

## **SMLOUVA O POSKYTNUTÍ LICENCÍ A O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

dle ustanovení § 1746 odst. 2 a ustanovení § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů

### **Lesy České republiky, s.p.**

se sídlem Přemyslova 1106/19, Nový Hradec Králové, 500 08 Hradec Králové

IČO: 421 96 451

DIČ: CZ42196451

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl AXII, vložka 540

zastoupen: Ing. Daliborem Šafaříkem, Ph.D., generálním ředitelem

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., Hradec Králové,

č. účtu: 26300511/0100

(dále jako „*Objednatel*“)

a

### **ALVAO s.r.o.**

se sídlem: Hlohová 1455/10, 591 01 Žďár nad Sázavou

IČO: 255 61 561

DIČ: CZ25561561

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 33290

zastoupená: Ing. Radkem Grodlem, jednatelem

bankovní spojení: Československá obchodní banka a.s., číslo účtu: 154486226/0300

(dále jako „*Poskytovatel*“)

(Objednatel a Poskytovatel dále též společně jako „*smluvní strany*“ a každý jednotlivě jako „*smluvní strana*“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto Smlouvu o poskytnutí licencí a o poskytování služeb (dále jen „Smlouva“):

## I.

### Úvodní ustanovení

Objednatel realizoval otevřené řízení dle ustanovení § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, k zadání nadlimitní veřejné zakázky s názvem „**Licence a podpora pro ServiceDesk ALVAO**“, ev. č.: 099/2023/077.

Na základě výsledku zadávacího řízení Objednatel rozhodl o podpisu Smlouvy s Poskytovatelem.

## II.

### Vymezení některých pojmů

Při výkladu obsahu Smlouvy budou následující pojmy vykládány níže uvedeným způsobem. Některé pojmy či zkratky mohou být zavedeny (definovány) též přímo v textu Smlouvy.

**Software** – produkty ALVAO – software ServiceDesk včetně jeho modulů a software Asset Management včetně jeho modulů; tyto softwary jsou předmětem koupě dle Smlouvy.

**Licence k Software** – nevýhradní, převoditelné a časově neomezené právo k užívání Softwaru, právo nainstalovat Software na pevný disk počítače nebo na jiné podobné médium sloužící na trvalé ukládání dat, instalaci a ukládání Softwaru do paměti počítačového systému, na vykonávání, ukládání a zobrazování Softwaru na počítačových systémech.

**Objednávka** – objednávka Objednatele na poskytnutí konkrétního plnění (služeb) dle čl. IV. odst. 3 Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.

**Ceník** – příloha č. 1 Smlouvy – Ceník.

**Nabídka** – nabídka Poskytovatele podaná v zadávacím řízení na plnění Veřejné zakázky.

**Občanský zákoník** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

**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.

**Realizační tým** – osoby uvedené v příloze č. 3 Smlouvy – Seznam členů realizačního týmu Poskytovatele, jimiž Poskytovatel prokázal kvalifikaci v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky a osoby, které se v souladu s čl. XII. odst. 2 Smlouvy staly členy Realizačního týmu v průběhu účinnosti Smlouvy.

**Veřejná zakázka** – nadlimitní veřejná zakázka s názvem „**Licence a podpora pro ServiceDesk ALVAO**“, ev. č. Objednatele: 099/2023/077, zadaná v otevřeném řízení ve smyslu § 56 ZZVZ.

**Zákon o DPH** – zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

**Zákon o registru smluv** – zákon 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.

**ZZVZ** – zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.

### III.

#### Základní ustanovení

1. Poskytovatel prohlašuje, že má právo užívat Software a udělit Objednateli oprávnění k výkonu práva Software užit v souladu s podmínkami této Smlouvy. V případě, že byl Software vyvinut třetí osobou, Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn Software distribuovat.
2. Účelem Smlouvy je navýšení počtu tzv. „licencí na uživatele“ ve vlastnictví Objednatele – Licencí k Software, a to ze stávajícího počtu 2 700 ks licencí k software ServiceDesk a 2 800 ks licencí k software Asset Management o dalších 800 ks licencí k software ServiceDesk a 1 200 ks licencí k software Asset Management; celkový počet licencí k software ServiceDesk bude činit 3 500 ks a celkový počet licencí k software Asset Management bude činit 4 000 ks (dále jen „Veškerý Software“).
3. Dále je účelem Smlouvy zajištění poskytování podpory výrobce pro Veškerý Software (tzv. maintenance) a poskytování technické podpory Poskytovatele k Veškerému Software.
4. Dále je účelem smlouvy zajištění poskytování služeb Poskytovatelem Objednateli spočívajících zejména v programových úpravách Software.

### IV.

#### Předmět Smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele dodat Objednateli Licence k Software, a to 800 ks licencí k software ServiceDesk (včetně modulů) a 1 200 ks licencí k software Asset Management (včetně modulů), na jejichž základě bude Objednatel oprávněn k užívání Softwaru včetně aktualizací programových komponent Softwaru, a dále umožnit Objednateli nabýt vlastnické právo k těmto Licencím k Software. Objednatel se zavazuje řádně Poskytovatelem dle Smlouvy dodané Licence k Software převzít a zaplatit za ně dohodnutou cenu.
2. Součástí závazků Poskytovatele dle Smlouvy je rovněž zajištění poskytování podpory výrobce pro Veškerý Software<sup>1</sup> (tzv. maintenance) (dále také jen „**Maintenance**“) a dále poskytování technické podpory Poskytovatele Objednateli pro Veškerý Software<sup>2</sup> (dále také jen „**Technická podpora**“); součástí Maintenance a Technické podpory je update a upgrade pro využívání nejnovějších verzí Software.

Rozsah a specifikace Maintenance je uvedena v **příloze č. 1 Smlouvy – Ceník – Maintenance ServiceDesk včetně modulů (Outlook Add-in, Service Desk Enterprise API, Service Desk Custom Apps)** a **Maintenance Asset Management včetně modulů (Asset Management Enterprise API, Asset Management Custom Apps, Configuration**

---

<sup>1</sup> Tj. pro 3 500 ks licencí k software ServiceDesk a pro 4 000 ks licencí k software Asset Management.

<sup>2</sup> Tj. pro 3 500 ks licencí k software ServiceDesk a pro 4 000 ks licencí k software Asset Management.

*Management, MS Intune Connector*) a v **příloze č. 2 Smlouvy – Specifikace technické podpory, maintenance a služeb**, bod 1 přílohy – Popis Maintenance.

Rozsah a specifikace Technické podpory je uvedena v **příloze č. 1 Smlouvy – Ceník – Technická podpora pro ServiceDesk a Asset Management** a v **příloze č. 2 Smlouvy – Specifikace technické podpory, maintenance a služeb**, bod 2 přílohy – Popis Technické podpory.

Objednatel se zavazuje za řádné zajištění a poskytování Maintenance a za řádné poskytování Technické podpory zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu.

3. Součástí závazků Poskytovatele dle Smlouvy je rovněž poskytování služeb Poskytovatelem Objednateli spočívajících zejména v provedení programových úprav Software (dále jen „**Služby**“).

Předpokládaný a zároveň maximální možný rozsah poskytování Služeb dle Smlouvy Poskytovatelem činí 400 člověkodní. Objednatel se Smlouvou nezavazuje objednat u Poskytovatele jakýkoli minimální rozsah Služeb.

