

Smlouva o vypořádání závazků

uzavřená dle § 1746, odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, mezi těmito smluvními stranami:

Česká republika - Ministerstvo pro místní rozvoj
Se sídlem: Staroměstské náměstí č. 6, Praha 1, PSČ: 110 15
110 00 Praha 1 – Staré Město
zastoupená: Ing. Alešem Havránkem, vedoucím oddělení NIPEZ
IČ: 66002222
DIČ: není plátcem DPH
Bankovní spojení: ČNB Praha 1, Na Příkopě 28
Číslo účtu: 629001/0710
(dále jen „uživatel“)

a

Aricoma Systems a.s.
se sídlem: Hornoplní 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava
zastoupená: Ing. Vít Ševčík, člen představenstva
IČ: 04308697
DIČ: CZ 04308697
Bankovní spojení: [REDAKCE]
Číslo účtu: [REDAKCE]
(dále jen „Poskytovatel“)

I. Popis skutkového stavu

1. Uživatel uzavřel dne 23. 01. 2024 smlouvu s poskytovatelem jejímž předmětem byla dodávka licencí Service Now pro Centrální ServiceDesk NIPEZ (Národní infrastruktura pro elektronické zadávání veřejných zakázek) CES 6501.
2. Obě smluvní strany shodně konstatují, že přesto, že došlo k uzavření smlouvy 23. 1. 2024, byla dodávka licencí realizována již od 20. 1. 2024. Smlouva dosud nebyla uveřejněna v registru smluv.
3. V zájmu úpravy vzájemných práv a povinností vyplývajících z původně uzavřené smlouvy, s ohledem na skutečnost, že obě strany jednaly s vědomím závaznosti smlouvy a v souladu s jeho obsahem plnily, co si vzájemně ujednaly, a ve snaze napravit stav vzniklý v důsledku podepsání původní smlouvy 23. 1. 2024, sjednávají smluvní strany tuto novou smlouvu ve znění, jak je dále uvedeno.
4. Plnění na základě smlouvy bylo dodavatelem realizováno ode dne 20. 1. 2024.

II.

Práva a závazky smluvních stran

1. Smluvní strany si tímto ujednáním vzájemně stvrzují, že obsah vzájemných práv a povinností, který touto smlouvou nově sjednávají, je zcela a beze zbytku vyjádřen textem původně sjednané smlouvy¹, který tvoří pro tyto účely přílohu této smlouvy. Lhůty se rovněž řídí dle původně sjednané smlouvy.
2. Smluvní strany prohlašují, že veškerá vzájemně poskytnutá plnění na základě původně uzavřené smlouvy považují za plnění dle této smlouvy a že v souvislosti se vzájemně poskytnutým plněním nebudou vzájemně vznášet vůči druhé smluvní straně nároky z titulu bezdůvodného obohacení.
3. Smluvní strany prohlašují, že veškerá budoucí plnění z této smlouvy, která mají být od okamžiku jejího uveřejnění v RS plněna v souladu s obsahem vzájemných závazků vyjádřeným v příloze této smlouvy, budou splněna podle sjednaných podmínek.
4. Smluvní strana, která je povinným subjektem pro zveřejňování v registru smluv dle ZRS smlouvy uvedené v čl. I. odst. 1 této smlouvy, se tímto zavazuje druhé smluvní straně k neprodlenému zveřejnění této smlouvy a její kompletní přílohy v registru smluv v souladu s ustanovením § 5 ZRS.

III.

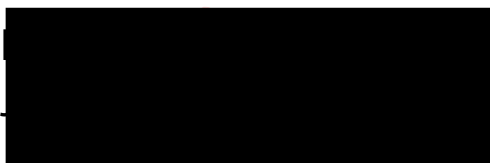
Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva o vypořádání závazků nabývá účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv.
2. Tato Smlouva je uzavřena v jedné elektronické verzi (originál). V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a obchodními podmínkami budou mít přednost ustanovení této Smlouvy.

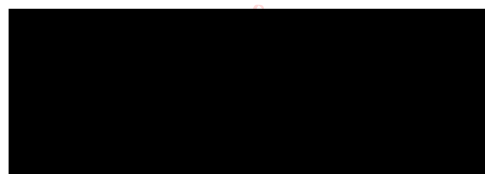
Příloha č. 1 – Smlouva CES: 6501

¹ V případě jakýchkoli změn smlouvy na veřejnou zakázku musí být tyto změny v souladu s § 222 zákona č. 134/2016, o zadávání veřejných zakázek, jinak by mohl být postup zadavatele považován za přestupek dle § 268 tohoto zákona.

V Praze dne:

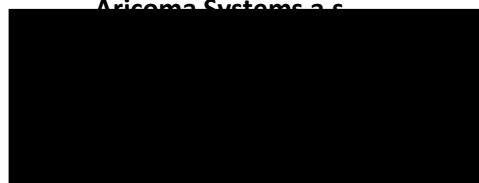


Ing. Ondřej Ječný, ředitel odboru 36
Česká republika – Ministerstvo pro místní rozvoj



Tomáš Ječmínek
finanční ředitel, člen představenstva

Aricoma Systems a.s.



Vít Ševčík
ředitel divize EBS, člen představenstva
Aricoma Systems a.s.

Smlouva o zajištění licencí pro Centrální ServiceDesk NIPEZ

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo pro místní rozvoj

Staroměstské náměstí 6

110 15 Praha 1

IČO: 660 02 222

bankovní spojení: ČNB Praha 1, Na Příkopě 28

číslo bankovního účtu: 629001/0710

ID datové schránky: 26iaava

jehož jménem jedná: Mgr. Jiří Šimon, ředitel OSPEVZ

(dále jen „Uživatel“)

a

Aricoma Systems a.s.

se sídlem Hornopolská 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

IČO: 04308697

DIČ: CZ04308697

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 11012

bankovní spojení [REDAKCE]

číslo bankovního účtu [REDAKCE]

ID datové schránky: ctb7phe

jehož jménem jedná: Tomáš Ječmínek, finanční ředitel, člen představenstva

Vít Ševčík, ředitel divize EBS, člen představenstva

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), a v návaznosti na zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, tuto Smlouvu o zajištění licencí pro Centrální ServiceDesk NIPEZ (dále jen „Smlouva“).

Článek I. Úvodní ustanovení

1. Uživatel prohlašuje, že:
 - a) je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a
 - b) splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

2. Poskytovatel prohlašuje, že:
 - a) je právnickou osobou řádně založenou a existující podle právního řádu České republiky,
 - b) splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
 - c) ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Uživatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat
 - d) není s odkazem na čl. 5k nařízení Rady EU 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícími situaci na Ukrajině,
 - i. ruským státním příslušníkem, fyzickou či právnickou osobou nebo subjektem či orgánem se sídlem v Rusku,
 - ii. právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jsou z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněny některým ze subjektů uvedených v písmeni a) tohoto pododstavce Smlouvy, přičemž podíly těchto subjektů se sčítají, nebo
 - iii. fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, které jedná jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených v písmeni a) nebo b) tohoto pododstavce Smlouvy, a
 - e) není osobou, na niž by se vztahovaly
 - i. sankční režimy zavedené Evropskou unií na základě nařízení Rady (EU) č. 269/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny a nařízení Rady (EU) č. 208/2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině, stejně jako na základě nařízení Rady (ES) č. 765/2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska, a dále
 - ii. české právní předpisy, zejména zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, v platném znění, navazující na nařízení EU uvedená v tomto a předcházejícím pododstavci Smlouvy.

3. Tato smlouva je součástí Zadávací dokumentace Uživatele, kterou Uživatel zveřejnil v rámci dynamického nákupního systému Zajištění dodávek a služeb ICT komodit pro kritickou informační infrastrukturu MMR, ev. č. N006/20/V00013707, a to pro veřejnou zakázku „Nákup licencí Service Now pro Centrální ServiceDesk NIPEZ (Národní infrastruktura pro elektronické zadávání veřejných zakázek)“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“). Tato smlouva se uzavírá na základě Nabídky Poskytovatele, jež byla vybrána jako ekonomicky nejvýhodnější a byla učiněna na základě

písemné výzvy Objednatele k podání nabídek v rámci předmětného dynamického nákupního systému.“

4. V případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený v zadávací dokumentaci k Veřejné zakázce.

Článek II. Účel Smlouvy

1. Účelem této smlouvy je dodávka licencí Service Now pro Centrální ServiceDesk NIPEZ (Národní infrastruktura pro elektronické zadávání veřejných zakázek).
2. Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Uživateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle zadávacích podmínek Veřejné zakázky (dále jen „**Zadávací dokumentace**“).

Článek III. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje na vlastní náklady Uživateli dodat licence Service now pro Centrální ServiceDesk NIPEZ, a to v rozsahu, kvalitě a s obsahem definovaným dále touto Smlouvou (dále jen „**Plnění**“). Podrobná specifikace Plnění a další parametry jsou obsaženy v Příloze č. 1 Smlouvy.
2. Součástí Plnění dle Smlouvy je rovněž poskytnutí veškerých nezbytných uživatelských práv (licencí) dle podmínek dále v této Smlouvě obsažených.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění v souladu s platnými právními předpisy a postupy předepsanými výrobcem technologie, v souladu se všemi relevantními normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že materiály, výrobky, postupy a služby vyhovují Plnění Smlouvy a veškerým podmínkám uvedeným v Zadávací dokumentaci a dále se Poskytovatel zavazuje poskytovat Plnění v souladu se svou nabídkou na Veřejnou zakázku.
4. Uživatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně poskytované Plnění v souladu se všemi podmínkami Smlouvy sjednanou cenu dle Smlouvy.

Článek IV. Doba a místo plnění

1. Poskytovatel se zavazuje doložit dodání poskytovaných licencí na období od 20.1.2024 do 19.1.2026 v souladu s čl. III této Smlouvy, a to nejpozději do 19.1.2024. Doklad o dodání poskytnutých licencí bude potvrzen Uživatelem a stane se nedílnou přílohou akceptačního protokolu ve smyslu čl. VIII. Smlouvy.
2. Místem plnění Smlouvy je sídlo uživatele: Staroměstské náměstí 6, Praha 1.
3. Nevylučuje-li to povaha Plnění, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Plnění dle Smlouvy také vzdáleným přístupem.

