- 17.2 Smluvní strany berou na vědomí, že Online aplikace není určena k použití v rizikových provozech, včetně, nikoli však výlučně, provozování jaderných zařízení, leteckých navigačních systémů, systémů kontroly letecké dopravy, systémů podpory života, zbraňových systémů a jakýchkoliv dalších provozech, ve kterých by mohlo dojít k újmám na zdraví vlivem selhání či nemožnosti použití Online aplikace.
- 17.3 Poskytovatel bude usilovat o to, aby Online aplikace v podstatných rysech fungovala, tak jak je popsáno v této Smlouvě, a aby její případné chyby byly odhalovány,

monitorovány a v návaznosti na jejich závažnost případně odstraňovány. Poskytovatel však nezaručuje, že funkce obsažené Online aplikace budou splňovat Objednatelovi požadavky nebo že činnost Online aplikace bude nepřerušovaná či zcela bez vad, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak. Tím není dotčena Garantovaná úroveň služeb a související ujednání této Smlouvy.

- 17.4 Poskytovatel neposkytuje žádné jiné záruky ani garance poskytování Služeb než ty, které jsou v této Smlouvě výslovně uvedené. Případné záruky či garance poskytování Služeb dle této Smlouvy, včetně garance dostupnosti Online aplikace dle čl. 5 této Smlouvy, se však nepoužijí v případě nedostatků:
- 17.4.1 způsobených faktory mimo kontrolu Poskytovatele (například přírodní katastrofa, epidemie, válka, terorismus, nepokoje, postupy vlády nebo selhání zařízení mimo kontrolu Poskytovatele a jeho subdodavatelů);
  - 17.4.2 vyplývajících ze selhání v jednom umístění datového centra Poskytovatele či jeho subdodavatelů, je-li síťová konektivita Objednatele přímo závislá na tomto umístění způsobem, který není odolný proti geografickým vlivům;
  - 17.4.3 způsobených užíváním Služeb v rozporu s touto Smlouvou nebo Poskytovatelem doporučeným způsobem užívání Služeb;
  - 17.4.4 způsobených neoprávněným užíváním Služeb ze strany Objednatele či osob, které získají přístup ke Službám pomocí uživatelských účtů nebo vybavení Objednatele;
  - 17.4.5 vzniklých v důsledku nepoužívání požadované konfigurace softwarového a hardwarového vybavení k užívání Služeb, nepoužívání podporovaných platforem k užívání Služeb nebo užívání Služeb způsobem, který není konzistentní s funkcemi a funkčností Služeb (například v důsledku pokusů o provedení operací, které nejsou podporovány) či s přiměřenými pokyny Objednatele;
  - 17.4.6 způsobených chybnými vstupy, pokyny nebo argumenty (například požadavky na přístup k souborům, které neexistují);
  - 17.4.7 způsobených pokusy Objednatele provádět operace, které překračují případné stanovené limity Služeb, nebo využívat funkce Online aplikace, které Poskytovateli nejsou přístupné;
  - 17.4.8 způsobených systémy třetí strany, jejich integrací s Online aplikací, nebo využitím automatických procesů či služeb.
- 17.5 V maximálním rozsahu připuštěném závaznými právními předpisy Smluvní strany vylučují odpovědnost Poskytovatele za jakoukoli újmu, ať už přímou, nepřímou, zvláštní, nahodilou či následnou (včetně, ale nikoli výhradně, jakéhokoli ušlého zisku), jež vznikne v důsledku poskytování či neposkytování Služeb, a to i tehdy, pokud byl Poskytovatel poučen o možnosti vzniku takové újmy.