Specifikace Služeb je uvedena v **příloze č. 2 Smlouvy – Specifikace technické podpory, maintenance a služeb**, bod 3 přílohy – Popis Služeb.

Postup objednávání a poskytování Služeb je uveden v čl. IX Smlouvy.

4. Objednatel zavazuje poskytnout Poskytovateli stanovenou součinnost při plnění této Smlouvy.

## V.

### Doba a místo plnění

1. Licence k Software (v rozsahu dle čl. IV. odst. 1 Smlouvy) je Poskyvatel povinen předat Objednateli v sídle Objednatele (místo plnění) uvedeném v záhlaví Smlouvy nejpozději do 21 dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
2. Maintenance a Technickou podporu dle této Smlouvy se Poskyvatel zavazuje poskytovat Objednateli po dobu 4 let ode dne převzetí Licencí k Software Objednatelem. Objednatel je oprávněn dobu, po kterou je Poskyvatel povinen Maintenance a Technickou podporu Objednateli poskytovat, zkrátit, a to v souladu s čl. XVIII. odst. 6 Smlouvy.
3. Služby (dle čl. IV. odst. 3 Smlouvy) je Objednatel u Poskytovatele oprávněn objednávat po dobu poskytování Maintenance a Technické podpory Poskytovatelem Objednateli. Poskyvatel se zavazuje Objednatelem řádně objednané Služby Objednateli poskytnout.
4. Poskyvatel je povinen předmět plnění Smlouvy poskytovat v sídle Objednatele, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Předmět plnění Smlouvy může být poskytován i vzdáleným přístupem, pokud to jeho povaha umožňuje a není-li nezbytné nebo vhodné výkon takového plnění Smlouvy zajistit on-site.

## VI.

### Podmínky plnění Smlouvy

1. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o změnách v technických specifikacích Software a o dalších skutečnostech, které mohou ovlivnit plnění této Smlouvy Poskytovatelem, a to nejpozději do 30 dní před nasazením těchto změn do produkčního prostředí.
2. Poskytovatel bude poskytovat Technickou podporu a Služby výhradně prostřednictvím členů Realizačního týmu.

## VII.

### Cena

1. Cena za plnění Smlouvy Poskytovatelem je uvedena v příloze č. 1 Smlouvy – Ceník.
2. Za řádné dodání Licencí k Software náleží Poskytovateli cena uvedená v příloze č. 1 Smlouvy – Ceník v části *ServiceDesk – licence na uživatele* a části *Asset Management*.

V Ceníku je uvedena jednotková cena za dodání 1 ks licence k software ServiceDesk (včetně modulů), celková cena za dodání 800 ks licencí k software ServiceDesk (včetně modulů), jednotková cena za dodání 1 ks licence k software Asset Management (včetně modulů) a celková cena za dodání 1 200 ks licencí k software Asset Management (včetně modulů).

3. Za řádné zajištění a poskytování Maintenance náleží Poskytovateli cena uvedená v příloze č. 1 Smlouvy – Ceník v části *Maintenance ServiceDesk včetně modulů (Outlook Add-in, Service Desk Enterprise API, Service Desk Custom Apps)* a části *Maintenance Asset Management včetně modulů (Asset Management Enterprise API, Asset Management Custom Apps, Configuration Management, MS Intune Connector)*.

V Ceníku je uvedena jednotková cena za zajištění a poskytování Maintenance po dobu 1 roku a celková cena za zajištění a poskytování Maintenance po dobu 4 let.

4. Za řádné poskytování Technické podpory náleží Poskytovateli cena uvedená v příloze č. 1 Smlouvy – Ceník v části *Technická podpora pro ServiceDesk a Asset Management*.

V Ceníku je uvedena jednotková cena za 1 rok poskytování Technické podpory a celková cena za 4 roky poskytování Technické podpory.

5. Za řádně poskytnuté Služby náleží Poskytovateli cena uvedená v příloze č. 1 Smlouvy – Ceník v části *Programové úpravy*.

V Ceníku je uvedena jednotková cena za každý jeden člověkodenní (man-day) účelně strávený poskytováním Služeb jednotlivými členy Realizačního týmu (dále jen „Jednotková cena Služeb“) a celková cena za předpokládaný/maximální rozsah poskytování Služeb.

6. Smluvní strany sjednávají, že ceny za jednotlivá plnění dle Smlouvy uvedené v Ceníku vyčíslené v Kč bez DPH mají charakter cen finálních (maximálně přípustných), tj. zahrnují

veškeré náklady spojené s plněním Smlouvy. Poskytovatel tak není v souvislosti s plněním Smlouvy oprávněn účtovat a požadovat na Objednateli úhradu jakýchkoliv jiných či dalších částek.

7. K ceně bude připočtena DPH ve výši dle příslušných právních předpisů, vznikne-li k její úhradě povinnost.

## **VIII.**

### **Platební podmínky**

1. Cena za plnění této Smlouvy Poskytovatelem bude Poskytovateli hrazena na základě řádných daňových dokladů (dále též „faktura“) vystavených Poskytovatelem a řádně doručených Objednateli.
2. Fakturu za dodání Licencí k Software Poskytovatel vystaví a doručí Objednateli po podpisu předávacího protokolu, stvrzujícího předání Licencí k Software Objednateli, Objednatelem (dle článku X. odst. 1 Smlouvy), a to nejpozději do 14 dnů od podpisu předávacího protokolu, stvrzujícího předání Licencí k Software Objednateli, Objednatelem (dle článku X. odst. 1 Smlouvy).

Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu stanovené zvláštním právním předpisem, zejména zákonem o DPH. Faktura bude obsahovat specifikaci fakturovaného plnění, tj. specifikaci dodaných Licencí k Software. Přílohou faktury musí být kopie příslušného Objednatelem podepsaného předávacího protokolu stvrzujícího předání Licencí k Software Objednateli (dle článku X. odst. 1 Smlouvy).

3. Fakturu za zajištění a
  - a) první rok poskytování Maintenance<sup>3</sup> Poskytovatel vystaví a doručí Objednateli po podpisu předávacího protokolu, stvrzujícího předání Licencí k Software Objednateli, Objednatelem (dle článku X. odst. 1 Smlouvy);
  - b) každý další rok poskytování Maintenance, následující po prvním roku poskytování Maintenance, Poskytovatel vystaví a doručí Objednateli ročně vždy před zahájením příslušného roku, v němž bude Maintenance poskytována (a za nějž je Poskytovatelem účtováno), přičemž Poskytovatel je oprávněn příslušnou fakturu vystavit nejdříve 5 pracovních dnů před zahájením příslušného roku, v němž bude Maintenance poskytována (a za který je Poskytovatelem účtováno).

Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu stanovené zvláštním právním předpisem, zejména zákonem o DPH. Faktura musí obsahovat specifikaci fakturovaného plnění, tj. specifikaci poskytované Maintenance.

---

<sup>3</sup> Smluvní strany pro vyloučení pochybností uvádí, že „první rok poskytování Maintenance“ je doba 1 roku (12 měsíců) ode dne zahájení poskytování Maintenance (převzetí Licencí k Software Objednatelem).