Článek V.
Smluvní cena a platební podmínky

1. Cena za předmět plnění dle čl. III. byla dohodou smluvních stran stanovena takto:

	cena 1 licence/měsíc bez DPH v CZK	daň z přidané hodnoty ve výši 21 % v CZK	cena 1 licence/měsíc včetně DPH v CZK
CSM Standard	3 340,54 Kč	701,51 Kč	4 042,05 Kč
ITOM operator Professional SU	590,10 Kč	123,92 Kč	714,02 Kč

2. Celková cena za předmět plnění, jež je dána součtem cen licencí za dobu plnění, činí **7.808.391,36 Kč s DPH** (slovy: sedm milionů osm set osm tisíc tři sta devadesát jedna korun českých a 36 haléřů), to je 6.453.216,00 Kč bez DPH (slovy: šest milionů čtyři sta padesát tři tisíce dvě stě šestnáct korun českých). DPH ve výši 21 % činí 1.355.175,36 Kč (slovy: jeden milion tři sta padesát pět tisíc jedno sto sedmdesát pět korun českých a 36 haléřů).
3. Tato cena je sjednána jako konečná, nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s Plněním.
4. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad po podpisu akceptačního protokolu v souladu s čl. VIII Smlouvy. Úhrada bude ze strany Uživatelé provedena ve dvou platbách představujících alikvótní částku za jednotlivé roky poskytování předmětu plnění., tj. za rok 2024 a za rok 2025.
5. Úhrada bude provedena v české měně na základě příslušného daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem.
6. Lhůta splatnosti daňového dokladu je 30 dní ode dne jeho doručení Uživateli. Úhrada daňového dokladu bude provedena bankovním převodem. Daňový doklad musí být Uživateli doručen nejpozději do 15. 12. daného roku, aby mohl být proplacen v tomtéž kalendářním roce. V případě pozdějšího doručení jeho splatnost počíná 1. ledna následujícího roku.
7. Daňový doklad bude vystaven v souladu se zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů; musí obsahovat náležitosti stanovené v § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
8. V záhlaví daňového dokladu bude výrazně uveden název Uživatelé včetně osoby, která ho zastupuje a její funkce. Zároveň bude uvedeno číslo smlouvy v CES. Nedílnou součástí daňového dokladu bude podepsaný akceptační protokol.
9. Nebude-li daňový doklad obsahovat stanovené náležitosti, nebo v něm nebudou správně uvedené údaje, je Uživatel oprávněn vrátit jej do data splatnosti s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Uživateli.
10. Poskytovatel dodá Uživateli daňový doklad ve 2 vyhotoveních za účelem potřeby Uživatelé prokazovat způsobilé výdaje.

Článek VI. Způsob poskytování Plnění

1. Poskytovatel se zavazuje předat a poskytnout Uživateli Plnění za první rok trvání této Smlouvy do 10 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy a dále pak každý následující rok k výročí tohoto data. Plnění bude poskytnuto ve formě oprávnění Uživateli k užívání předmětu Plnění.
2. Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět Smlouvy v souladu s Přílohou č 1.
3. Poskytovatel tímto výslovně prohlašuje, že je subjektem oprávněným k poskytnutí práv specifikovaných v čl. III této Smlouvy, a to v požadovaném rozsahu Smlouvy.
4. Kontaktní osoby Smluvních stran jsou:
 - informace o kontaktní osobě (osobách) Uživatele budou Poskytovateli předány při podpisu této Smlouvy
 - kontaktní osoba (osoby) Poskytovatele: Ing. Martina Větrovcová, account manager

Článek VIII. Akceptace poskytovaného plnění

1. Plnění podléhá akceptačnímu řízení. Závazek poskytnout Plnění se považuje za splněný okamžikem podpisu akceptačního protokolu, ve kterém bude ze strany Uživatele uvedeno, zda Plnění splňuje parametry dle této Smlouvy či nikoliv.
2. Uživatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k poskytnutému Plnění do 10 pracovních dnů ode dne jeho předání. Vznese-li Uživatel výhrady nebo připomínky, zavazuje se Poskytovatel do 5 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dle výhrad a připomínek Uživatele. Pokud výhrady a připomínky Uživatele přetrvávají nebo Uživatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Uživatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. i opakovaně.
3. V případě, že Uživatel nemá předanému Plnění připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 10 pracovních dnů ode dne předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat.

Článek IX. Vlastnické právo a právo užití

1. Poskytovatel prohlašuje, že disponuje vlastnickým právem ke všem hmotným součástem plnění předmětu Smlouvy dle čl. III této Smlouvy.
2. Pokud je součástí plnění Poskytovatele dle Smlouvy plnění, které naplňuje znaky díla ve smyslu autorského zákona, získává Uživatel od Poskytovatele veškerá práva související s ochranou duševního vlastnictví vztahující se k takovému dílu, a to v rozsahu nezbytném pro řádné užívání takového díla Uživatelem po celou dobu trvání příslušných práv. Uživatel zejména získává od Poskytovatele k takovému dílu nejpozději ke dni předání plnění, jehož je takové dílo součástí, příslušná oprávnění, a to formou dále uvedeného licenčního ujednání (dále jen „**licence**“).
3. Licence je udělena jako výhradní k plnění poskytnutém dle čl. III této Smlouvy, a to veškerým známým způsobům užití díla, zejména k účelu, ke kterému bylo dílo Poskytovatelem vytvořeno v souladu se Smlouvou, a to v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání díla Uživatelem. Licence je udělena jako neodvolatelná, neomezená územním či množstevním rozsahem a rovněž tak neomezená způsobem nebo rozsahem užití.

4. Smluvní strany se výslovně dohodly, že cena za poskytnutí této licence Poskytovatelem je již zahrnuta v ceně dle Smlouvy. Při sjednání odměny se přihlédlo k účelu licence a způsobu a okolnostem užití díla a k územnímu, časovému a množstevnímu rozsahu licence.
5. Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení platnosti Smlouvy.
6. S nositeli chráněných práv duševního vlastnictví vzniklých v souvislosti s plněním dle Smlouvy je Poskytovatel povinen vždy smluvně zajistit možnost nakládání s těmito právy Uživatelé v rozsahu definovaném tímto článkem Smlouvy.
7. Poskytovatel je povinen Uživateli uhradit jakékoli majetkové a nemajetkové újmy, vzniklé v důsledku toho, že Uživatel nemohl jakoukoliv část Plnění užívat řádně a nerušeně. Jestliže se prohlášení Poskytovatele v tomto článku ukáže nepravdivým nebo Poskytovatel poruší jinou povinnost podle tohoto článku Smlouvy, jde o podstatné porušení Smlouvy a Poskytovatel uhradí Uživateli smluvní pokutu ve výši 500 000 Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.

Článek X.

Odpovědnost za škodu, odpovědnost za vady, záruka

1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a Smlouvy. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část plnění poskytuje prostřednictvím poddávatele.
2. Žádná ze stran není odpovědná za škodu vzniklou porušením povinnosti ze Smlouvy, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním povinnosti ze Smlouvy v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle Smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky bránící řádnému plnění Smlouvy a dále se zavazují k vyvinutí maximálnímu úsilí k jejich odvrácení a překonání.
3. Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.
4. Poskytovatel se zavazuje, že bude mít po celou dobu účinnosti Smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem jinému (v tomto kontextu zahrnující i Uživatele) s limitem pojistného plnění minimálně ve výši 10 000 000 Kč (slovy: deset milionů korun českých). Poskytovatel je povinen předat kopii pojistného certifikátu (pojistné smlouvy) kdykoliv na vyžádání Uživatele, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů od doručení písemné žádosti Uživatele.
5. V případě, že činností Poskytovatele dojde ke způsobení škody Uživateli nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním odpovědnosti dle odstavce 3 Smlouvy, bude Poskytovatel povinen škodu uhradit z vlastních prostředků.
6. Plnění dle Smlouvy bude Poskytovatelem poskytováno s náležitou péčí. Poskytovatel přebírá závazek a odpovědnost za vady plnění, jež bude plnění dle Smlouvy mít v době předání Uživateli a dále i za vady, které se na takovém plnění (či jeho dílčí části) vyskytnou v průběhu záruční doby. Poskytovatel v souvislosti s odpovědností za vady plnění poskytuje Uživateli záruku 24

(slovy: dvacet čtyři) měsíců na to, že předané plnění bude plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, bude bez jakýchkoliv nedodělků či vad. Záruční doba počíná běžet od okamžiku akceptace předaného Plnění. Poskytovatel je odpovědný za to, že plnění dle Smlouvy bude poskytováno v nejvyšší dostupné kvalitě, zejména za to, že případné vady poskytovaného Plnění dle Smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou. Poskytovatel je rovněž odpovědný za to, že veškeré výstupy dle Smlouvy odpovídají účelu a cílům plnění předmětu Smlouvy a že jsou zpracovány v souladu s požadavky, které jsou na ně kladeny Smlouvou.

7. Jakékoliv vady Plnění či jeho části, které vzniknou v době trvání Smlouvy, je Poskytovatel povinen odstranit na své náklady v rámci poskytovaného Plnění dle Smlouvy, a to způsobem ve Smlouvě uvedeným.
8. V případě, že Poskytovatel nedodrží smluvní podmínky a tímto vznikne škoda Uživateli, provozovateli NEN nebo kterémukoliv Uživateli NEN, je Poskytovatel povinen tuto škodu uhradit.

Článek XI. Sankce

1. V případě prodlení Uživatele s úhradou fakturované částky je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení v zákonné výši.
2. V případě, že Poskytovatel bude v prodlení s plněním předmětu Smlouvy nebo nedodrží termín poskytnutí služby vymezené předmětem plnění, je Uživatel oprávněn žádat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši ve výši 0,1 % za každý den prodlení z celkové částky hrazené v dané fázi plnění. Právo na náhradu škody tím není dotčeno.