## 18 Trvání a ukončení závazků ze smlouvy

- 18.1 Tato Smlouva byla sjednána na dobu určitou šedesáti (60) po sobě jdoucích Měsíčních období počínajících od 1. ledna 2024 do 31. prosince 2028.
- 18.2 Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit:

- 18.2.1 v případě, že Skutečná úroveň služby bude alespoň ve třech po sobě jdoucích Měsíčních obdobích nižší než Garantovaná úroveň služby o více než dvacet (20) procent (je-li Garantovaná úroveň služby stanovena); a
  - 18.2.2 v případě porušení následujících ustanovení této Smlouvy: odst. 15.3, 15.5, 16.2, 16.3 a 16.4;
  - 18.2.3 v případě zjištění úpadku Poskytovatele nebo zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku Poskytovatele;
  - 18.2.4 rozhodnutí o likvidaci Poskytovatele; a
  - 18.2.5 na Poskytovatele nebo na osoby či věci, které Poskytovatel používá k plnění Smlouvy, jsou aplikovány Mezinárodní sankce.
- 18.3 Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit:
- 18.3.1 v případě prodloužení Objednatele se zaplacením ceny Služeb či jakékoli její části po dobu delší než třicet (30) dnů;
  - 18.3.2 v případě podstatného porušení podmínek užívání Služeb či dalších povinností dle této Smlouvy, zejména v případě porušení následujících ustanovení této Smlouvy: odst. 9.4, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 11.2.2, 11.3, 11.4, 16.2, 16.3 a 16.4;
  - 18.3.3 v případě zjištění úpadku Objednatele nebo zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku Objednatele.
- 18.4 Odstoupení od Smlouvy musí oprávněná Smluvní strana spolu s důvodem odstoupení písemně oznámit povinné Smluvní straně bez zbytečného odkladu poté, co se o důvodu dozvěděla. Smlouva se ruší doručením písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 18.5 Smluvní strany se dohodly, že s ohledem na charakter poskytovaného plnění jsou od této Smlouvy oprávněny odstoupit vždy pouze s účinky do budoucna.
- 18.6 Pro případ odstoupení Objednatele od této Smlouvy má Objednatel právo na vrácení poměrné části předem zaplacené ceny Služeb odpovídající ceně Služeb za období ode dne zániku této Smlouvy do konce posledního Měsíčního období, za které byla cena Služeb předem zaplacena.
- 18.7 Zánik této Smlouvy nemá vliv na jakékoli právo kterékoli Smluvní strany vzniklé v souvislosti s porušením této Smlouvy druhou Smluvní stranou před zánikem této Smlouvy ani na práva a povinnosti Smluvních stran, které nabyly za jejího trvání (např. nárok na zaplacení smluvní pokuty, náhrada újmy, úroky z prodlení).

## 19 Komunikace smluvních stran

- 19.1 Není-li ve této Smlouvě uvedeno jinak, bude veškerá komunikace Smluvních stran související s touto Smlouvou probíhat mezi odpovídajícími kontaktními osobami uvedenými v Příloha č. 4 této Smlouvy. Každá ze Smluvních stran je oprávněna své kontaktní osoby kdykoli změnit písemným oznámením druhé Smluvní straně.
- 19.2 Pokud Smluvní strany neurčí jinak, nejsou kontaktní osoby oprávněny jakkoli měnit či doplňovat obsah této Smlouvy, to však s výjimkou změn rozsahu poskytovaných Služeb dle odst. 8.1 této Smlouvy.
- 19.3 Smluvní strany sjednávají, že pokud tato Smlouva výslovně nestanoví jinak, splňuje požadavek na písemnou formu též forma e-mailové zprávy doručené odpovídající



kontaktní osobě druhé Smluvní strany na e-mailovou adresu uvedenou v Příloha č. 4 této Smlouvy. Ujednání podle předchozí věty se neuplatí pro případ výpovědi či odstoupení od této Smlouvy.

## 20 Volba práva a jurisdikce

- 20.1 V záležitostech touto Smlouvou neupravených se právní vztah mezi Smluvními stranami řídí obecně závaznými předpisy České republiky, zejména Občanského zákoníku.
- 20.2 Pro rozhodování sporů o právech a povinnostech vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s ní jsou příslušné výlučně české státní soudy.

## 21 Salvátorská klauzule

- 21.1 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným, nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoliv strany takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
- 21.2 Ukáže-li se některé z ustanovení této Smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení této Smlouvy obdobně podle § 576 Občanského zákoníku.