4. Fakturu za

- a) první rok poskytování Technické podpory<sup>4</sup> Poskytovatel vystaví a doručí Objednateli po podpisu předávacího protokolu, stvrzujícího předání Licencí k Software Objednateli, Objednatelem (dle článku X. odst. 1 Smlouvy);
- b) každý další rok poskytování Technické podpory, následující po prvním roku poskytování Technické podpory, Poskytovatel vystaví a doručí Objednateli ročně vždy před zahájením příslušného roku, v němž bude Technická podpora poskytována (a za nějž je Poskytovatelem účtováno), přičemž Poskytovatel je oprávněn příslušnou fakturu vystavit nejdříve 5 pracovních dnů před zahájením příslušného roku, v němž bude Technická podpora poskytována (a ze který je Poskytovatelem účtováno).

Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu stanovené zvláštním právním předpisem, zejména zákonem o DPH. Faktura musí obsahovat specifikaci fakturovaného plnění, tj. specifikaci poskytované Technické podpory.

5. Fakturu za poskytnutí Služeb Poskytovatel vystaví a doručí Objednateli vždy po podpisu příslušného Výkazu Objednatelem (dle článku X. odst. 4 Smlouvy), a to nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne podpisu příslušného Výkazu Objednatelem. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění je považován den podpisu příslušného Výkazu Objednatelem.

Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu stanovené zvláštním právním předpisem, zejména zákonem o DPH. Faktura bude obsahovat specifikaci fakturovaného plnění, tj. specifikaci poskytnutých Služeb. Přílohou faktury musí být kopie příslušné Objednávky a příslušný (Objednatelem podepsaný) Výkaz.

6. Faktura musí mít splatnost vždy minimálně 30 dní ode dne jejího doručení Objednateli.
7. V případě, že faktura nebude obsahovat některou z předepsaných náležitostí (dle právních předpisů či Smlouvy), nelze takovou fakturu považovat za řádně vystavenou a Objednatel je oprávněn ji ve lhůtě její splatnosti vrátit Poskytovateli. V takovém případě lhůta splatnosti (vadné) faktury neběží a nová lhůta splatnosti počíná běžet až od doručení řádné (opravené, doplněné) faktury.
8. Veškeré cenové údaje podle Smlouvy musí být uvedeny v českých korunách a veškeré platby podle Smlouvy budou prováděny v české měně.
9. Fakturační adresou je adresa sídla Objednatele. Poskytovatel doručí fakturu v elektronické podobě na adresu [REDACTED]
10. Cena je uhrazena včas, je-li příslušná fakturovaná částka odepsána z bankovního účtu Poskytovatele ve prospěch bankovního účtu Objednatele nejpozději v den splatnosti ceny podle příslušné faktury.

---

<sup>4</sup> Smluvní strany pro vyloučení pochybností uvádí, že „první rok poskytování Technické podpory“ je doba 1 roku (12 měsíců) ode dne zahájení poskytování Technické podpory (převzetí Licencí k Software Objednatelem).

11. Poskytovatel není oprávněn započíst jakékoliv pohledávky proti nárokům Objednatele. Pohledávky a nároky Poskytovatele vzniklé v souvislosti se Smlouvou nesmí být postoupeny třetím osobám, zastaveny nebo s nimi jinak disponováno. Jakékoliv právní jednání učiněné Poskytovatelem v rozporu s tímto ustanovením Smlouvy bude považováno za přičící se dobrým mravům.
12. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona o DPH, je povinen neprodleně o tomto písemně informovat Objednatele.
13. Bude-li Poskytovatel ke dni poskytnutí zdanitelného plnění veden jako nespolehlivý plátec ve smyslu ustanovení § 106a zákona o DPH, je Objednatel oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty uhradit přímo na účet správce daně v souladu s ustanovením § 109a zákona o DPH. Poskytovatel obdrží pouze cenu bez DPH.

## **IX.**

### **Postup při objednávání a poskytování Služeb**

1. Objednatel je oprávněn u Poskytovatele objednat poskytování Služeb, a to způsobem uvedeným v odst. 2 až odst. 7 tohoto článku Smlouvy.
2. Objednatel doručí Poskytovateli písemný požadavek na zpracování nabídky. Tento požadavek bude obsahovat specifikaci požadovaných Služeb formou definice jejich výsledku, popř. další požadavky Objednatele. Na základě tohoto požadavku doručí Poskytovatel Objednateli písemnou nabídku na požadované Služby. Poskytovatel je oprávněn požadovat sdělení všech informací, které jsou k vypracování nabídky zapotřebí. Nabídku je Poskytovatel povinen doručit Objednateli nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení písemného požadavku na zpracování nabídky (dle tohoto odstavce) Poskytovateli.
3. Nabídka bude obsahovat:
  - nabídkovou cenu Služeb v Kč bez DPH určenou v souladu s článkem VII. odst. 5 Smlouvy
  - rozpad nabídkové ceny Služeb – počet člověkodnů/člověkohodin v rámci jednotlivých členů Realizačního týmu (kteří budou Služby poskytovat)
  - popis nabízených Služeb
  - termín (dobu) poskytnutí nabízených Služeb
  - formu/způsob poskytnutí nabízených Služeb
  - určení členů Realizačního týmu, kteří budou nabízené Služby poskytovat
  - popř. další relevantní informace týkající se poskytnutí Služeb.
4. V případě, že nabídka nebude v souladu s odst. 2 a odst. 3 tohoto článku Smlouvy, nelze takovouto nabídku považovat za řádně předloženou a Objednatel je oprávněn ji vrátit Poskytovateli k opravě. V případě, že nabídka bude v souladu s odst. 2 a odst. 3 tohoto článku Smlouvy, je Objednatel oprávněn do 10 pracovních dnů od jejího doručení Objednateli doručit Poskytovateli závaznou Objednávku daných Služeb; Objednávka bude odpovídat příslušné nabídce doručené Poskytovatelem Objednateli.

5. Objednávka bude vždy obsahovat cenu v Kč bez DPH, rozpad nabídkové ceny – počet člověkodnů/člověkohodin v rámci jednotlivých členů Realizačního týmu, předmět Služeb, termín poskytnutí Služeb, formu/způsob poskytnutí Služeb a určení členů realizačního týmu, kteří budou příslušné Služby poskytovat.
6. Objednávka je akceptována Poskytovatelem okamžikem doručení písemného bezvýhradného potvrzení Objednávky Poskytovatelem Objednateli nebo uplynutím 3 pracovních dnů od řádného doručení Objednávky Poskytovateli (v souladu s odst. 4 a odst. 5 tohoto článku Smlouvy), podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve.
7. Poskytovatel je oprávněn odmítnout Objednávku pouze v případě, že tato nebude v souladu s podmínkami uvedenými v nabídce doručené Poskytovatelem Objednateli. O odmítnutí Objednávky je Poskytovatel povinen nejpozději do 3 pracovních dnů od doručení příslušné Objednávky Poskytovateli písemně informovat Objednatele; v opačném případě dojde k akceptování Objednávky Poskytovatelem (v souladu s odst. 6 tohoto článku Smlouvy). Součástí řádného odmítnutí Objednávky dle předchozí věty musí být odůvodnění tohoto odmítnutí (odpovídající podmínkám pro odmítnutí dle tohoto odstavce).
8. Jeden člověkodenní poskytování Služeb odpovídá osmi člověkohodinám poskytování Služeb a jedna člověkohodina poskytování Služeb odpovídá šedesáti minutám účelně stráveným poskytováním Služeb.