Článek XII. Mlčenlivost

1. Poskytovatel se zavazuje během plnění Smlouvy i po ukončení, zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, jež nejsou veřejně dostupné, o kterých se dozví od objednatele v souvislosti s plněním smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace nezveřejní, neposkytne či jinak nezpřístupní ani neumožní zpřístupnit a nesdělí je přímo ani nepřímo třetí osobě, pokud k tomu neexistuje právní důvod, a ani je nepoužije v rozporu s jejich účelem pro své potřeby.
3. Poskytovatel odpovídá za to, že mlčenlivost budou zachovávat i jeho zaměstnanci, jiné jím pověřené osoby a případní externí spolupracovníci; poskytování důvěrných informací těmto osobám může být provedeno pouze v míře nezbytně potřebné pro realizaci této Smlouvy a tyto osoby musí být Poskytovatelem zavázány k povinnosti ochrany důvěrných informací minimálně ve stejném rozsahu, v jakém je zavázán sám Poskytovatel dle této Smlouvy.
4. Za každý jednotlivý případ porušení povinnosti mlčenlivosti je stanovena smluvní pokuta ve výši 1 000 000 Kč, přičemž Poskytovatel odpovídá i za porušení povinnosti mlčenlivosti poddodavatelem. Tato smluvní pokuta bude uhrazena na účet Uživatele do 30 dnů ode dne zjištění porušení povinnosti mlčenlivosti na základě vystavené faktury doručené Poskytovateli.
5. Smluvní strany se zavazují, že pokud v rámci vzájemné spolupráce přijdou do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů

a o volném pohybu těchto údajů, učiní veškerá opatření k tomu, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití.

6. Závazek mlčenlivosti plynoucí z této smlouvy není časově omezen. Povinnost zachovávat mlčenlivost o neveřejných informacích získaných v rámci spolupráce s druhou smluvní stranou trvá i po ukončení spolupráce na základě této smlouvy

Článek XIII.

Spolupůsobení při výkonu finanční kontroly

1. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů, tj. Poskytovatel je povinen poskytnout požadované informace a dokumentaci zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (Ministerstva pro místní rozvoj, Ministerstva financí, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného finančního úřadu a dalších oprávněných orgánů státní správy) a vytvořit výše uvedeným orgánům podmínky k provedení kontroly vztahující se k předmětu díla a poskytnout jim součinnost.

Článek XIV.

Publicita

1. Uživatel je oprávněn uveřejnit na profilu zadavatele všechny informace v rozsahu dle ustanovení § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
2. Smluvní strany se dohodly, že v souladu se zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, tuto Smlouvu v registru smluv uveřejní Uživatel.

Článek XV.

Odstoupení od smlouvy

1. Uživatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud
 - a) nebude schválena částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované podle této Smlouvy v následujícím roce. Uživatel prohlašuje, že do 30 dnů po vyhlášení zákona o státním rozpočtu ve Sbírce zákonů oznámí poskytovateli, že nebyla schválena částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované podle této Smlouvy v následujícím roce,
 - b) dojde k podstatnému porušení Smlouvy ze strany poskytovatele. Za toto podstatné porušení se považuje zejména prodlení Poskytovatele s plněním svých závazků dle této Smlouvy po dobu delší deseti (10) dnů.
2. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud dojde k podstatnému porušení Smlouvy ze strany Uživatele. Za toto podstatné porušení se považuje prodlení Uživatele s úhradou ceny za plnění předmětu dle této Smlouvy o více než třicet (30) dnů, pokud Uživatel nezjedná nápravu ani do třiceti (30) dnů od doručení písemného oznámení Poskytovateli o takovém prodlení se žádostí o jeho nápravu.

3. Pro zamezení jakýchkoliv pochybností Smluvní strany sjednávají, že oznámení se žádostí o nápravu ve smyslu předchozích odstavců může být doručeno kdykoliv po započetí prodlení jedné ze Smluvních stran.
4. Odstoupením od Smlouvy nezanikají práva smluvních stran na úhradu splatné smluvní pokuty, na náhradu škody, práva z duševního vlastnictví k již předaným dílům, povinnosti záručního servisu, povinnost mlčenlivosti a jiná ustanovení předpokládaná zákonem nebo Smlouvou.
5. Odstoupením se tato Smlouva ukončuje dnem doručení oznámení o odstoupení. Nezanikají však ustanovení, která mají podle zákona nebo této Smlouvy trvat i po jejím zrušení.
6. Smluvní strany se dále dohodly, že odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno druhé Smluvní straně. V pochybnostech se má za to, že právní účinky doručení odstoupení Poskytovateli nastávají 10. dnem od jeho odeslání v poštovní zásilce s dodejkou.

Článek XVI.

Ukončení Smlouvy dohodou či výpovědí

1. Tato Smlouva může být před uplynutím sjednaného trvání ukončena dohodou obou Smluvních stran. Tato dohoda vyžaduje ke své účinnosti písemnou formu.
2. Tato Smlouva může být před uplynutím sjednaného trvání dále ukončena výpovědí ze strany Uživatele, který je oprávněn vypovědět Smlouvu, jestliže je splněna kterákoli z těchto podmínek:
 - a) Poskytovatel ztratí trvale nebo dlouhodobě podnikatelské oprávnění k výkonu činností, k nimž se touto Smlouvou zavazuje; Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit Uživateli i pouhý fakt, že je proti němu vedeno správní řízení o odebrání podnikatelského oprávnění k výkonu činnosti podle této Smlouvy;
 - b) je s přihlédnutím ke všem okolnostem zřejmé, že činnost Poskytovatele nevede z důvodů, které leží na jeho straně, k vytváření plnění;
 - c) v případě přenechání/převodu/přechodu práv a povinností Poskytovatele z této Smlouvy na třetí osobu bez písemného souhlasu Uživatele;
 - d) Poskytovatel vstoupí do likvidace;
 - e) vůči majetku Poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek Poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek Poskytovatele byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů;
 - f) Poskytovatel poruší povinnosti týkající se pojištění podle této Smlouvy;
 - g) celková výše smluvních pokut, které Poskytovatel v součtu za jeden kalendářní rok obdrží, překročí 1 000 000,- Kč.
3. Tato Smlouva může být před uplynutím sjednaného trvání ukončena též výpovědí ze strany Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu, jestliže Uživatel přes předchozí písemné upozornění neposkytuje Poskytovateli potřebnou součinnost, ač se k ní touto Smlouvou zavázal, nebo Poskytovateli jinak brání v poskytování služeb nebo jej v tomto podstatně omezuje,

a to do té míry, že Poskytovatel již v důsledku toho není s to dostát svým závazkům nebo požadavkům závazných předpisů.

4. Výpovědní lhůta pro ukončení Smlouvy se sjednává na 2 (dva) měsíce pro obě Smluvní strany, její běh začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Poskytovatel se zavazuje dodržovat standardy poskytování služeb až do okamžiku skutečného faktického ukončení Smlouvy.

Článek XVII.

Postup po ukončení smluvního vztahu

1. Jestliže je Smlouva ukončena dohodou, výpovědí či odstoupením před dokončením plnění, Smluvní strany protokolárně provedou inventarizaci veškerých plnění, prací a dodávek provedených k datu, kdy Smlouva byla ukončena a na tomto základě provedou vyrovnání vzájemných závazků a pohledávek z toho pro ně vyplývajících.

Článek XVIII.

Postoupení smlouvy a pohledávek

1. Poskytovatel není oprávněn postoupit práva, povinnosti, závazky a pohledávky ze Smlouvy třetí osobě nebo jiným osobám bez předchozího písemného souhlasu Uživatele.

Článek XIX.

Platnost smlouvy

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, kam Smlouvu vloží v souladu s čl. XIV odst. 2 Uživatel.
2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 19. 1. 2026.

Článek XX.

Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva je uzavřena v jedné elektronické verzi (originál) V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a obchodními podmínkami budou mít přednost ustanovení této Smlouvy.
2. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy bude v budoucnosti posouzeno z důvodu nesrozumitelnosti nebo neurčitosti jako zdánlivé (nicotné), a nepodaří-li se tuto nesrozumitelnost či neurčitost ujednání dodatečně mezi stranami vyjasnit, pak se posoudí vliv takové vady na Smlouvu analogicky podle ustanovení § 576 občanského zákoníku.
3. Smluvní strany se dohodly, že vylučují aplikaci ustanovení § 557 občanského zákoníku.
4. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou níže uvedené přílohy.
5. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Přílohy:

Příloha č. 1 - Přehled požadovaných licencí včetně jejich specifikace

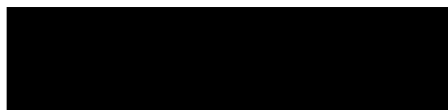
Příloha č. 2 - Kopie potvrzení od zastoupení výrobce, že dodávaná platná a garantovaná podpora, licence, renewal, případně reinstatement jsou registrované u výrobce software a jsou v jeho evidenci a jsou registrované na koncového zákazníka (Uživatele) a pocházejí z oficiálního distribučního kanálu výrobce – součástí potvrzení budou i PN a/nebo SN dodávaných komponent. (v českém jazyce nebo slovenském jazyce nebo včetně překladu do českého jazyka) – Autorizační formulář uživatele

Příloha č. 3 - Obchodní podmínky výrobců vztahující se k technické podpoře dle předmětu této veřejné zakázky (v českém jazyce nebo slovenském jazyce nebo včetně překladu do českého jazyka) – Dodatek zákaznické podpory

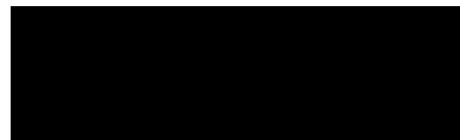
Příloha č. 4 – Kopie dokumentů o oprávnění Poskytovatele/jeho poddodavatele k zajištění technické podpory dle předmětu této veřejné zakázky potvrzené výrobcí komponent (v českém jazyce nebo slovenském jazyce nebo včetně překladu do českého jazyka) – Potvrzení partnerství

Poskytovatel:

V Praze dne



.....
Tomáš Ječmínek
finanční ředitel, člen představenstva
Aricoma Systems a.s.



Vít Ševčík
ředitel divize EBS, člen představenstva
Aricoma Systems a.s.