## 22 Závěrečná ustanovení

- 22.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření. V souladu s ustanovením § 6 odst. 1 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, tato Smlouva nabude účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v případě, že nebude tato Smlouva uveřejněna do tří měsíců od uzavření, bude na základě § 7 odst. 1 Zákona o registru zrušena od počátku. Objednatel se zavazuje zajistit zveřejnění této Smlouvy v registru smluv bez zbytečného odkladu po jejím uzavření.
- 22.2 Tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnou formou.
- 22.3 Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu této Smlouvy a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly v této Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy. Žádný projev Smluvních stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze Smluvních stran, ledaže tato Smlouva stanoví jinak.

- 22.4 Poskytovatel není oprávněn postoupit práva a povinnosti vzniklé z této Smlouvy ani samotnou Smlouvu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 22.5 Smluvní strany vylučují aplikaci následujících ustanovení občanského zákoníku na tuto Smlouvu: § 557, § 1765, §§ 1793–1796 a § 1805 odst. 2.
- 22.6 Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu o skutečnostech, které by mohly mít vliv na obsah závazkového vztahu založeného touto Smlouvou.
- 22.7 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá Smluvní strana obdrží jeden (1) stejnopis.
- 22.8 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 Přehled a cena služeb
  - Příloha č. 2 Specifikace služeb
  - Příloha č. 3 SLA (Podmínky vzniku nároku na kredit služby)
  - Příloha č. 4 Kontaktní osoby smluvních stran

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem této Smlouvy souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle.

Poskytovatel

Ve Žďáru nad Sázavou, dne .....



Objednatel

V ....., dne .....



# Příloha č. 1.

## Přehled a cena služeb

### 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tato příloha obsahuje
  - 1.1.1 Den zahájení poskytování služeb;
  - 1.1.2 přehled Objednateli v rámci Online aplikace zpřístupněných počítačových programů, doplňkových modulů poskytovaných Objednateli ke zpřístupněným počítačovým programům spolu se sjednanými parametry jejich užití;
  - 1.1.3 případnou Garantovanou úroveň služeb; a
  - 1.1.4 přehled případných Dalších služeb, které budou Objednateli poskytovány.
- 1.2 Pokud není výslovně uvedeno jinak, mají pojmy začínající velkými písmeny význam uvedený v čl. 1 této Smlouvy.
- 1.3 Pokud tato příloha používá pojem „Měsíc“, rozumí se jím Měsíční období.
- 1.4 Veškeré ceny jsou v této příloze uvedeny v Kč bez DPH, pokud není výslovně uvedeno jinak.

### 2 Den zahájení poskytování služeb

Den zahájení poskytování služeb / Den zahájení Zkušební období	01.01.2024
Je poskytováno Zkušební období?	NE



## 3 Online aplikace

### 3.1 Parametry Online aplikace

Online aplikace – parametry

Příplatek při  
překročení  
limitu

Produkt (licence)	Počet (limit)	Jednotka	Cena / 12 měsíců	Cena / 12 měsíců / jednotka 1
ALVAO Asset Management Standard Edition	100	počítač	██████████	██████████

Provozování (hosting)	Počet (limit)	Jednotka	Cena / 12 měsíců	Cena / 12 měsíců / jednotka
1. Produkční prostředí				
Provozní doba	24 x 365			
Dostupnost – Garantovaná úroveň služby	99,9 %			
Umístění dat	Microsoft Azure European Union			
Zahrnuté úložiště [GB]	10,0 GB			██████████
Uchovávání záloh [dny]	7 den			

**Celkem cena Online aplikace na 12 měsíců v CZK bez DPH 35 277**

## 4 Limity Zkušebního období

4.1 Pokud je poskytováno Zkušební období, platí po dobu jeho trvání dále následující limity Online aplikace:

4.1.1 nejvyšší počet aktivních Přístupových účtů: 0

## 5 Další služby

### 5.1 Seznam dalších služeb

Služby – nasazení základního systému

id	Služba	Práce	Cesta	Cena
S206	Napojení na infrastrukturu objednatele	0,5		██████████
S106	Datová kvalita a strategie naplnění systému (organizační struktura, uživatelé, majetek)	0,5		██████████
S302	Import standardních dat o hardware z CSV souboru (počítače, monitory, telefony)	0,5		██████████