Minimální objem poskytování Služeb, který je Objednatel na základě jedné Objednávky oprávněn objednat, činí ¼ člověkodne (dvě člověkohodiny) poskytování Služeb.

## **X.**

### **Dodání Licencí k Software, plnění Maintenance, Technické podpory a poskytování Služeb**

1. O předání a převzetí Licencí k Software, a o splnění veškerých závazků Poskytovatele dle čl. IV. odst. 1 Smlouvy, bude pořízen předávací protokol obsahující popis dodaných Licencí k Software včetně uvedení jejich počtu. Předávací protokol bude datován a podepsán oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Poskytovatel má povinnost vyrozumět Objednatele o zamýšleném předání (dodání) Licencí k Software nejméně 5 pracovních dnů předem.
2. Objednatel je oprávněn v rámci doručení požadavku Poskytovateli na poskytování **Maintenance** a/nebo **Technické podpory** požadovat před zahájením plnění požadavku Poskytovatelem předložení analýzy Poskytovatele týkající se tohoto požadavku. V takovém případě je Poskytovatel povinen do 5 pracovních dnů od doručení požadavku Objednatele zpracovat a předat Objednateli analýzu příslušného požadavku Objednatele obsahující alespoň rekapitulaci a analýzu požadavku, kalkulaci pracnosti požadavku a předpokládaný harmonogram realizace požadavku.

Objednatel je oprávněn ve lhůtě 3 pracovních dnů od doručení příslušné analýzy (dle předchozí věty) písemně předložit Poskytovateli k této analýze své připomínky. V případě připomínek Objednatele (dle předchozí věty) je Poskytovatel povinen upravit příslušnou

analýzu v souladu s připomínkami a předat Objednateli do 3 pracovních dnů po doručení připomínek upravenou verzí analýzy.

Plnění požadavku Objednatele, na nějž Objednatel požaduje předložení analýzy (ve smyslu tohoto odstavce), je Poskytovatel oprávněn zahájit pouze v případě, že Objednatel schválí příslušnou analýzu Poskytovatele, přičemž Objednatelem schválené podmínky plnění požadavku uvedené v analýze jsou pro Poskytovatele při plnění požadavku závazné.

3. Poskytovatel má po dobu poskytování Maintenance a/nebo Technické podpory povinnost svolávat projektové schůzky (dále jen „projektová schůzka“). Projektové schůzky se budou konat v sídle Objednatele, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak. Projektové schůzky se budou konat nejméně jednou za měsíc, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak. Projektové schůzky se musí účastnit alespoň jeden zástupce každé za smluvních stran. Poskytovatel o každé projektové schůzce zpracuje zápis, jenž bude podepsán oběma smluvními stranami; Poskytovatel je povinen před podpisem zápisu umožnit Objednateli jeho doplnění či úpravu.
4. O poskytnutí **Služeb** Poskytovatel zpracuje výkaz, a to vždy samostatně pro každou Objednávku (dále jen „Výkaz“). Výkaz bude obsahovat popis poskytnutých Služeb tak, aby žádná nemohla být zaměněna za jinou, včetně data, kdy byla každá taková Služba poskytnuta a uvedení doby účelně Poskytovatelem vynaložené na poskytnutí Služeb v podrobnostech nezbytných pro určení ceny poskytnutých Služeb. Doba poskytování služeb bude ve Výkazu uvedena pro každého člena Realizačního týmu (který se podílel na poskytnutí Služby) samostatně, v člověkodnech s přesností na jedno desetinné místo (např. 2,8 člověkodnů).

Výkaz předloží Poskytovatel Objednateli ke kontrole a schválení po poskytnutí Služby. Objednatel Výkaz bez zbytečného odkladu od jeho předložení Poskytovatelem zkontroluje. V případě Výkazu vztahujícím se ke Službě, jejímž poskytnutím dochází k předání výsledků Služby, bude součástí Výkazu informace Objednatele o tom, zda výsledky poskytnuté Služby byly Objednateli Poskytovatelem předány bez vad a nedodělků.

V případě, že Služba byla v souladu s Objednávkou řádně poskytnuta [včetně předání (je-li to pro danou Službu relevantní) výsledků poskytnuté Služby bez vad a nedodělků], potvrdí tuto skutečnost Objednatel Poskytovateli, a to podpisem příslušného Výkazu, čímž dojde ke schválení Výkazu.

Schválený Výkaz je podkladem k vystavení faktury (dle čl. VIII. odst. 5 Smlouvy).

## **XI.**

### **Komunikace smluvních stran**

1. Smluvní strany se zavazují při plnění této Smlouvy komunikovat (včetně doručování písemných požadavků na poskytnutí plnění dle Smlouvy, Objednávek, písemných nabídek ve smyslu čl. IX. Smlouvy, Výkazů či jiných elektronických písemností dle Smlouvy) prostřednictvím Servicedesk webu (viz odst. 2 tohoto článku smlouvy). V odůvodněných případech, zejména v případě nefunkčnosti Servicedesk webu nebo v případě vad plnění

Smlouvy, jsou smluvní strany oprávněny komunikovat prostřednictvím Helpdesk e-mailu, Helpdesk telefonu (viz odst. 2 tohoto článku smlouvy) nebo prostřednictvím kontaktních osob (viz odst. 4 a odst. 5 tohoto článku Smlouvy).

2. Adresy (kontaktní údaje) Poskytovatele, na něž je Objednatel oprávněn doručit Poskytovateli požadavek na poskytnutí Maintenance, Technické podpory a/nebo Služeb:

Servicedesk web: <https://app.alvao.com>

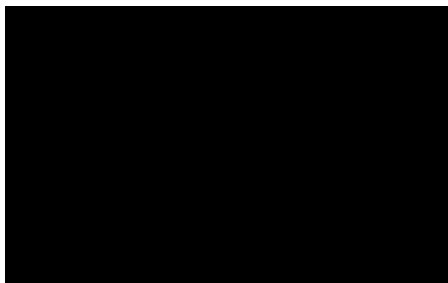
Helpdesk e-mail: 

Helpdesk telefon: 

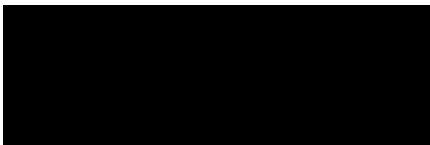
3. Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost Servicedesk webu alespoň z 95 % doby trvání každého kalendářního měsíce. Objednatel předpokládá údržbu Servicedesk webu, přičemž Poskytovatel je povinen Objednatele o nedostupnosti Servicedesk webu z důvodu jeho plánované údržby písemně informovat min. 48 hodin předem. Nedostupnost Servicedesk webu po dobu jeho údržby se započítává do doby jeho nedostupnosti ve smyslu věty první tohoto odstavce.

Požadavky Objednatele doručené Poskytovateli telefonicky je Poskytovatel povinen písemně (e-mailem) Objednateli potvrdit a zaevidovat na Servicedesk webu.