Uživatel:

V Praze dne



.....
Mgr. Jiří Šimon
Ředitel OSPEVZ
**Česká republika – Ministerstvo pro místní
rozvoj**

Příloha č. 1:

Přehled požadovaných licencí včetně jejich specifikace

licence	počet kusů	další parametry licencí
CSM Standard	60	<ul style="list-style-type: none">• poskytování od 20.1.2024 do 19.1.2026
ITOM operator Professional SU	116	<ul style="list-style-type: none">• poskytování od 20.1.2024 do 19.1.2026

Příloha č. 2

Kopie potvrzení od zastoupení výrobce technologií, že dodávaná platná a garantovaná podpora, licence, renewal, případně reinstatement jsou registrované u výrobce software a jsou v jeho evidenci a jsou registrované na koncového zákazníka (Uživatele) a pocházejí z oficiálního distribučního kanálu výrobce – součástí potvrzení budou i PN a/nebo SN dodávaných komponent. (v českém jazyce nebo slovenském jazyce nebo včetně překladu do českého jazyka) – Autorizační formulář uživatele

Use Authorization



ServiceNow Nederland B.V.
 Hoekenrode 3
 1102 BR Amsterdam, Netherlands

Use Authorization Number
UAN1828786-2

End Customer Address:

Company Name	Ministerstvo pro Mistni Rozvoj MMR
Address	Staromestske Namesti 6
Suite	
City	Praha 1
State/Province	Praha
Zip/Postal Code	110 15
Country	Czech Republic
Website	https://www.mmr.cz
Business Contact	
Title	
Phone	
E-Mail	

Reseller:

Company Name	AUTOCONT A.S.
Order Number #	ORD1828786-2
Level1 Support Provider	ServiceNow

Product Code	Subscription Product Name	Type	Units	Subscription Term	Start Date	End Date
PROD14995	ServiceNow@ ITOM Operator Professional	Subscription Unit	116	24 Months	20 Jan 2024	19 Jan 2026
PROD17145	ServiceNow@ Customer Service Management Professional With App Engine 100	Fulfiller User	60	24 Months	20 Jan 2024	19 Jan 2026
PROD12492	ServiceNow@ Agile Team	Module	1	24 Months	20 Jan 2024	19 Jan 2026
PROD15338	ServiceNow@ AI Search Starter	Documents	1	24 Months	20 Jan 2024	19 Jan 2026
PROD18383	ServiceNow@ Document Intelligence Starter - 5K Document Intelligence Pages	Page	1	24 Months	20 Jan 2024	19 Jan 2026
PROD16378	ServiceNow@ Impact Base	Success	1	24 Months	20 Jan 2024	19 Jan 2026
PROD19392	ServiceNow@ Integration Hub Starter	Transactions	1	24 Months	20 Jan 2024	19 Jan 2026

Hosting Details:

ServiceNow # of Instances:	1 Production 4TB Storage Limit, 1 Non Production 4TB Storage Limit		
Instance Names:	mmrprod, mmrdev		
Customer ServiceNow Admin:		E-mail:	
Data Center Region:	Europe		

Terms and Conditions

Customer's use rights to the Subscription Products listed above as purchased from the ServiceNow authorized reseller referenced above ("Participant") are governed by a contract consisting of the terms and conditions of this Use Authorization and the Ordering Agreement WHICH IS INCORPORATED INTO THE CONTRACT BY THIS REFERENCE and is located at <https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html> (collectively, "Agreement"). Customer may request printed copies of this document by emailing ServiceNow at legal.request@servicenow.com. All initially capitalized terms not defined in this Use Authorization are defined elsewhere in the Agreement with the term "Customer" referring to the counter-party to ServiceNow or Customer in the Ordering Agreement. If this Use Authorization conflicts with the other documents comprising the Agreement, this Use Authorization will control.

Product Overview

Documentation (sometimes referred to as Product Overview) refers to the system requirements and technical functionality for the supported version(s) of the applicable Subscription Service as described in the then-current product documentation at <https://docs.servicenow.com>.

USER TYPE DEFINITIONS

"User" means any employee or contractor of Customer or Customer Affiliate that is assigned a unique username and password and has a user profile in the Subscription Service designated as "active". Only Users may be given access to the subscription service by Customer. A use right may not be shared or transferred. Customer shall not use the subscription service in a manner that circumvents usage restrictions.

"Approver User" is any User performing any of the functions set forth in the table below for an Approver User. An Approver User may only perform the functions set forth in the table below for an Approver User.

"Requester User" is any User that performs only the functions set forth in the table below for a Requester User.

"End User" has the same use rights as **"Requester User."**

"Fulfiller User" is any User other than an Approver User or Requester User. Without limitation, a Fulfiller User is any User that performs any function other than an Approver User function or Requester User function, including those set forth in the table below for a Fulfiller User.

"Process User" has the same use rights as **"Fulfiller User."**

FUNCTION / USE RIGHTS AUTHORIZED	USER TYPES		
	REQUESTER	APPROVER	FULLFILLER
Create its own request	included	included	included
View its own request	included	included	included
Modify its own request	included	included	included
Search the Service Catalog	included	included	included
Search the Knowledge Base	included	included	included
Access public pages	included	included	included
Take surveys	included	included	included
Set its own notification preferences	included	included	included
View assets assigned to user	included	included	included
Access and post to Live Feed	included	included	included
Initiate Chat sessions	included	included	included
Participate in a Watch List	included	included	included
View a report published to them	included	included	included
Approve requests by email that are routed to user	-	included	included
Approve requests routed to user via system	-	included	included
Create any record	-	-	included
Delete any record	-	-	included
Modify any record	-	-	included
Drill through any report	-	-	included
Create any report	-	-	included
Delete any report	-	-	included
Modify any report	-	-	included
Perform development activities	-	-	included (see below)
Perform administrative activities	-	-	included

CUSTOM TABLE CREATION AND INSTALLATION

Customer may create or install Custom Tables in a non-production instance. The creation or installation of Custom Tables in a production instance requires either the purchase of the Now Platform App Engine product or an express Custom Table entitlement that is granted with the purchase of another product.

A "Custom Table" is any non-ServiceNow provided table created or installed by or on behalf of Customer on the ServiceNow Platform and used for any purpose, including the creation of a custom application, unless such table is specifically exempt. A list of exempt ServiceNow provided tables and Custom Table use rights are as set forth in the Custom Table Guide on <https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html> and ARE EXPRESSLY DEEMED INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. Customer may request printed copies of the documents incorporated herein by reference by emailing us at legal.request@servicenow.com.

SUBSCRIPTION PRODUCTS	
Subscription Product Code/Name	Included ServiceNow Applications and Use Rights
PROD14995 ServiceNow® ITOM Operator Professional	<p>Included Applications: ITOM Visibility; ITOM Health; Performance Analytics; and Predictive Intelligence</p> <p>Includes entitlement for up to the number of Subscription Units purchased.</p> <p>A Subscription Unit is a unit of measure applied to Managed IT Resources using Defined Ratios. A list of Managed IT Resources, Defined Ratios for a Subscription Unit, and included Protocols and Spokes are set forth in the IT Operations Management (ITOM) - ServiceNow Subscription Unit Overview on www.servicenow.com/products/entitlements-packages.html and ARE EXPRESSLY DEEMED INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. Customer may request printed copies of the documents incorporated herein by reference by emailing us at legal.request@servicenow.com.</p> <p>Protocols and Spokes require IntegrationHub Transactions which are not included in the ITOM Operator Professional Subscription Product.</p> <p>MetricBase: ITOM Health includes entitlement for unlimited MetricBase Series, as collected by the Agent Client Collector, per each Configuration Item (CI) in the Customer's instance. A CI is any component tracked within a Customer's ServiceNow CMDB.</p> <p>A MetricBase series is a set of data points for a metric indexed in a time order and stored for a defined retention policy.</p> <p>MetricBase Series may be used within the ITOM Health Application only.</p> <p>Performance Analytics and Predictive Intelligence use rights apply only to ITOM Operator Professional Applications and App Engine Starter 5 Custom Tables.</p> <p>Bundled Custom Tables: Customer is granted the right to create or install up to 5 Custom Tables and to grant each User the right to access those Custom Tables as an Unrestricted User. An Unrestricted User is every User that is assigned a unique username and has a user profile in the Subscription Service designated as "active".</p> <p>Protocols and Spokes that are available in the Subscription Product are set forth in the then-current applicable Product Documentation. Use of Protocols and Spokes may require purchase of Integration Hub Transactions at an additional fee.</p>
PROD17145 ServiceNow® Customer Service Management Professional With App Engine 100	<p>Included Applications: Customer Service Management; Communities; Engagement Messenger; Continual Improvement Management; DevOps Config; Proactive Customer Service Operations; Incident Management; Problem Management; Change Management; Release Management; Asset Management; Request Management; Cost Management; Walk-Up Experience; Outsourced Customer Service; Digital Portfolio Management; Vendor Manager Workspace; DevOps Change Velocity; App Engine Studio; Mobile Publishing; Universal Request Pro; Predictive Intelligence; Virtual Agent; and Performance Analytics</p> <p>App Engine 100: Customer is granted the right to create or install up to 100 Custom Tables and to grant each Fulfiller User, External User and Requester User the right to access those Custom Tables and perform the actions granted to that User Type.</p> <p>Usage is limited by the number of purchased Fulfiller Users. Requester Users and External Users are not included in the Fulfiller User count and are not subject to Customer Service Management Professional Subscription Product fees.</p> <p>Notwithstanding the definition of User above, an External User is defined as Customer's external contacts, including, but not limited to Customer's accounts, consumers, households, partners or other contacts. External User may create, view, modify, or approve requests of their own or related accounts via the customer portal, approve requests for new contact creation; and manage users or assets of their own or related accounts.</p> <p>Each Fulfiller User purchased includes 2,000 Customer Portal Visits per month (unused Portal Visits expire monthly). Additional Customer Portal Visits may be purchased in increments of 1,000. A Visit is a period of activity on the Customer Portal, including a Community visit. A new Visit is generated if an anonymous,</p>