S344	Workshop: Časté scénáře napříč životním cyklem hmotného majetku (ITAM)	0,5		■
S401	Školení Administrator (max. 8 osob)	0,5		■
S403	Školení používání produktu (max. 8 osob)	0,5		■
<b>Celkem cena v CZK bez DPH</b>			<b>40 800</b>	
<b>Celkem práce (člověkodny)</b>		<b>3</b>		
<b>Celkem cest</b>			<b>0</b>	

### Služby – nasazení modulů

id	Služba	Práce	Cesta	Cena
S338	Nasazení a zaškolení modulu ALVAO Electronic Handover Forms	0,5		■
S350	Nasazení a zaškolení modulu ALVAO Inventory Audits	0,5		■
<b>Celkem cena v CZK bez DPH</b>			<b>13 600</b>	
<b>Celkem práce (člověkodny)</b>		<b>1</b>		
<b>Celkem cest</b>			<b>0</b>	

Služba nasazení základního systému a nasazení modulů budou vyfakturovány po akceptaci předávacího protokolu.

5.2 U všech Dalšíh služeb poskytovaných v místě Objednatele má Poskytovatel navíc nárok na náhradu cestovních výdajů ve výši 12 Kč bez DPH za každý započatý km.

---

<sup>1</sup> Změny v rozsahu poskytovaných Služeb dle smyslu čl. 8 Smlouvy jsou přípustné pouze po desítkách (10x) jednotek počítačů nebo uživatelů. S navýšením produktů se automaticky navýší kapacity všech úložišť.

<sup>2</sup> Hodin zahrnutých v rámci Měsíčního fondu předplacených hodin (viz Příloha č. 2), vč. případných dalších předplacených hodin.

# Příloha č. 2. Specifikace služeb

## 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tato příloha obsahuje specifikaci Služeb.
- 1.2 Pokud není výslovně uvedeno jinak, mají pojmy začínající velkými písmeny význam uvedený v čl. 1 této Smlouvy.

## 2 Počítačový program ALVAO Asset Management

- 2.1 ALVAO Asset Management je informační systém umožňující organizaci zavést efektivní správu veškerého počítačového i ostatního majetku spadajícího pod správu oddělení ICT. Pomáhá pracovníkům ICT oddělení v řešení a zdokumentování každodenních operativních úkolů a ve sdílení a údržbě informací spojených s IT infrastrukturou. Poskytuje důležité informace pro plánování obnovy IT prostředků a přípravu rozpočtů. Napomáhá v řízení podnikatelských rizik právního či regulačního postihu spojených s užíváním nelegálního software ve společnosti. Jedná se o systém vyvíjený podle světových nejlepších praktik na řízení poskytování služeb (ITSM/ITIL).
- 2.2 ALVAO Asset Management rozlišuje evidované objekty podle klasifikace „Druh objektu“.
  - 2.2.1 Objednatel je oprávněn v produktu evidovat nejvýše tolik objektů Druh objektu „Počítač“, kolik je uvedeno v Příloha č. 1 této Smlouvy v části 3 Online aplikace pro produkt ALVAO Asset Management a jeho moduly, ve sloupci Limity.
  - 2.2.2 Objednatel je dále oprávněn v programu evidovat další objekty, které nejsou Druh objektu „Počítač“. Takových objektů může Objednatel evidovat nejvýše do padesáti (50) násobku počtu objektů „Počítač“ specifikovaného a limitovaného v předcházejícím bodu 2.2.1.
- 2.3 Podrobnější specifikace ALVAO Asset Management je k dispozici pod následujícím odkazem <https://doc.alvao.com/support/doc/default.aspx>.