4. Osoby oprávněné zastupovat Objednatele v technických záležitostech týkajících se Smlouvy (kontaktní osoby):



5. Osoba/osoby oprávněná/oprávněné zastupovat Poskytovatele v technických záležitostech týkajících se Smlouvy (kontaktní osoba/osoby):



6. Poskytovatel je při plnění Smlouvy oprávněn jednat se všemi kompetentními zaměstnanci Objednatele odpovědnými za provoz Software (produktů ALVAO).
7. Objednatel je povinen prostřednictvím kontaktních osob pro technické záležitosti uvedené v odst. 4 tohoto článku Smlouvy poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou pro splnění předmětu Smlouvy. Objednatel za tímto účelem (zejména) zřídí trvalý zabezpečený vzdálený přístup do prostředí Objednatele pro zajištění poskytování Technické podpory Poskytovatelem.

8. Každá ze smluvních stran je oprávněna své kontaktní osoby a/nebo jejich kontaktní údaje jednostranně změnit, a to prostřednictvím písemného oznámení doručeného druhé smluvní straně. Změna je účinná okamžikem doručení oznámení druhé smluvní straně.

## **XII.**

### **Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Poskytovatel je povinen plnit veškeré své povinnosti vyplývající ze Smlouvy s odbornou péčí, v souladu s obecně závaznými právními předpisy, Smlouvou a pokyny Objednatele.
2. Poskytovatel je povinen zajistit plnění Smlouvy prostřednictvím členů Realizačního týmu. Poskytovatel je oprávněn nahradit člena Realizačního týmu jinou osobou se shodnou nebo vyšší kvalifikací. V takovém případě, je Poskytovatel povinen prokázat ve vztahu k této osobě splnění technické kvalifikace, která byla požadována v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky a za tímto účelem předložit Objednateli příslušné doklady. V návaznosti na doručení příslušných dokladů Objednatel posoudí prokázání technické kvalifikace ve vztahu k této osobě a nahrazení člena Realizačního týmu buď připustí (v případě, že kvalifikace ve vztahu k této osobě byla prokázána) nebo nepřipustí (v případě, že kvalifikace ve vztahu k této osobě nebyla prokázána). O závěru posouzení kvalifikace Objednatel bez zbytečného odkladu informuje Poskytovatele. Proces nahrazení člena Realizačního týmu nemá vliv na lhůtu pro akceptaci Objednávky ani dobu poskytování Maintenance, Technické podpory či Služeb.

V případě, že nahrazení člena Realizačního týmu Objednatel připustí, stává se nahrazující osoba novým členem Realizačního týmu.

3. V případě, že člen Realizačního týmu prokazatelně opakovaně postupuje při plnění Smlouvy v rozporu odst. 1 tohoto článku Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyzvat Poskytovatele k výměně takového člena Realizačního týmu za jinou osobu se shodnou nebo vyšší kvalifikací a Poskytovatel je povinen tomuto požadavku bez zbytečného odkladu od doručení písemné výzvy Poskytovateli, nejpozději však do 7 kalendářních dnů od doručení výzvy, vyhovět a daného člena Realizačního týmu nahradit. V takovém případě se při změně člena Realizačního týmu postupuje analogicky dle odst. 2 tohoto článku Smlouvy.
4. Pokud Poskytovatel pověří výkonem jakýchkoli činností dle Smlouvy třetí osobu, odpovídá za provádění těchto činností tak, jako by je vykonával sám.
5. Poskytovatel je povinen Objednatele v odůvodněných případech upozornit na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
6. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost potřebnou pro řádné plnění Smlouvy Poskytovatelem.
7. Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit Objednateli jakoukoliv skutečnost, která by mohla mít, byť i jen částečně, vliv na schopnost Poskytovatele plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Takovým oznámením však Poskytovatel není zbaven povinnosti nadále plnit své závazky vyplývající ze Smlouvy řádně a včas.

### **XIII.**

#### **Práva a povinnosti z vadného plnění, záruka za jakost**

1. Plnění poskytnuté Poskytovatelem Objednateli dle Smlouvy je vadné, pokud neodpovídá Smlouvě.
2. Poskytovatel odpovídá a ručí za to, že Software je v souladu s právními předpisy, příslušnými technickými normami a má ke dni jeho poskytnutí Objednateli funkční vlastnosti popsané v dokumentaci Software, která je jeho součástí.
3. Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli bezplatné odstranění vady Software. Vada musí být objektivně zjištěna, existenci funkční vlastnosti je povinen prokázat Poskytovatel. Není-li dohodnuto jinak, prokazuje existenci funkční vlastnosti Poskytovatel na počítačovém programu instalovaném na zařízení Objednatele.
4. Nárok na odstranění vady Software musí být Objednatelem uplatněn písemně bez zbytečného odkladu po jejím zjištění.
5. Prodávající se zavazuje vyřídit reklamaci a odstranit vady Software bez zbytečného odkladu od jejich uplatnění kupujícím, nejpozději ve lhůtách dle přílohy č. 2 Smlouvy – Specifikace technické podpory, maintenance a služeb, bod 2 – Popis Technické podpory (*Doba pro vyřešení chyby v produktech ALVAO, vyřešení problému s produkty ALVAO a obnovu systému ALVAO po vyřešení chyby či problému s produkty ALVAO (havárii infrastruktury)*)).
6. Poskytovatel poskytuje Objednateli na poskytnuté Služby záruku za jakost v délce 24 měsíců. Záruka příslušné Služby počíná běžet dnem podpisu příslušného Výkazu Objednatelem (Výkazu, který se k příslušné Službě vztahuje).
7. Objednatel je povinen vadu poskytnutých Služeb oznámit (reklamovat) Poskytovateli písemně. Oznámení musí obsahovat stručný popis toho, v čem je vada spatřována a číslo faktury vztahující se k reklamované Službě.
8. Poskytovatel je povinen, na základě oznámení Objednatele dle předchozího odstavce, upravit nebo doplnit Služby (zejména jejich hmotné výstupy), ke kterým se oznámení vztahuje, a to nejpozději do 10 kalendářních dnů od doručení oznámení Poskytovateli.
9. O době a odstranění vady (Software nebo Služeb), resp. o vyřízení reklamace dle tohoto článku Smlouvy, sepíše smluvní strany písemný zápis, jenž bude podepsán oběma smluvními stranami.
10. V případě oprávněné reklamace je Poskytovatel povinen nahradit Objednateli veškeré náklady, které Objednatel účelně vynaložil v souvislosti s uplatněním nároku z vady (Software nebo Služeb). Náhradu těchto nákladů poskytne Poskytovatel Objednateli na základě písemné výzvy Objednatele doručené Poskytovateli. Náhrada nákladů je splatná do 21 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy podle předchozí věty Poskytovateli.

#### **XIV.**

##### **Mlčenlivost**

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech informacích týkajících se Objednatele nebo Smlouvy či jejího plnění, které (a) získal přímo či nepřímo od Objednatele v souvislosti s uzavřením anebo plněním Smlouvy anebo (b) je získá jiným způsobem v souvislosti s plněním Smlouvy (dále jen „důvěrné informace“). Povinnost mlčenlivosti zahrnuje povinnost Poskytovatele učinit vše, co lze spravedlivě požadovat, aby důvěrné informace nevyšly ve známost nepovolané osoby.
2. Poskytovatel je oprávněn sdělit důvěrnou informaci třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele s tím, že tento souhlas je vázán na povinnost zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými a na souhlas této třetí osoby, že závazek přijímá, a to alespoň v rozsahu stanoveném touto smlouvou; tím nejsou dotčeny povinnosti smluvních stran stanovené obecně závaznými právními předpisy.
3. Důvěrnými informacemi nejsou nebo přestávají být:
  - a) informace, které byly v době, kdy je Poskytovatel získal, veřejně známé,
  - b) informace, které je Poskytovatel povinen sdělit oprávněné osobě na základě účinných právních předpisů.
4. Poskytnutí informace na základě povinnosti stanovené Poskytovateli obecně závazným právním předpisem není považováno za porušení povinnosti Poskytovatele sjednané v tomto článku smlouvy. Jedná se zejména o povinnost poskytnout informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů či zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád), ve znění pozdějších předpisů, či jiných obecně závazných právních předpisů.