	<p>unauthenticated, or External Requester User accesses, logs out, times out, or a Visit lasts beyond midnight in the Data Center Region indicated above.</p> <p>Virtual Agent includes 1000 Virtual Agent Conversation Transactions per Fulfiler User per month (unused Virtual Agent Conversation Transactions expire monthly). A Virtual Agent Conversation Transaction is defined as any structured conversation between a chatbot and user on a pre-built or custom topic. Additional monthly Virtual Agent Transactions require the purchase of Virtual Agent Transaction Pack(s).</p> <p>Performance Analytics, Virtual Agent, Predictive Intelligence, and Universal Request Pro use rights apply only to Customer Service Management Professional Applications and App Engine 100 Custom Tables.</p> <p>Protocols and Spokes that are available in the Subscription Product are set forth in the then-current applicable Product Documentation. Use of Protocols and Spokes may require purchase of Integration Hub Transactions at an additional fee.</p> <p>The following Application(s) became available in the family release indicated: Quebec - Engagement Messenger San Diego - Digital Portfolio Management and DevOps Change Velocity (Formerly:DevOps and DevOps Insights) Tokyo - DevOps Config</p>
PROD12492 ServiceNow@ Agile Team	<p>Included Applications: Agile Development and Test Management</p> <p>All Users may use the above applications.</p>
PROD15338 ServiceNow@ AI Search Starter	<p>AI Search Starter includes entitlement of up to a total cumulative count of 500,000 indexed External Documents ("Total Limit"). Unused indexed External Documents expire at the Subscription Term End Date without credit or refund. If Customer exceeds their Total Limit, additional indexed External Documents can be procured for an additional fee.</p> <p>An External Document is a referenced object from an external source identified by a unique Document ID.</p>
PROD18383 ServiceNow@ Document Intelligence Starter - 5K Document Intelligence Pages	<p>Included Application(s): Document Intelligence</p> <p>Document Intelligence Starter - 5K Document Intelligence Pages includes entitlement for up to 5,000 Document Intelligence Pages annually (unused Pages expire annually without credit or refund).</p> <p>A Document Intelligence Page is defined as a section of a document that ends with a page break. Documents with more than one page are counted as multiple pages, rounded to the next integer. Additional annual Pages require the purchase of a separate Document Intelligence Page bundle.</p> <p>Customer acknowledges that, to the extent it activates and uses Document Intelligence, Customer Data will be transferred outside of Customer's ServiceNow instance to a centralized ServiceNow environment, provided that such centralized ServiceNow environment shall be hosted in the same ServiceNow data center region as Customer's originating ServiceNow instance. Customer further acknowledges that the relevant terms set forth in the Agreement pertaining to ServiceNow's security and data protection program shall apply, except for those generally relating to certifications, attestations, or audits, and penetration testing. Any Customer Data transferred to such centralized ServiceNow environment will be deleted in accordance with ServiceNow's internal policies and procedures.</p>
PROD16378 ServiceNow@ Impact Base	<p>Impact Base is ServiceNow's standard Customer Support offering provided pursuant to Customer's Agreement, as defined herein.</p>
PROD19392 ServiceNow@ Integration Hub Starter	<p>Integration Hub Starter includes entitlement for up to 100,000 Integration Hub Transactions annually (unused Transactions expire annually without credit or refund).</p> <p>Integration Hub Starter includes Protocols and Spokes as set forth in the Integration Hub Overview on www.servicenow.com/products/entitlements-packages.html, which IS EXPRESSLY DEEMED INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. Customer may request printed copies of the documents incorporated herein by reference by emailing us at legal.request@servicenow.com.</p> <p>An Integration Hub Transaction is defined as any outbound call originating from Integration Hub, FlowDesigner, Remote Tables and/or Orchestration. This includes any operation, action, orchestration from Integration Hub, Remote Tables or Orchestration resulting in an outbound call.</p> <p>Additional annual Transactions require the purchase of a separate Integration Hub package.</p>

ACKNOWLEDGED AND AGREED:

End Customer: Ministerstvo pro Mistni Rozvoj MMR

ServiceNow Nederland B.V.

Signature:	
Name:	
Title:	
Date:	

Signature:	
Name:	Ahmed Ashfaque
Title:	Revenue Account Manager
Date:	December 20, 2023 07:26:59 PST

Překlad do českého jazyka:

Autorizační formulář uživatele



ServiceNow, Nederland B.V.
Hoekvliet 3
1102 BR Amsterdam, Netherlands

Číslo uživatelské autorizace
UAN1202247-1

Adresa koncového zákazníka:

Jméno společnosti	Ministerstvo pro Místní Rozvoj, MMR
Adresa	Staroměstské Náměstí 6
Suite	
Město	Praha 1
Stát/provincie	Praha
Zip/PSČ	110 15
Země	Czech Republic
Website	https://www.mmr.cz
Business Kontakt	
Jméno	
Tel.:	
E-Mail	

Prodejce:

Jméno společnosti	AUTOCONT A.S.
Číslo objednávky	ORD1202247-1
Level1 Poskytovatel podpory	ServiceNow

Kód produktu	Jméno produktu	Typ	Kusů	Doba předplatného	Od	Do
PROD14995	ServiceNow® ITOM Operator, Professional	Subscription Unit	116	24 měsíců	20 Jan 2024	19 Jan 2026
PROD17145	ServiceNow® Customer Service, Management Professional With App Engine, 100	Fulfiller, User	60	24 měsíců	20 Jan 2024	19 Jan 2026
PROD12492	ServiceNow® Agile Team	Module	1	24 měsíců	20 Jan 2024	19 Jan 2026
PROD15338	ServiceNow® AI Search Starter	Document	1	24 měsíců	20 Jan 2024	19 Jan 2026
PROD18383	ServiceNow® Document Intelligence Starter - 5K Document Intelligence Pages	Page	1	24 měsíců	20 Jan 2024	19 Jan 2026
PROD16378	ServiceNow® Impact Base	Success	1	24 měsíců	20 Jan 2024	19 Jan 2026
PROD19392	ServiceNow® IntegrationHub Starter	Transactions	1	24 měsíců	20 Jan 2024	19 Jan 2026

Detaily Hostingu:

ServiceNow počet Instancí:	1 Produkční 4TB Diskový prostor, 1 Neprodukční 4TB Diskový prostor		
Instance Jména:	naaaprod, naadev		
Zákaznický administrátor ServiceNow:		E-mail:	
Data Center Umístění:	Europe		

Pojmy a Podmínky

Uživací práva koncového zákazníka k výše uvedeným produktům předplatného zakoupeným od výše uvedeného autorizovaného prodejce ServiceNow (dále jen „prodejce“) se řídí smlouvou sestávající z podmínek tohoto oprávnění k použití a smlouvy o předplatné službě, KTERÁ JE ZAHRNUTA VE SMLouvĚ TÍMTO ODKAZEM a nachází se na adrese <https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html> (souborně „Smlouva“). Koncový zákazník si může vyžádat tištěné kopie tohoto dokumentu zasláním e-mailu ServiceNow na adresu legal.request@servicenow.com. Všechny výrazy s počátečními velkými písmeny, které nejsou definovány v tomto oprávnění k použití, jsou definovány jinde ve smlouvě s koncovým zákazníkem odkazující na portálovou ServiceNow nebo „Zákazník“ ve smlouvě o předplatné službě. Pokud je toto Oprávnění k použití v rozporu s ostatními dokumenty tvořícími Smlouvu, bude mít toto Oprávnění k použití přednost.

Přehled produktů

Dokumentace (někdy označovaná jako Přehled produktu) odkazuje na systémové požadavky a technické funkce pro podporované verze příslušné Subscription Service, jak je popsáno v aktuální dokumentaci k produktu na adrese <https://docs.servicenow.com>.

ServiceNow® Objednávkový formulář – Produkt a definice jeho použití

Definice typů uživatelů

„Uživatel“ znamená jakéhokoli zaměstnance nebo dodavatele zákazníka nebo přidružené společnosti zákazníka, který má přiděleno jedinečné uživatelské jméno a heslo a má uživatelský profil ve službě předplatného označený jako „aktivní“. Zákazník může udělit přístup ke službě předplatného pouze uživatelům. Uživatelské právo nelze sdílet ani převádět. Zákazník nesmí používat předplatitelskou službu způsobem, který obchází omezení použití.

„Schvalující uživatel“ je jakýkoli uživatel provádějící kteroukoli z funkcí uvedených v tabulce níže pro schvalujícího uživatele. Schvalující uživatel může provádět pouze funkce uvedené v tabulce níže pro Schvalujícího uživatele.

„Žadatel“ je jakýkoli uživatel, který provádí pouze funkce uvedené v tabulce níže pro žadatele.

„Koncový uživatel“ má stejná uživatelská práva jako „Žadatel“.

„Řešitel“ je jakýkoli uživatel jiný než schvalující uživatel nebo žadatel. Řešitel je bez omezení jakýkoli uživatel, který vykonává jakoukoli jinou funkci než funkci schvalujícího uživatele nebo funkci žadatele, včetně funkcí uvedených v tabulce níže pro uživatele Řešitel.

„Procesní uživatel“ má stejná uživatelská práva jako „Řešitel“.

FUNKCE / OPRÁVNĚNÍ	Typy uživatelů		
	Žadatel	Schvalovatel	Řešitel
Vytvořit vlastní žádost	zahrnuto	zahrnuto	zahrnuto
Zobrazit vlastní žádost	zahrnuto	zahrnuto	zahrnuto
Upravit vlastní požadavek	zahrnuto	zahrnuto	zahrnuto
Prohledejte katalog služeb	zahrnuto	zahrnuto	zahrnuto
Prohledejte znalostní databázi	zahrnuto	zahrnuto	zahrnuto
Přístup k veřejným stránkám	zahrnuto	zahrnuto	zahrnuto
Provádět průzkumy	zahrnuto	zahrnuto	zahrnuto
Nastavte si vlastní předvolby oznámení	zahrnuto	zahrnuto	zahrnuto
Zobrazit aktiva přiřazená uživateli	zahrnuto	zahrnuto	zahrnuto
Získejte přístup k živému kanálu	zahrnuto	zahrnuto	zahrnuto
Zahájit chatovací relace	zahrnuto	zahrnuto	zahrnuto
Účastník se seznamu sledovaných	zahrnuto	zahrnuto	zahrnuto
Zobrazit zprávu, která jim byla zveřejněna	zahrnuto	zahrnuto	zahrnuto
Schválit požadavky, které jsou směřovány k uživateli, e-mailem	-	zahrnuto	zahrnuto
Schválit požadavky směřované k uživateli prostřednictvím systému	-	zahrnuto	zahrnuto
Vytvořit libovolný záznam	-	-	zahrnuto
Odstranit jakýkoli záznam	-	-	zahrnuto
Upravit libovolný záznam	-	-	zahrnuto
Procházet jakýkoliv přehled	-	-	zahrnuto
Vytvářet libovolný přehled	-	-	zahrnuto
Smazat jakýkoli přehled	-	-	zahrnuto
Upravit jakýkoli přehled	-	-	zahrnuto
Provádět rozvojovou činnost	-	-	zahrnuto (viz. níže)
Provádět administrativní činnosti	-	-	zahrnuto

Vytváření zákaznických tabulek a instalace

Zákazník může vytvořit nebo nainstalovat vlastní tabulky v neprodukční instanci. Vytvoření nebo instalace vlastních tabulek v produkční instanci vyžaduje buď zakoupení produktu [Now Platform App Engine](#), nebo výslovné oprávnění k vlastní tabulce, které je uděleno s nákupem jiného produktu. „Vlastní tabulka“ je jakákoliv tabulka neposkytovaná [ServiceNow](#) vytvořená nebo nainstalovaná zákazníkem nebo jeho jménem na platformě [ServiceNow](#) a používaná pro jakýkoliv účel, včetně vytvoření vlastní aplikace, pokud taková tabulka není výslovně vyňata. Seznam tabulek s výjimkou poskytovaných [ServiceNow](#) a práv k užívání uživatelských tabulek jsou uvedeny v Průvodci vlastními tabulkami na <https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html> a JSOU VÝSLOVNĚ POVAŽOVÁNY ZA ZACLENĚNÉ. Zákazník si může vyžádat tištěné kopie dokumentů citovaných v tomto dokumentu prostřednictvím e-mailu na adrese legal.request@servicenow.com.