## 3 Počítačový program ALVAO Service Desk

- 3.1 ALVAO Service Desk je systém pro moderní organizace a IT oddělení, které chtějí spolehlivě řídit veškeré úkoly. Jedná se o systém vyvíjený podle světových nejlepších praktik na řízení poskytování služeb (ITSM/ITIL). Díky tomu je systém vhodný pro řízení podnikového IT, ale úspěšně v něm můžete řídit i jiná servisní oddělení. Díky ALVAO Service Desk snadno vydefinujete služby, které poskytujete, a uřídíte i složité úkoly a jejich řešení podle daných procesů.



- 3.2 ALVAO Service Desk rozlišuje Přístupové účty „na řešitele“ a „na uživatele“. Limitace počtu Přístupových účtů je uvedena v Příloha č. 1 této Smlouvy v části 3 Online aplikace pro produkt ALVAO Service Desk a jeho moduly, ve sloupci Limity.
- 3.3 Přístupovým účtem „na řešitele“ je Přístupový účet přidělený pracovníkovi, který splňuje alespoň jednu z následujících podmínek:
- 3.3.1 je členem řešitelského týmu (tj. je v systémové roli: Operátor, Řešitel, Mimořádný řešitel nebo Manažer) na službě, ve které smí zakládat požadavky anonymní žadatelé (tzn., na službě je povolen systémový uživatel Host);
- 3.3.2 je členem řešitelského týmu na službě, na které je zapnuta volba „Vyžadovat licenci na řešitele“.
- 3.4 Přístupovým účtem „na uživatele“ je Přístupový účet přidělený pracovníkovi, který splňuje všechny následující podmínky:
- 3.4.1 nesplňuje podmínky Přístupového účtu „na řešitele“;
- 3.4.2 je členem řešitelského týmu nebo je v systémové roli Žadatel na službě, ve které nesmí zakládat požadavky anonymní žadatelé (tzn. na službě není povolen systémový uživatel Host).
- 3.5 Podrobnější specifikace ALVAO Service Desk je k dispozici pod následujícím odkazem <https://doc.alvao.com/support/doc/default.aspx>.

## 4 Provozování produktu (HOSTING)

### 4.1 Definice

Produkční prostředí	Produkční prostředí je prostředí, ve kterém běží produkční instance systému včetně produkčního úložiště dat a případného reportovacího úložiště dat.
Testovací prostředí	Testovací prostředí je prostředí, ve kterém běží testovací instance systému včetně testovacího úložiště dat a slouží pro testovací účely.
Provozní doba	Provozní doba pro produkční a testovací prostředí je 24 hod denně po dobu 365 dní (24 x 365).
Umístění dat	Zvolené úložiště se řídí dle pravidel Microsoft pro Azure SQL Database.
Zahrnuté úložiště	Zahrnuté úložiště je úložiště dat, které je zahrnuto v ceně Online aplikace. Kapacita úložiště uvedená v Příloha č. 1 se mění v přímé úměře k počtu poskytovaných jednotek licencí Online aplikace, přičemž se kalkuluje nejvyšší hodnota jednotek z jednotlivých poskytovaných licencí. Tzn. pokud dojde k navýšení počtu poskytovaných jednotek licencí Online aplikace, přímo úměrně se navýší i kapacita úložiště. Příklady vztahů mezi počty jednotek a kapacitou, vč. způsobu výpočtu kapacity dle počtu jednotek, jsou uvedeny v odst. 4.2 níže. Při překročení kapacity zahrnutého úložiště se automaticky účtují poplatky za každý započatý GB dat dle ceny za navýšení úložiště. Maximální možná kapacita úložiště je 1 TB.
Reportovací úložiště	Reportovací úložiště je kopie produkčního úložiště. Kopie se provádí 1x denně a spouští se v 1:00 SEČ. Účelem reportovacího úložiště je odlehčení zatížení produkčního úložiště tím, že se analýzy a reporty provádějí nad reportovacím úložištěm. Při překročení kapacity reportovacího úložiště se automaticky účtují poplatky za každý započatý GB dat dle ceny za navýšení úložiště.
Uchovávání záloh	Doba uchovávání záloh produkčního prostředí je 7 dnů. Reportovací ani testovací úložiště se nezalohuje. Zálohy databáze se provádí dle pravidel Microsoft pro Azure SQL Database.