#### **XV.**

##### **Licenční ujednání**

1. V případě, že v rámci plnění Smlouvy dojde na straně Poskytovatele k vytvoření autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorské dílo“), poskytuje Poskytovatel Objednateli nevýhradní licenci k autorskému dílu za stejných podmínek, za kterých je poskytována Licence k Software.
2. Pro odstranění pochybností smluvní strany uvádí, že odměna za licence k autorskému/autorským dílu/dílům je plně zahrnuta v ceně dle čl. VII. Smlouvy a Poskytovatel nemá nárok na žádnou dodatečnou odměnu.

## **XVI.**

### **Odpovědnost za škodu**

1. Odpovědnost smluvních stran za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k jejich minimalizaci.
2. Poskytovatel je povinen za Objednatele úplně a bez přispění Objednatele vyřídit a urovnat jakékoli oprávněné požadavky třetích osob vyplývající z případných autorských práv (jejich možného porušení atp.) k předmětu plnění Smlouvy.
3. Smluvní strana neodpovídá za újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
4. Smluvní strana není odpovědná za újmu způsobenou prodlením druhé smluvní strany s jejím vlastním plněním Smlouvy.
5. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy.

## **XVII.**

### **Smluvní pokuty**

1. V případě prodlení Poskytovatel s dodáním Licencí k Software Objednateli je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z celkové ceny za dodání Licencí k Software (tj. cena za dodání 800 ks licencí k software ServiceDesk a 1 200 ks licencí k software Asset Management) bez DPH, a to za každý započatý den prodlení.
2. V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady Software (dle čl. XIII. odst. 5 Smlouvy) je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu za každý, byť i započatý den prodlení, v níže uvedené výši:
  - v případě prodlení s odstraněním vady kategorie A (dle přílohy č. 2 Smlouvy – Specifikace technické podpory, maintenance a služeb, bod 2 – Popis Technické podpory) je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý započatý den prodlení,
  - v případě prodlení s odstraněním vady kategorie B (dle přílohy č. 2 Smlouvy – Specifikace technické podpory, maintenance a služeb, bod 2 – Popis Technické podpory) je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení,
  - v případě prodlení s odstraněním vady kategorie C (dle přílohy č. 2 Smlouvy – Specifikace technické podpory, maintenance a služeb, bod 2 – Popis Technické podpory) je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každý započatý den prodlení.
  - v případě prodlení s odstraněním vady kategorie D (dle přílohy č. 2 Smlouvy – Specifikace technické podpory, maintenance a služeb, bod 2 – Popis Technické podpory) je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč za každý započatý den prodlení.

3. V případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím Služby v termínu dle Objednávky, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 % z ceny příslušné Služby (dle příslušné Objednávky) bez DPH, které se prodlení týká, a to za každý i započatý den prodlení. Smluvní strany se dohodly, že maximální výše smluvní pokuty dle tohoto odstavce je ohraničena cenou příslušné Služby (dle příslušné Objednávky) bez DPH.
4. V případě prodlení Poskytovatele s předložením nabídky Objednateli ve lhůtě dle článku IX. odst. 2 Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý i započatý den prodlení.
5. V případě, že Poskytovatel poskytne jakoukoliv část Služeb osobou, která není členem Realizačního týmu, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 % ceny příslušné Služby (dle příslušné Objednávky), které se toto porušení podmínek poskytování Služeb týká.
6. V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. XIV. Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
7. Smluvní strany prohlašují, že sjednaná výše smluvních pokut je přiměřená významu zajištěné/utvrzené právní povinnosti.
8. Ujednáním o smluvní pokutě, ani jejím zaplacením není jakkoli dotčeno či jinak omezeno právo Objednatele na náhradu škody, a to v plném rozsahu.
9. Smluvní pokuty mohou být kombinovány (tzn., že uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty), nestanoví-li Smlouva jinak.
10. Vznikem povinnosti Poskytovatele zaplatit smluvní pokutu ani jejím samotným zaplacením nezaniká povinnost Poskytovatele splnit povinnost, jejíž splnění bylo smluvní pokutou zajištěno. Poskytovatel je i nadále povinen ke splnění takovéto povinnosti.
11. Smluvní strana neodpovídá za prodlení, které bylo způsobeno druhou smluvní stranou.
12. Smluvní pokuta je splatná do 21 dní od doručení písemného oznámení o jejím uplatnění druhé smluvní straně, nestanoví-li Smlouva jinak.
13. Objednatel je oprávněn svou pohledávku za Poskytovatelem z titulu povinnosti Poskytovatele zaplatit smluvní pokutu započíst oproti pohledávce Poskytovatele za Objednatelem z titulu povinnosti Objednatele zaplatit cenu dle čl. VII. Smlouvy.
14. Pro případ prodlení s úhradou peněžitého závazku dle smlouvy je smluvní strana, která je v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý, byť i započatý den prodlení.

## **XVIII.**

### **Odstoupení od smlouvy, změna doby poskytování Maintenance a Technické podpory**

1. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna od Smlouvy písemně odstoupit v případech a za podmínek stanovených Občanským zákoníkem a/nebo ujednaných Smlouvou.

2. Objednatel je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit zejména v případě, že:
  - a) se Poskytovatel ocitl v prodlení s dodáním Licencí k Software Objednateli o dobu delší než 30 kalendářních dnů;
  - b) Poskytovatel porušil jakoukoli jeho povinnost dle čl. XIV. Smlouvy;
  - c) Poskytovatel v dodatečné časové lhůtě, určené Objednatelem v písemné výzvě doručené Objednateli, nesplnil povinnost Poskytovatele dle Smlouvy;
  - d) Poskytovatel vstoupil do likvidace;
  - e) nabylo právní moci rozhodnutí soudu o úpadku Poskytovateli ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;
  - f) z chování či jednání Poskytovatele lze mít za to, že Smlouvu poruší podstatným způsobem.
3. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit zejména v případě, že se Objednatel ocitl v prodlení se zaplacením ceny Licencí k Software o dobu delší než 30 kalendářních dnů.
4. V případě odstoupení od Smlouvy jsou smluvní strany povinny vypořádat své vzájemné závazky a pohledávky vyplývající z této Smlouvy do 30 kalendářních dnů od právních účinků odstoupení.
5. Předčasným ukončením Smlouvy není dotčena platnost kteréhokoliv ustanovení smlouvy, jež má výslovně či ve svých následcích zůstat v platnosti po jejím zániku. Předčasné ukončení Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty, dospělého úroku z prodlení, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po ukončení Smlouvy, zejména závazku mlčenlivosti a ochrany informací, zajištění a utvrzení závazků a ujednání o způsobu řešení sporů.
6. Objednatel je, i bez udání důvodu, oprávněn zkrátit dobu poskytování Maintenance a Technické podpory Poskytovatelem, a to při splnění těchto podmínek:
  - Poskytovatel dodal Objednateli Licence k Software a
  - Objednatel doručil písemné oznámení o zkrácení doby poskytování Maintenance a Technické podpory (výpověď) Poskytovateli alespoň 30 kalendářních dnů před uplynutím posledního roku, za který již byla Objednatelem Poskytovateli uhrazena cena za poskytování Maintenance a Technické podpory.