Předplatné produktů	Zahnuté aplikace ServiceNow a práva užívání
<p>Kód předplaceného produktu/Jméno PROD14995 ServiceNow ITOM Operator Professional</p>	<p>Zahnuté aplikace: ITOM Visibility; ITOM Health; Performance Analytics; and Predictive Intelligence. Pozn. Z důvodu přehlednosti nejsou názvy aplikací překládány</p> <p>Zahrnuje nárok až na počet zakoupených Předplatitelských jednotek.</p> <p>Subscription Unit je měrná jednotka aplikovaná na Managed IT Resources pomocí definovaných poměrů. Seznam spravovaných IT zdrojů, definovaných poměrů, pro předplatitelskou jednotku a zahrnuté protokoly a spokes jsou dále v části IT Operations Management (ITOM) – Přehled jednotek předplatného ServiceNow je na www.servicenow.com/products/entitlements-packages.html a JSOU VYSLOVNĚ POVAŽOVANY ZA ZACLENENE ZDE TIMTO ODKAZEM. Zákazník si může vyžádat tištěné kopie dokumentů, které jsou zde začleněny odkazem, zasláním e-mailu na adresu legal.request@servicenow.com</p> <p>Protokoly a spokes vyžadují transakce IntegrationHub, které nejsou součástí produktu ITOM Operator Professional Subscription.</p> <p>MetricBase: ITOM Health zahrnuje nárok na neomezenou řadu MetricBase, kterou shromažďuje Agent Client Collector pro každou položku konfigurace (CI) v instanci zákazníka. CI je jakákoli komponenta sledovaná v rámci Customer's ServiceNow CMDB.</p> <p>Rada MetricBase je sada datových bodů pro metriku indexovaná v časovém pořadí a uložená pro definovanou politiku uchovávání.</p> <p>Rada MetricBase může být použita pouze v rámci ITOM Health Application.</p> <p>Uživací práva Performance Analytics a Predictive Intelligence se vztahují pouze na ITOM Operator Professional Aplikace a App Engine Starter, 5 vlastních tabulek.</p> <p>Připojené vlastní tabulky: Zákazník má právo vytvořit nebo nainstalovat až 5 vlastních tabulek a udělit každému uživateli právo přistupovat k těmto uživatelským tabulkám jako neomezený uživatel. Neomezený uživatel je každý uživatel, kterému je přiděleno jedinečné uživatelské jméno a má uživatelský profil ve službě předplatného označený jako „aktivní“.</p> <p>Protokoly a spokes, které jsou k dispozici v předplatném produktu, jsou uvedeny v aktuálním znění příslušné produktové dokumentace. Použití protokolů a spokes může vyžadovat zakoupení Integration Hub Transakce za příplatek.</p>
<p>Kód předplaceného produktu/Jméno PROD17145 ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine 100</p>	<p>Zahnuté aplikace: Customer Service Management; Communities; Engagement Messenger; Continuous Improvement Management; DevOps Config; Proactive Customer Service Operations; Incident Management; Problem Management; Change Management; Release Management; Asset Management; Request Management; Cost Management; Walk-Up Experience; Outsourced Customer Service; Digital Portfolio Management; Vendor Manager Workspace; DevOps Change Velocity; App Engine Studio; Mobile Publishing; Universal Request Pro; Predictive Intelligence; Virtual Agent; and Performance Analytics Pozn. Z důvodu přehlednosti nejsou názvy aplikací překládány</p> <p>App Engine 100: Zákazníkovi je uděleno právo vytvořit nebo nainstalovat až 100 vlastních tabulek a udělit každému uživateli služby Fulfiller, externímu uživateli a žadateli právo přístupu k těmto uživatelským tabulkám a provádění akcí udělených danému typu uživatele.</p> <p>Použití je omezeno počtem zakoupených uživatelů Fulfiller. Uživatelé žadatelů a externí uživatelé nejsou zahrnuti do počtu uživatelů služby Fulfiller a nevztahují se na ně poplatky za předplatné produktu Customer Service Management Professional</p> <p>Bez ohledu na výše uvedenou definici uživatele je externí uživatel definován jako externí kontakty zákazníka, včetně mimo jiné zákaznických účtů, spotřebitelů, domácností, partnerů nebo jiných kontaktů. Externí uživatel může vytvářet, prohlížet, upravovat nebo schvalovat požadavky svých vlastních nebo souvisejících účtů prostřednictvím zákaznického portálu, schvalovat požadavky na vytvoření nového kontaktu; a spravovat uživatele nebo aktiva svých vlastních nebo souvisejících účtů</p> <p>Každý zakoupený uživatel služby Fulfiller zahrnuje 2 000 návštěv zákaznického portálu měsíčně (nevyužité návštěvy portálu vyprší na konci měsíce). Další návštěvy zákaznického portálu lze zakoupit v krocích po 1 000. Návštěva je období činnosti na Zákaznickém portálu, včetně návštěvy komunity. Nová návštěva je generována, pokud anonymní, neověřený nebo externí žadatel přistoupí, odhlásí se, vyprší časový limit nebo návštěva trvá přes půlnoc v oblasti datového centra.</p> <p>Virtuální agent zahrnuje 1 000 konverzačních transakcí na uživatele služby Fulfiller za měsíc (nevyužité konverzační transakce s virtuálním agentem vyprší měsíčně). Konverzační transakce virtuálního agenta je definována jako jakákoli strukturovaná konverzace mezi chatbotem a uživatelem na předem vytvořené nebo vlastní téma. Další měsíční transakce virtuálního agenta vyžadují zakoupení balíčku(ů) transakcí virtuálního agenta.</p> <p>Uplatňují se uživatelská práva Performance Analytics; Virtual Agent; Predictive Intelligence a Universal Request Pro pouze na aplikace Customer Service Management Professional Applications a App Engine 100 Custom Tables.</p> <p>Protokoly a spokes, které jsou k dispozici v předplatném produktu, jsou uvedeny v aktuálním znění příslušné produktové dokumentace. Použití protokolů a spokes může vyžadovat zakoupení Integration Hub Transakce za příplatek.</p> <p>Následující aplikace byly k dispozici v uvedeném vydání: Quebec - Engagement Messenger San Diego - Digital Portfolio Management a DevOps Change Velocity; (Dříve: DevOps a DevOps</p>

	<p>Insights Tokio – DevOps Config</p>
PROD12492 ServiceNow® Agile Team	<p>Zahrnuté aplikace: Agile Development and Test Management Výše uvedené aplikace mohou používat všichni uživatelé.</p>
PROD15338 ServiceNow® AI Search Starter	<p>AI Search Starter zahrnuje oprávnění až do celkového kumulativního počtu 500 000 indexovaných externích dokumentů („Celkový limit“). Platnost nepoužitých indexovaných externích dokumentů vyprší k datu ukončení období předplatného bez kreditu nebo vrácení peněz. Pokud zákazník překročí svůj celkový limit, lze za příplatek získat další indexované externí dokumenty.</p> <p>Externí dokument je odkazovaný objekt z externího zdroje identifikovaný jedinečným ID dokumentu.</p>
PROD18383 ServiceNow® Document Intelligence Starter - 5K Document Intelligence Pages	<p>Zahrnuté aplikace: Document Intelligence</p> <p>Document Intelligence Starter – 5K Document Intelligence Pages zahrnuje nárok až na 5 000 stránek Document Intelligence ročně (nepoužité stránky každoročně vyprší bez kreditu nebo náhrady). Inteligentní stránka dokumentu je definována jako část dokumentu, která končí zalomením stránky. Dokumenty s více než jednou stránkou se počítají jako více stránek, zaokrouhlené na nejbližší celé číslo. Dodatečné roční stránky vyžadují zakoupení samostatného balíčku Intelligence Pages.</p> <p>Zákazník bere na vědomí, že v rozsahu, v jakém aktivuje a používá službu Document Intelligence, budou zákaznická data převedena mimo instanci ServiceNow zákazníka do centralizovaného prostředí ServiceNow, za předpokladu, že takové centralizované prostředí ServiceNow bude hostováno ve stejném regionu datových centerch ServiceNow jako zákaznickova původní instance ServiceNow. Zákazník dále bere na vědomí, že příslušné podmínky stanovené ve smlouvě týkající se programu zabezpečení a ochrany dat ServiceNow platí, s výjimkou těch, které se obecně týkají certifikací, atestací nebo auditů a penetračního testování. Veškerá zákaznická data přenesená do takového centralizovaného prostředí ServiceNow budou smazána v souladu s interními zásadami a postupy ServiceNow.</p>
PROD16378 ServiceNow® Impact Base	<p>Impact Base je standardní nabídka zákaznické podpory ServiceNow poskytovaná na základě smlouvy se zákazníkem, jak je zde definováno.</p>
PROD19392 ServiceNow® Integration Hub Starter	<p>IntegrationHub Starter zahrnuje nárok až na 1 000 000 transakcí IntegrationHub ročně (nevyužité transakce každoročně vyprší).</p> <p>IntegrationHub Starter zahrnuje protokoly a spoušče tak, jak je uvedeno v přehledu IntegrationHub na www.servicenow.com/products/entitlements-packages.html a JSOU VÝSLOVNĚ POVAŽOVÁNY ZA ZAČLENĚNÉ. Zákazník si může vyžádat tištěné kopie dokumentů zahrnutých v tomto dokumentu prostřednictvím e-mailu na adrese legal.request@servicenow.com.</p> <p>Transakce IntegrationHub je definována jako jakékoli externí volání pocházející z workflow v rámci Flow Designer, orchestrace z Integration hub, vzdálených tabulek nebo orchestrace vedoucí k odchozímu hovoru.</p> <p>Další roční transakce vyžadují zakoupení samostatného balíčku IntegrationHub.</p>

Uznáno a odsouhlaseno:

Koncový zákazník: Ministerstvo pro ~~Místní~~ Rozvoj MMR

~~ServiceNow, Nederland~~ B.V.