#### 4.2 Příklady vztahů mezi počty jednotek licencí, kapacitou zahrnutých úložišť

Příklady poskytovaných produktů (licencí) a počtů jednotek	Zahrnuté úložiště Kapacita úložiště [GB] <sup>3</sup>
ALVAO Asset Management pro 100 počítačů	10
ALVAO Service Desk pro 200 uživatelů	20
ALVAO Service Desk pro 10 řešitelů	50
ALVAO Service Desk pro 500 uživatelů + ALVAO Service Desk pro 12 řešitelů	60
ALVAO Asset Management pro 1 000 počítačů + ALVAO Service Desk pro 1 500 uživatelů	150
ALVAO Asset Management pro 1 000 počítačů + ALVAO Service Desk pro 40 řešitelů	200
ALVAO Asset Management pro 1 000 počítačů + ALVAO Service Desk pro 2 000 uživatelů + ALVAO Service Desk pro 50 řešitelů	250

#### 4.3 Příklady vztahů mezi zahrnutým úložištěm a skutečným využitím úložiště

Skutečná využitá kapacita úložiště [GB]	Zahrnutá kapacita úložiště [GB]	Překročení kapacity zahrnutého úložiště [GB] <sup>4</sup>
55,3	100	-
122,5	100	23

---

<sup>3</sup> 10 počítačů odpovídá 1 GB kapacity úložiště. 10 uživatelů odpovídá 1 GB kapacity úložiště. 1 řešitel odpovídá 5 GB kapacity úložiště.

<sup>4</sup> Překročení se účtuje za každý započatý GB dat.

## 5 Další služby

### Služby – nasazení základního systému

id	Služba	Práce	Cesta
S206	Napojení na infrastrukturu objednatele	0,5	
S106	Datová kvalita a strategie naplnění systému (organizační struktura, uživatelé, majetek)	0,5	
S302	Import standardních dat o hardware z CSV souboru (počítače, monitory, telefony)	0,5	
S344	Workshop: Časté scénáře napříč životním cyklem hmotného majetku (ITAM)	0,5	
S401	Školení Administrator (max. 8 osob)	0,5	
S403	Školení používání produktu (max. 8 osob)	0,5	
<b>Celkem cena v CZK bez DPH</b>			
<b>Celkem práce (člověkodny)</b>		<b>3</b>	
<b>Celkem cest</b>			<b>0</b>

### Služby – nasazení modulů

id	Služba	Práce	Cesta
S338	Nasazení a zaškolení modulu ALVAO Electronic Handover Forms	0,5	
S350	Nasazení a zaškolení modulu ALVAO Inventory Audits	0,5	
<b>Celkem cena v CZK bez DPH</b>			
<b>Celkem práce (člověkodny)</b>		<b>1</b>	
<b>Celkem cest</b>			<b>0</b>



# Příloha č. 3.

## SLA (Podmínky vzniku nároku na kredit služby)

### 1 Použité pojmy

- 1.1 Pokud není výslovně uvedeno jinak, mají pojmy začínající velkými písmeny význam uvedený v čl. 1 této Smlouvy.

### 2 Oprávněná odstávka aplikace

- 2.1 Dostupnost Online aplikace může být dočasně omezena za účelem provádění nezbytné údržby, to však maximálně v celkovém rozsahu dvě (2) hodiny v pracovních dnech přes den v čase 6:00-18:00 a šestnáct (16) hodin mimo tuto dobu za Měsíční období (dále jen „Oprávněná odstávka aplikace“). Provedení Oprávněné odstávky aplikace je přípustné v následujících případech:
- 2.1.1 Odstávka aplikace byla Objednateli písemně oznámena alespoň 5 dní před jejím provedením; nebo
  - 2.1.2 stabilita nebo bezpečnost Online aplikace je závažným způsobem ohrožena (v takovém případě může být odstávka aplikace provedena okamžitě, bez předchozího oznámení Objednateli); nebo
  - 2.1.3 po vzájemné dohodě Smluvních stran.
- 2.2 Pokud je v rámci Online aplikace poskytován jak produkt ALVAO Service Desk, tak i produkt ALVAO Asset Management, platí odst. 2.1 této přílohy ohledně Oprávněných odstávek aplikace pro každý tento produkt samostatně, tzn. celkový rozsah Oprávněné odstávky aplikace se počítá zvlášť pro každý produkt.