V takovém případě je doba poskytování Maintenance a Technické podpory ukončena uplynutím posledního roku, za který již byla Objednatelem Poskytovateli uhrazena cena za poskytování Maintenance a Technické podpory.

## **XIX.**

### **Závazek a prohlášení poskytovatele**

#### 1. Poskytovatel se zavazuje:

- a) po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou zajistit především důstojné pracovní podmínky pro veškeré své zaměstnance podílející se na plnění Smlouvy, stejně jako udržovat férové dodavatelské vztahy s obchodními partnery, jejichž služeb při plnění Smlouvy využije,
  - b) dodržovat veškeré právní předpisy, zejména pak z oblasti práva životního prostředí, práva sociálního či pracovního (odměňování, dodržování délky pracovní doby a doby odpočinku mezi směnami, placené přesčasy), dále předpisy týkající se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, a to vůči všem osobám či subjektům, které se na plnění Smlouvy podílejí a bez ohledu na to, zda bude plnění poskytováno jím samotným či jeho poddodavatelem. Poskytovatel zajistí, že na plnění smlouvy se budou podílet pouze osoby, které byly proškoleny z problematiky BOZP a požární ochrany, a jsou náležitě vybaveny osobními ochrannými pracovními prostředky dle účinné legislativy. Současně je Poskytovatel povinen dodržovat veškeré podmínky, které ujednal se svými obchodními partnery podílejícími se na plnění Smlouvy, zejména je vůči nim povinen řádně a včas plnit své finanční závazky při respektování ustanovení § 1963 Občanského zákoníku.
2. Poskytovatel prohlašuje, že veřejný funkcionář uvedený v ustanovení § 2 odst. 1, písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů, nebo jím ovládaná osoba nevlastní v Poskytovateli ani v žádné z osob, jejichž prostřednictvím Poskytovatel v zadávacím řízení Veřejné zakázky prokazoval kvalifikaci, podíl představující alespoň 25 % účasti společníka. V případě, že prohlášení Poskytovatele učiněné v předchozí větě je nebo se ukáže být nepravdivým, je Objednatel oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit.
3. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni uzavření Smlouvy u něj neexistují podmínky pro uplatnění mezinárodních sankcí ve smyslu ustanovení § 48a ZZVZ a současně se zavazuje, že tyto nebudou existovat ani po celou dobu účinnosti Smlouvy; v opačném případě je Objednatel oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit.

## **XX.**

### **Criminal Compliance doložka**

1. Smluvní strany níže svým podpisem stvrzují, že v průběhu vyjednávání o Smlouvě vždy jednaly a postupovaly čestně, transparentně a v souladu s veškerými právními předpisy, a že takto budou jednat i při jejím plnění.
2. Smluvní strany prohlašují, že v souvislosti se Smlouvou vyvinou maximální úsilí, aby žádná ze smluvních stran nemohla být přičtena trestní odpovědnost podle příslušných právních předpisů.

3. Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil se zásadami, hodnotami a cíli definovanými Criminal Compliance Programem Lesů České republiky, s.p., (viz [www.lesy-cr.cz/cpp](http://www.lesy-cr.cz/cpp)), a že tyto bude v co nejširším možném rozsahu respektovat.

## **XXI.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními a účinnosti nabývá dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle ustanovení § 6 Zákona o registru smluv.
2. Pokud není ve smlouvě ujednáno jinak, řídí se vztahy mezi smluvními stranami právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem, ZZVZ a právními předpisy souvisejícími.
3. Tuto Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
4. Veškeré spory vzniklé ze Smlouvy, které se nepodaří přednostně vyřešit smírně, budou rozhodovány obecnými soudy České republiky a v souladu se zákonem č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.
5. Pokud některé z ustanovení Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost Smlouvy jako celku ani jiných ustanovení Smlouvy, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, bude-li to možné, takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
6. Žádná ze smluvních stran není oprávněna bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany převést na třetí osobu jakákoli práva nebo povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo postoupit na třetí osobu jakoukoli pohledávku nebo dluh vzniklý na základě Smlouvy včetně práv, povinností, pohledávek nebo dluhů vzniklých na základě porušení Smlouvy. Toto omezení nakládání s právy, povinnostmi, pohledávkami a dluhy trvá i po ukončení Smlouvy. Jakékoliv právní jednání učiněné kteroukoli ze smluvních stran v rozporu s tímto omezením bude považováno za příčící se dobrým mravům.
7. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel bude postupovat v souladu se svými povinnostmi stanovenými v ustanovení § 219 ZZVZ, tedy uveřejní na svém profilu zadavatele údaje a dokumenty, k jejichž uveřejnění je dle zmíněného ustanovení povinen. Poskytovatel souhlasí s uveřejněním Smlouvy a výše skutečně uhrazené ceny na základě Smlouvy. Dále Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel bude postupovat v souladu s povinnostmi stanovenými dle Zákona o registru smluv a uveřejní Smlouvu v registru smluv.
8. Zastupuje-li každou ze smluvních stran osoba oprávněná za ni jednat, jež disponuje platným uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, je Smlouva uzavírána elektronicky. V ostatních případech se Smlouva uzavírá v listinné podobě a je

vyhotovena v počtu 4 stejnopisů, z nichž po 2 vyhotoveních obdrží každá ze smluvních stran.

9. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly, jejímu obsahu rozumí a bez výhrad s ním souhlasí. Smlouva je vyjádřením jejich pravé, skutečné, svobodné a vážné vůle, na důkaz čehož níže připojují, prosty omylu, své podpisy.

10. Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto její přílohy:

- Příloha č. 1 – Ceník
- Příloha č. 2 – Specifikace technické podpory, maintenance a služeb
- Příloha č. 3 – Seznam členů realizačního týmu Poskytovatele

V Hradci Králové, dne *elektronického podpisu*

Ve Žďáru nad Sázavou, dne *elektronického podpisu*

.....  
**Ing. Dalibor Šafařík, Ph.D.**  
Generální ředitel  
Lesy České republiky, s.p.

.....  
**Ing. Radek Grodl**  
Jednatel  
ALVAO s.r.o.