Podpis:	
Jméno:	
Titul:	
Datum:	

Podpis:	
Jméno:	
Titul:	
Datum:	

Příloha č. 3

Obchodní podmínky výrobců vztahující se k technické podpoře dle předmětu této veřejné zakázky (v českém jazyce nebo slovenském jazyce nebo včetně překladu do českého jazyka) – Dodatek zákaznické podpory

CUSTOMER SUPPORT ADDENDUM

All capitalized terms not defined in this Customer Support Addendum will have the meaning given to them in other parts of the Agreement.

1. CUSTOMER SUPPORT

1.0 **SUPPORT SCOPE.** Customer support is provided to resolve defects causing a nonconformity in the Subscription Service as compared to the then-current Documentation ("Customer Support"). A resolution to a defect may consist of a fix, workaround, or other relief, as ServiceNow deems reasonable. Customer Support does not include performing the following:

- implementation, configuration, integration or customization services;
- training or assistance with administrative functions;
- resolving immaterial defects;
- resolving defects due to modifications of the Subscription Service made by any person other than ServiceNow or a person acting at ServiceNow's direction; or
- resolving defects on any instance of the Subscription Service not in conformance with Section 3 (Upgrades and Updates).

1.1 **ADDITIONAL SUPPORT SERVICES.** ServiceNow may, in its sole discretion, offer supplemental Customer Support service options for an additional fee. If Customer chooses to purchase such supplemental services, the applicable additional terms and conditions will be reflected in the applicable package description referenced in Customer's associated ordering document.

1.2 **CUSTOMER SUPPORT ACCESS.** Customers can access ServiceNow's support portal <https://hi.service-now.com/> ("Support Portal") to access self-help resources and open cases 24 hours a day, 7 days a week. Customer Support personnel will address cases per the target level of effort for the given Case Priority stated in the table below. Local Time, for the purposes of the Target Level of Effort in the table below means the regional time window of Monday through Friday, 7:00AM to 7:00PM, when Customer Support personnel are addressing Customer's cases. ServiceNow will provide visibility to Customer's regional Local Time window within the Support Portal.

1.3 **CASE PRIORITY; TARGET RESPONSE TIME; TARGET LEVEL OF EFFORT**

Priority	Definition	Target Response Times	Target Level of Effort
P1	Any defect that causes an instance not to be accessible by authorized users.	60 minutes	Continuously, 24 hours per day, 7 days per week
P2	Any defect that causes a critical function to fail.	4 hours	As appropriate, Monday through Friday, 7AM to 7PM Local Time
P3	Any defect that significantly impedes work or progress.	3 business days	As appropriate, Monday through Friday, 7AM to 7PM Local Time
P4	Any defect that does not significantly impede work or progress.	4 business days	As appropriate, Monday through Friday, 7AM to 7PM Local Time

1.4 CUSTOMER RESPONSIBILITIES

1.4.1. Customer will receive from ServiceNow communications via email, phone, or through the Support Portal regarding the Subscription Service and acknowledges that access to the Support Portal may require multi-factor authentication by Customer.

1.4.2. Customer will appoint a reasonable number of contacts (“Customer Authorized Contacts”) to engage Customer Support for questions and technical issues and Customer must maintain current contact information for the following authorized contacts in the Support Portal who have been trained to administer the Subscription Service:

- Primary Business Contact;
- Secondary Business Contact;
- Technical Contact;
- Support Contact;
- Primary Customer Administrator; and
- Security Contact.

1.5 EXCLUSIONS

1.5.0. Notwithstanding anything herein, the Target Response Times and Priority levels set forth above shall not modify security or privacy breach notification as set forth in the data security, data privacy and processing, or other applicable terms in Customer’s underlying Agreement.

1.5.1. Customer shall be responsible for making appropriate personnel, including Customer’s Security Contact, available continuously as needed in the event of a breach as set forth in the data security, data privacy and processing, or other applicable terms in Customer’s underlying Agreement.

2. AVAILABILITY SLA

If Customer’s production instance of the Subscription Service is Available less than 99.8% during a calendar month, Customer’s exclusive remedy is to request ServiceNow issue a service credit (“Service Credit”) to Customer for the dollar value of the number of minutes the Subscription Service was not Available in the month. Service Credits are determined at the deemed per-minute rate ServiceNow charges to Customer for Customer’s use of the affected Subscription Service. Customer may request ServiceNow apply a Service Credit to the next invoice for subscription fees. Customer must request all Service Credits in writing to ServiceNow within 30 days of the end of the month in which the Availability SLA was not met. ServiceNow may delay issuing service credits until such amounts reach \$1,000 USD or equivalent currency specified in the applicable Order Form.

“Available” means the production instance of the Subscription Service can be accessed by authorized users during a calendar month, excluding Excused Downtime.

“Excused Downtime” means: (a) Maintenance Time of up to two hours per month; and (b) any time the Subscription Service is not Available due to circumstances beyond ServiceNow’s control, including modifications of the Subscription Service by any person other than ServiceNow or a person acting at ServiceNow’s direction, a Force Majeure Event, general Internet outages, failure of Customer’s infrastructure or connectivity (including direct connectivity and virtual private network (“VPN”) connectivity to the Subscription Service), computer and telecommunications failures and delays, and network intrusions or denial-of-service or other criminal attacks.

“Infrastructure Modification” means repairs, maintenance, improvements, or changes to the cloud infrastructure used by ServiceNow to operate and deliver the Subscription Service. ServiceNow will give Customer 10 days’ prior notice of an Infrastructure Modification if ServiceNow, in its reasonable judgment, believes that the Infrastructure Modification will impact Customer’s use of its production instances of the Subscription Service, unless, in the reasonable judgment of ServiceNow, the Infrastructure Modification is necessary to: (a) maintain the availability, security, or performance of the Subscription Service; (b) comply with Law; or (c) avoid infringement or misappropriation of third-party IPR.

“Maintenance Time” means the time the Subscription Service is not Available due to an Infrastructure Modification, Upgrade, or Update.

3. UPGRADES AND UPDATES

“Upgrades” are new Release Families applied by ServiceNow to Customer’s instances of the Subscription Service at no additional fee during the Subscription Term. A “Release Family” is a complete solution with new features or enhancements to the Subscription Service, including previously released Updates, if applicable. “Updates” are ServiceNow’s releases (including patches and hotfixes) of the Subscription Service applied by ServiceNow to Customer’s instances of the Subscription Service at no additional fee during the Subscription Term that provide problem fixes or other changes, but do not generally include new functionality. ServiceNow may provide new functionality either: (a) as an Upgrade, or (b) as different software or service for a separate fee. ServiceNow determines whether and when to develop, release, and apply any Upgrade or Update to Customer’s instances of the Subscription Service, pursuant to ServiceNow’s current Upgrade Policy, which can be found at (www.servicenow.com/upgrade-schedules.html) (or such successor site).

ServiceNow shall use reasonable efforts to give Customer 30 days’ prior notice of any Upgrade to the Subscription Service. ServiceNow shall use reasonable efforts to give Customer 10 days’ prior notice of any Update. Notwithstanding the foregoing, ServiceNow may provide Customer with a shorter or no notice period of an Upgrade or Update if, in the reasonable judgment of ServiceNow it is necessary to: (i) maintain the availability, security, or performance of the Subscription Service; (ii) comply with Law; or (iii) avoid infringement or misappropriation of any third-party IPR. ServiceNow is not responsible for defects on any instance of the Subscription Service not in conformance with this Section 3.

DODATEK ZÁKAZNICKÉ PODPORY

Všechny výrazy psané velkými písmeny, které nejsou definovány v tomto Dodatku zákaznické podpory, budou mít význam daný v jiných částech smlouvy.

1. ZÁKAZNICKÁ PODPORA

1.0 ROZSAH. Zákaznická podpora je poskytována za účelem vyřešení závad způsobujících nesoulad v předplacené službě ve srovnání s přehledem produktu (dále jen „zákaznická podpora“). Řešení vady může sestávat z opravy, workaroundu nebo jiných úlev, jak to ServiceNow považuje za rozumné. Zákaznická podpora nezahrnuje provádění následujících činností:

- služby implementace, konfigurace, integrace nebo přizpůsobení;
- školení nebo pomoc s administrativními funkcemi;
- řešení nepodstatných závad
- řešení závad způsobených úpravami služby předplatného provedenými jakoukoli jinou osobou než ServiceNow nebo osobou jednající na pokyn ServiceNow; nebo
- řešení závad na jakékoli instanci Předplacené služby, která není v souladu s oddílem 3 (Upravy a aktualizace).

1.1 DODATEČNÉ SLUŽBY PODPORY ServiceNow může dle vlastního uvážení nabízet doplňkové možnosti služeb zákaznické podpory za příplatek. Pokud se zákazník rozhodne zakoupit takové doplňkové služby, příslušné dodatečné podmínky se projeví v příslušném popisu balíčku, na který se odkazuje v přidruženém objednávkovém dokumentu zákazníka.

1.2 PŘÍSTUP. Zákazníci mají přístup na portál podpory služby ServiceNow <https://hi.servicenow.com/> („Portál podpory“), kde mají samoslužbný přístup ke svým zdrojům a otevřeným případům 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Pracovníci zákaznické podpory budou řešit případy podle cílové úrovně úsilí pro danou Prioritu případu uvedenou v tabulce níže. Místní čas pro účely cílové úrovně úsilí v tabulce níže znamená regionální časové okno od pondělí do pátku od 7:00 do 19:00, kdy pracovníci zákaznické podpory řeší případy zákazníka. Služba ServiceNow zpřístupní zákazníkovo regionální okno místního času na portálu podpory.