### 3 Skutečná úroveň služby

- 3.1 Skutečná úroveň služby bude za každé Měsíční období vypočtena podle níže uvedeného vzorce, přičemž pokud je v rámci Online aplikace poskytován jak produkt ALVAO Service Desk, tak i produkt ALVAO Asset Management, počítá se Skutečná úroveň služby pro každý produkt samostatně:

$$\frac{\text{Minuty uživatele} - \text{Doba výpadku}}{\text{Minuty uživatele}} \times 100 \%$$

- 3.2 Minutami uživatele se pro účely této přílohy rozumí:

3.2.1 pokud je v rámci Online aplikace poskytován buď produkt ALVAO Service Desk, nebo produkt ALVAO Asset Management, doba vypočtená pro každé Měsíční období podle následujícího vzorce:

**(celkový počet minut v Měsíčním období – celková doba oprávněných Odstávek aplikace v Měsíčním období)**

**x**

**počet aktivních Přístupových účtů**

3.2.2 pokud je v rámci Online aplikace poskytován jak produkt ALVAO Service Desk, tak i produkt ALVAO Asset Management, budou Minuty uživatele vypočteny pro každé Měsíční období a každý produkt zvlášť podle následujícího vzorce:

**(celkový počet minut v Měsíčním období – celková doba oprávněných Odstávek aplikace ve vztahu k příslušnému produktu v Měsíčním období)**

**x**

**počet aktivních Přístupových účtů ve vztahu k příslušnému produktu**

3.3 Pro účely odst. 3.2 výše se počtem aktivních Přístupových účtů rozumí maximální počet aktivních Přístupových účtů uvedený v Příloha č. 1 této Smlouvy (není-li v Příloha č. 1 maximální počet aktivních Přístupových účtů uveden, použije se průměrný počet aktivních Přístupových účtů v příslušném Měsíčním období).

3.4 Dobou výpadku se pro účely této přílohy rozumí:

3.4.1 v případě produktu ALVAO Service Desk součet celých minut v příslušném Měsíčním období, po které nebylo možné z některého Přístupového účtu číst ani zapisovat data v produktu ALVAO Service Desk (k nimž měl Přístupový účet odpovídající oprávnění), vždy vynásobených počtem Přístupových účtů, ze kterých nebylo možné číst ani zapisovat data (např. 12. 5. nedostupnost po dobu 5 minut z 10 Přístupových účtů + 20. 5. nedostupnost po dobu 2 minut z 1 Přístupového účtu = Doba výpadku celkem 52 minut);

3.4.2 v případě produktu ALVAO Asset Management součet celých minut v příslušném Měsíčním období, po které nebylo možné se z některého Přístupového účtu přihlásit do Online aplikace (produktu ALVAO Asset Management), vždy vynásobených počtem Přístupových účtů, ze kterých nebylo možné se přihlásit (např. 12. 5. nedostupnost po dobu 5 minut z 10 Přístupových účtů + 20. 5. nedostupnost po dobu 2 minut z 1 Přístupového účtu = Doba výpadku celkem 52 minut);

3.4.3 do Doby výpadku se nezapočítávají Odstávky aplikace provedené v souladu s touto Smlouvou.