Příloha smlouvy č. 1 - ceník

Název položky	Požadovaný předmět soutěže	Poskytované služby	Celkový počet	Jednotka	Jednotková cena (v Kč bez DPH)	Cena za položku celkem (v Kč bez DPH)
ServiceDesk - licence na uživatele	800	2700	3500	ks	1 089,96 Kč	871 968,00 Kč
Asset Management	1200	2800	4000	ks	872,26 Kč	1 046 712,00 Kč
Maintenance ServiceDesk včetně modulů (Outlook Add-in, Service Desk Enterprise API, Service Desk Custom Apps)	4	X	X	roky	610 379,00 Kč	2 441 516,00 Kč
Maintenance Asset Management včetně modulů (Asset Management Enterprise API, Asset Management Custom Apps, Configuration Management, MS Intune Connector)	4	X	X	roky	536 334,00 Kč	2 145 336,00 Kč
Technická podpora pro ServiceDesk a Asset Management	4	X	X	roky	284 692,00 Kč	1 138 768,00 Kč
Programové úpravy	400	X	X	MD	17 000,00 Kč	6 800 000,00 Kč
<b>Celková nabídková cena (cena za celý předpokládaný předmět plnění) v Kč bez DPH</b>						<b>14 444 300,00 Kč</b>

## **Příloha č. 2 Smlouvy:**

### **Popis jednotlivých činností:**

#### **1. Popis Maintenance (dle čl. IV. odst. 2 Smlouvy)**

##### **Podpora výrobce (maintenance):**

- Možnost stahovat a používat nové verze produktů ALVAO včetně změněné nebo nové dokumentace
- Možnost stahovat aktualizované verze Knihovny softwarových produktů ALVAO prostřednictvím funkcí produktu ALVAO
- Možnost zasílat Poskytovateli emailem nerozpoznané softwarové detekce pro aktualizaci knihovny softwarových produktů ALVAO
- Rozvoj produktů ALVAO dle metodologie ITIL®
- Rozvoj produktů ALVAO dle metodologie SAM
- Rozvoj produktů ALVAO pro technologie společnosti Microsoft
- Rozvoj produktů ALVAO v souladu s platnou legislativou České republiky

#### **2. Popis Technické podpory (dle čl. IV. odst. 2 Smlouvy)**

##### **Technická podpora pro ALVAO Servisdesk a Asset Management v režimu 8×5 tj. v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hod.**

- Řešení chyb v produktech ALVAO a řešení problémů s produkty ALVAO. Spolupráce při řešení krizových stavů při provozování produktů ALVAO.
- Telefonické a emailové poradenství.
- Přístup do Service Desku Poskytovatele skrze web a také přístup do znalostní báze Poskytovatele skrze web.
- Konzultace a plánování budoucího rozvoje produktů ALVAO. Konzultace možných příčin problémů a důsledků zvažovaných změn v nastavení a vlivu těchto změn na produkty ALVAO.
- Provedení preventivní kontroly (profylaxe) stavu produktů ALVAO z funkčního hlediska (kontrola logů, výkonnostních parametrů), popřípadě provedení konfigurací nastavení. Výstup této kontroly bude Objednateli předložen formou zprávy Poskytovatele o stavu a případných doporučeních.
- Upgrade na nové verze produktů ALVAO včetně základního zaškolení novinek; takové školení bude určeno pro max. 8 osob Objednatele.
- Obnova systému ALVAO po havárii infrastruktury. Rekonstrukce, obnova systému po havárii infrastruktury z poslední funkční zálohy.

##### **Doba pro vyřešení chyb v produktech ALVAO, vyřešení problémů s produkty ALVAO a pro obnovu systému ALVAO po vyřešení chyb či problémů s produkty ALVAO (havárii infrastruktury):**

Chyba kategorie A – 3 pracovní dny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele

Chyby kategorií B, C – musí být opraveno v rámci poskytování Maintenance a Technické podpory v rámci upadate a upgrade Software (produktů ALVAO) při prvním poskytnutí nejnovější verze Software (ve smyslu čl. IV. odst. 2 Smlouvy) následujícím po nahlášení vady Objednatelem.

Chyba kategorie D – 1 pracovní den s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele.

#### **Kategorie chyb:**

A – Chyba v produktu způsobuje provozní problémy znemožňující používání produktu ALVAO, tj.:

- "zhroutení" celého produktu ALVAO nebo jeho části během normálního používání.
- ztrátu nebo porušení dat během normálního používání a současně neexistuje postup pro náhradní řešení problému.
- chyba je způsobena chybným kódem dodané aplikace (dodaných produktů ALVAO) a k opravení této chyby je potřeba rekonfigurovat či přeprogramovat dodané řešení (produkt ALVAO).

B – Chyba způsobuje provozní problémy omezující používání produktu ALVAO, tj.:

- způsobuje významné problémy při používání, které jsou překonatelné postupem pro náhradní řešení problému.
- část produktu ALVAO se významně odchyľuje od specifikace uvedené v dokumentaci dodavatele k tomuto produktu.

C – Chyba způsobuje provozní problémy, které neomezují provoz, ale komplikují postupy při práci s produktem ALVAO, tj. projevují se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.

Poskytovatel je povinen chybu vyřešit (provést její odstranění) a zajistit bezvadný provoz produktu ALVAO, a to nejpozději v termínu uvedeném výše (dle kategorie chyb). V opačném případě je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu dle čl. XVII odst. 2 Smlouvy.

D – Infrastrukturální chyba, která znemožňuje běžné používání aplikace (produktu ALVAO). Může se jednat například o chybu databáze, počítačové sítě, aplikačního serveru, operačního systému atd. Příkladem takové chyby je např. situace, kdy po aktualizaci operačního systému přestane dodaná aplikace (produkt ALVAO) fungovat, nebo bude vykazovat kritické chyby.

Reakční doba pro řešení telefonického a emailového poradenství: 2 pracovní dny.

Reakční doba pro řešení konzultací a plánování budoucího rozvoje: 5 pracovních dnů.

V případě řešení problému s produkty ALVAO, kdy je chyba prokazatelně způsobena produkty ALVAO, jde oprava na vrub Poskytovatele a bude provedena v rámci poskytování Technické podpory.

#### **Další požadavky – konzultace:**

- 1× měsíčně projektová schůzka (může být i distanční).
- 1× za kvartál vyhodnocení používání produktu ALVAO, posun ve zlepšování (zavádění procesů a soulad s procesy, nasazování novinek).

### **3. Popis Služeb (dle čl. IV. odst. 3 Smlouvy)**

**Programové úpravy – popis činnosti programátora:**

- Realizace programových úprav nad rámec konzultačních služeb, služeb Maintenance a služeb Technické podpory
- Jedná se zejména o pokročilou tvorbu vlastních formulářů, či vlastních programových rozšíření
  - Programové nástavby v rámci zakoupených aplikací (produktů ALVAO) pro příslušné IT prostředí Objednatele
  - Programové úpravy dle požadavků Objednatele s ohledem na funkcionalitu aplikace (produktu ALVAO)

## SEZNAM ČLENŮ REALIZAČNÍHO TÝMU

**Veřejná zakázka:** Licence a podpora pro ServiceDesk ALVAO

**Zadavatel:** Lesy České republiky, s.p., Přemyslova 1106/19, Nový Hradec Králové,  
500 08 Hradec Králové

**Zadávací řízení:** otevřené řízení, ev. č. VZ 099/2023/077

**Účastník:** název: ALVAO s.r.o.

**IČO:** 255 61 561

**Sídlo:** Hlohová 1455/10, 591 01 Žďár nad Sázavou

**Kontaktní osoba:** [REDACTED]

**Mob.:** [REDACTED]

**E-mail:** [REDACTED]

1. **Konzultant:** [REDACTED]

2. **Projekt manažer:** [REDACTED]  
[REDACTED]

3. **Programátor:** [REDACTED]  
[REDACTED]