1.3 PRIORITA INCIDENTU, DOBA ODEZVY, DOBA PODPORY:

Priorita	Definice	Cílová doba odezvy	Cílová doba podpory
P1	Jakákoli vada, která způsobuje, že instance není k dispozici.	60 minut	Nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
P2	Jakákoli závada, která způsobí selhání kritické funkce.	4 hodiny	Podle potřeby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
P3	Jakákoli závada, která výrazně brání práci nebo postupu.	3 pracovní dny	Podle potřeby v běžné pracovní době
P4	Jakákoli vada, která výrazně nebrání práci nebo postupu.	4 pracovní dny	Podle potřeby v běžné pracovní době

1.4 ZODPOVĚDNOST ZÁKAZNÍKA

1.4.1. Zákazník obdrží od ServiceNow sdělení prostřednictvím e-mailu, telefonu nebo prostřednictvím portálu podpory týkající se služby předplatného a bere na vědomí, že přístup k portálu podpory může vyžadovat vícefaktorové ověření ze strany zákazníka.

1.4.2. Zákazník určí přiměřený počet kontaktů („autorizované kontakty zákazníka“), aby se zapojily do zákaznické podpory pro dotazy a technické problémy, a zákazník musí udržovat aktuální kontaktní údaje pro následující autorizované kontakty na portálu podpory, kteří byli vyškoleni pro správu služby předplatného:

- primární obchodní kontakt;
- sekundární obchodní kontakt;
- technický kontakt;
- Kontakt pro podporu;
- Primární administrátor zákazníka; a
- Bezpečnostní kontakt.

1.5. VÝJIMKY

1.5.0. Bez ohledu na cokoli v tomto dokumentu výše uvedené cílové doby odezvy a úrovně priority nemění oznámení o zabezpečení nebo narušení soukromí, jak je stanoveno v zabezpečení dat, ochraně osobních údajů a zpracování nebo jiných příslušných podmínkách v podkladové smlouvě zákazníka.

1.5.1. Zákazník je odpovědný za to, že v případě narušení, jak je uvedeno v zabezpečení dat, ochraně osobních údajů a zpracování nebo v jiných příslušných podmínkách v podkladové smlouvě zákazníka, bude podle potřeby nepřetržitě k dispozici příslušný personál, včetně jeho bezpečnostního kontaktu.

2. DOSTUPNOST SLA

Pokud je zákaznickova produkční instance služby předplatného během kalendářního měsíce k dispozici z méně než 99,8 %, výhradním opravným prostředkem zákazníka je požádat o vydání servisního kreditu (“kredit na službu”) zákazníkovi v dolarové hodnotě počtu minut služby předplatného, kdy nebyl v měsíci k dispozici. Servisní kredity se určují podle domnělé sazby za minutu, kterou ServiceNow účtuje zákazníkovi za používání dotčené předplacené služby zákazníkem. Zákazník může požádat ServiceNow o uplatnění kreditu služby na další fakturu za předplatné. Zákazník musí písemně požádat ServiceNow o všechny servisní kredity do 30 dnů od konce měsíce, ve kterém nebyla dodržena SLA o dostupnosti. ServiceNow může odložit vydávání kreditů za služby, dokud tyto částky nedosáhnou 1 000 USD nebo ekvivalentní měny uvedené v příslušném objednávkovém formuláři.

„Dostupné“ znamená, že k produkční instanci služby předplatného mohou mít oprávnění uživatelé přístup během kalendářního měsíce, s výjimkou omluvených odstávek.

„Tolerovaná doba výpadku“ znamená: (a) Doba údržby až dvě hodiny za měsíc; a (b) kdykoli Předplatitelská služba není dostupná kvůli okolnostem, které ServiceNow nemůže ovlivnit včetně úprav Předplatitelské služby jakoukoli jinou osobou než ServiceNow nebo osobou jednající na pokyn ServiceNow, událostí vyšší moci, obecných výpadků internetu, selhání infrastruktury nebo konektivity zákazníka (včetně přímé konektivity a konektivity virtuální privátní sítě (“VPN”) k předplacené službě), selhání a zpoždění počítačů a telekomunikací a narušení sítě nebo odmítnutí služby nebo jiné kriminální útoky.

„Úprava infrastruktury“ znamená opravy, údržbu, vylepšení nebo změny cloudové infrastruktury používané službou ServiceNow k provozování a poskytování služby předplatného. ServiceNow oznámí zákazníkovi změnu infrastruktury 10 dní předem, pokud se ServiceNow podle svého rozumného úsudku domnívá, že změna infrastruktury ovlivní zákaznickovo používání jeho produkčních instancí služby předplatného, pokud podle rozumného úsudku ServiceNow Úprava infrastruktury je nezbytná pro: (a) zachování dostupnosti, zabezpečení nebo výkonu služby předplatného; (b) dodržování zákonů; nebo c) zamezení porušování nebo

© 2023 ServiceNow, Inc. Všechna práva vyhrazena. ServiceNow, logo ServiceNow, Now, Platforma Now a další značky ServiceNow jsou ochranné známky a/nebo registrované ochranné známky společnosti ServiceNow, Inc. v Spojených státech amerických a/nebo jiných zemích. Ostatní názvy společností a produktů mohou být ochrannými známkami příslušných společností, u kterých jsou spojené.

zpronevěřeny práv duševního vlastnictví třetích stran.

„Doba údržby“ znamená dobu, po kterou není služba předplatného dostupná kvůli úpravě, upgradu nebo aktualizaci infrastruktury.

3. UPGRADY A UPDATY

„Upgrady“ jsou nová release aplikovaná službou ServiceNow na zákaznické instance služby předplatného bez dalších poplatků během období předplatného. „Release“ je kompletní řešení s novými funkcemi nebo vylepšeními služby Subscription Service, včetně dříve vydaných aktualizací, pokud jsou použitelné. „Updaty“ jsou vydání ServiceNow (včetně oprav a oprav hotfix) služby předplatného aplikovaná službou ServiceNow na instance služby předplatného zákazníka bez dalších poplatků během období předplatného, která poskytují opravy problémů nebo jiné změny, ale obecně nezahrnují nové funkce. ServiceNow může poskytovat nové funkce buď: (a) jako Upgrade, nebo (b) jako jiný software nebo službu za samostatný poplatek. ServiceNow určuje, zda a kdy vyvinout, vydat a použít jakýkoli Upgrade nebo Update na zákaznickou instance Služby předplatného. Aktuální zásady upgradu ServiceNow naleznete na www.servicenow.com/upgrade-schedules.html (nebo nástupnické stránce).

ServiceNow vynaloží přiměřené úsilí, aby zákazníka 30 dní předem informovala o jakémkoli upgradu služby předplatného. Služba ServiceNow vynaloží přiměřené úsilí, aby zákazníka informovala o jakémkoliv update 10 dní předem. Bez ohledu na výše uvedené může ServiceNow zákazníkovi poskytnout kratší nebo žádnou oznamovací lhůtu na Upgrade nebo Update, pokud je podle rozumného úsudku ServiceNow nutné: (i) zachovat dostupnost, zabezpečení nebo výkon Předplacené služby; (ii) dodržovat zákony; nebo (iii) vyhnout se porušování nebo zpronevěře práv duševního vlastnictví třetí strany. ServiceNow nenese odpovědnost za vady v jakékoli instanci předplacené služby, která není v souladu s tímto článkem 3.

Příloha č. 4

Kopie dokumentů o oprávnění poskytovatele k zajištění technické podpory dle předmětu této veřejné zakázky potvrzené výrobcí komponent (v českém jazyce nebo slovenském jazyce nebo včetně překladu do českého jazyka) – Potvrzení partnerství

December 20, 2023

Acknowledgment of Partnership

RE: AUTOCONT A.S., a ServiceNow Reseller, Consulting & Implementation and Service Provider Program Partner

To Whom It May Concern,

ServiceNow hereby confirms that as of the date of this letter, AUTOCONT A.S. is a participant in the ServiceNow Reseller Partner Program as a Specialist Segment Partner, Consulting & Implementation Partner Program as a Specialist Segment Partner and Service Provider Partner Program as a Specialist Segment Partner for the below territories:

Reseller territories: CZ - Czech Republic, SK - Slovakia

Consulting & Implementation territories: CZ - Czech Republic

Service Provider territories: CZ - Czech Republic

Pursuant to the terms and conditions of its agreement with ServiceNow, the partner indicated herein is authorized to market and resell ServiceNow products and services as a Reseller Partner; may deliver implementations and provide consulting for the Now® Platform as a Consulting & Implementation Partner; and may deliver managed services as a Service Provider Partner.

Regards,



Roopashree Hegde
Director, Global Partner Operations
ServiceNow | The Enterprise Cloud Company
Santa Clara, CA 95054
partnernow@servicenow.com

Překlad do českého jazyka:



ServiceNow 2225 Lawson Lane Tel +1 (408) 501-8550 www.servicenow.com Santa Clara, CA 95054 Fax +1 (408) 501-8550

Prosinec 20, 2023

Potvrzení partnerství

RE: AUTOCONT A.S., a partner programu prodeje, konzultace a poskytování služeb, partner typu poskytovatel služeb

Pro potřeby zainteresovaných stran.

ServiceNow tímto potvrzuje, že k datu tohoto dopisu společnost AUTOCONT A.S. je účastníkem programu ServiceNow Reseller Partner Program jako Specialist Segment Partner, Consulting & Implementation Partner Program jako Specialist Segment Partner a Service Provider Partner Program jako Specialist Segment Partner pro níže uvedená území:

Prodejní teritorium: CZ - Czech Republic, SK - Slovakia

Konzultační a implementační teritorium: CZ - Czech Republic

Teritorium pro Poskytovatel služeb: CZ - Czech Republic

V souladu s podmínkami smlouvy se ServiceNow je zde uvedený partner oprávněn nabízet a prodávat produkty a služby ServiceNow jako Reseller Partner; může dodávat implementace a poskytovat poradenství pro platformu Now® jako konzultační a implementační partner; a může poskytovat služby jako partner typu Poskytovatel služeb.

S pozdravem,



Roopashree Heade
Director, Global Partner Operations
ServiceNow | The Enterprise Cloud Company
Santa Clara, CA 95054
partnerow@servicenow.com