## 4 Kredit služby

4.1 V případě, že Skutečná úroveň služby bude v některém Měsíčním období nižší než Garantovaná úroveň služby, může Objednateli vzniknout nárok na Kredit služby ve výši vypočtené následujícím způsobem:

4.1.1 pokud je v rámci Online aplikace poskytován buď produkt ALVAO Service Desk, nebo produkt ALVAO Asset Management, bude výše Kreditu služby vypočtena podle následujícího vzorce (zaokrouhleno na dvě desetinná čísla):

$$\left( - \frac{\text{Skutečná úroveň služby}}{\text{Garantovaná úroveň služby}} + 1 \right)$$

x

**Cena Online aplikace za příslušné Měsíční období**

4.1.2 pokud je v rámci Online aplikace poskytován jak produkt ALVAO Service Desk, tak i produkt ALVAO Asset Management, bude výše Kreditu služby vypočtena pro každý produkt zvlášť podle následujícího vzorce (zaokrouhleno na dvě desetinná čísla):

$$\left( - \frac{\text{Skutečná úroveň služby ve vztahu k příslušnému produktu}}{\text{Garantovaná úroveň služby ve vztahu k příslušnému produktu}} + 1 \right)$$

x

**Část Ceny Online aplikace vztahující se k příslušnému produktu za příslušné Měsíční období**

4.2 Částí Ceny Online aplikace vztahující se k příslušnému produktu se rozumí součet ceny za Service Desk (je-li příslušným produktem ALVAO Service Desk), resp. ceny za Asset Management (je-li příslušným produktem ALVAO Asset Management), a poměrné části ceny za provozování produktu odpovídající poměru ceny za Service Desk a ceny za Asset Management (je-li příslušným produktem ALVAO Service Desk), resp. ceny za Asset Management a ceny za Service Desk (je-li příslušným produktem ALVAO Asset Management). Jednotlivé ceny jsou uvedeny v Příloha č. 1 Smlouvy.

4.3 Nárok na Kredit služby vznikne Objednateli za následujících podmínek:

4.3.1 Objednatel předloží Poskytovateli požadavek na Kredit služby spolu s veškerými informacemi nezbytnými k validaci tohoto požadavku, včetně mimo jiné: (i) podrobného popisu Incidentu; (ii) informací týkajících se času a délky Doby výpadku; (iii) počtu dotčených Přístupových účtů; a (iv) popisů pokusů o vyřešení Incidentu Objednatelem v okamžiku výskytu. V rámci jediného požadavku lze oznamovat i několik Incidentů zároveň;

4.3.2 požadavek na Kredit služby musí být Poskytovateli předložen písemně nejpozději do konce Měsíčního období následujícího po Měsíčním období, ve kterém k Incidentu došlo;



- 4.3.3 Poskytovatel posoudí předložený požadavek na Kredit služby spolu se všemi informacemi, které má k dispozici, a do čtyřiceti pěti (45) dnů od přijetí požadavku v dobré víře rozhodne, zda Objednatel má nárok na Kredit služby a případně v jakém rozsahu, o čemž bude Objednatele písemně informovat. Tímto rozhodnutím vzniká Objednateli nárok na Kredit služby v přiznaném rozsahu.
- 4.4 Incidentem se pro účely této přílohy rozumí jakákoli jediná událost nebo sada událostí, která způsobila Dobu výpadku.

# Příloha č. 4.

## Kontaktní osoby smluvních stran

### 1 Poskytovatel

#### 1.1 Kontaktní osoby ve věcech obchodních

jméno a příjmení	email	telefon
Obchodní oddělení	██████████	██████████
Fakturace	██████████	

#### 1.2 Kontaktní osoby ve věcech technických

jméno a příjmení	email	telefon
Technická podpora	██████████	██████████
Bezpečnost informací	██████████	

## 2 Objednatel

### 2.1 Kontaktní osoby ve věcech obchodních

jméno a příjmení	email	telefon
██████████	██	
████████████████████	██	

### 2.2 Kontaktní osoby ve věcech technických

jméno a příjmení	email	telefon
██████████	██	
██████████	██	

### 2.3 Kontaktní osoby pro přístup do Service Desku technické podpory Poskytovatele pro zakládání incidentů a požadavků

Hlavní kontakt do SD – manažer žadatelů (přístup do správy žadatelů, přístup do přehledu požadavků všech žadatelů, přístup do vyúčtování služeb)

jméno a příjmení	email	telefon
██████████	████████████████████	██████████

Další kontakty do SD – běžný žadatel (přístup k vlastním požadavkům)

jméno a příjmení	email	telefon
██████████	████████████████████	██████████
████████████████████	██	██████████