

Smlouva o poskytování informačního systému pro kontaktní centrum

E.č.: 2024/SML/0334

Tato **SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ INFORMAČNÍHO SYSTÉMU PRO KONTAKTNÍ CENTRUM** (dále jen „**Smlouva**“) je uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“)

MEZI

Oborovou zdravotní pojišťovnou zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

se sídlem: Roškotova 1225/1, 140 00 Praha 4

IČO: 47114321

zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 7232

bankovní spojení: Česká národní banka

číslo účtu: 2071307041/0710

datová schránka: q9iadw9

DÁLE JEN „**Objednatel**“ nebo „**OZP**“,
NA STRANĚ JEDNÉ

A

atlantis telecom spol. s r.o.

se sídlem: Štěrboholská 1427/55, 102 00 Praha 10

IČO: 60466189

zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 26780

bankovní spojení: ČSOB a.s.

číslo účtu: 671867203/0300

datová schránka: bkgn2n7

DÁLE JEN „**Dodavatel**“
NA STRANĚ DRUHÉ

OBJEDNATEL A DODAVATEL DÁLE SPOLEČNĚ JEN „**Smluvní strany**“
NEBO SAMOSTATNĚ „**Smluvní strana**“

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Smluvní strany se dohodly, že se jejich závazkový vztah řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.2 Smluvní strany prohlašují, že jejich identifikační údaje uvedené v záhlaví Smlouvy jsou v souladu se skutečností v době uzavření této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí písemně bez prodlení druhé Smluvní straně. V případě změny účtu Dodavatele je Dodavatel povinen rovněž doložit vlastnictví k novému účtu, a to kopií příslušné smlouvy nebo potvrzením peněžního ústavu. Při změně identifikačních údajů

(s výjimkou IČO) Smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke Smlouvě dodatek.

- 1.3 Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující Smlouvu jsou k tomuto právnímu jednání oprávněny.
- 1.4 Pojmy s velkými počátečními písmeny případně uvozené slovy „dále jen“ či „dále též jen“ definované v této Smlouvě budou mít význam, jenž je jim ve Smlouvě včetně jejích příloh a dodatků připisován. Odkazy na právní předpisy zahrnují i předpisy, které je případně v budoucnu nahradí.
- 1.5 Smlouva byla uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Informační systém pro kontaktní centrum“ (dále jen „**zadávací řízení**“ a „**veřejná zakázka**“) zadávanou Objednatelům jako zadavatelem dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“).
- 1.6 Dodavatel dále prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávacích podmínek veřejné zakázky a které stanoví požadavky na předmět, účel a cíl plnění této Smlouvy, a že je odborně způsobilý ke splnění všech jeho závazků podle této Smlouvy.
- 1.7 Dodavatel se dále zavazuje, že bude plnění předmětu této Smlouvy poskytovat v souladu s veškerými požadavky a za účelem a s cílem obsaženým v zadávacích podmínkách veřejné zakázky (dále jen „**zadávací podmínky**“) a v souladu se svou nabídkou.
- 1.8 Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností o vztahu Smlouvy a zadávacích podmínek jsou stanovena tato výkladová pravidla:
 - 1.8.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel veřejné zakázky vyjádřený v zadávacích podmínkách;
 - 1.8.2 v případě chybějících ustanovení Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení zadávacích podmínek;
 - 1.8.3 v případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a zadávacích podmínek budou mít přednost ustanovení této Smlouvy.
- 1.9 Dodavatel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění dle této Smlouvy, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy a že disponuje takovým technickým vybavením, kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy za dohodnutou smluvní cenu uvedenou v této Smlouvě, a to rovněž ve vazbě na kvalifikaci pro plnění veřejné zakázky jím prokázanou v zadávacím řízení.
- 1.10 Dodavatel se zavazuje plnit předmět Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že postupy a služby, případně materiály či výrobky, vyhovují předmětu Smlouvy a veškerým zadávacím podmínkám.

2. Účel smlouvy

- 2.1 Účelem Smlouvy je zabezpečení hospodárného, efektivního a účelného plnění zákonných a smluvních povinností Objednatelů, jakož i zajištění kvalitních, moderních a dynamických služeb pro klienty Objednatelů a jeho partnerů, prostřednictvím poskytování služeb v rozsahu specifikovaném v čl. 3 a ostatních ustanoveních této Smlouvy a jejích příloh.

3. Předmět smlouvy

3.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat Objednateli za podmínek uvedených plnění v následujícím rozsahu:

3.1.1 SW řešení implementace kontaktního centra (Call centra) v rozsahu požadavků a podmínek dle přílohy č. 1 a č. 2 (dále jen „**Řešení**“ a „**Implementace**“). Implementace zahrnuje

- (i) zpracování a předání implementační analýzy,
- (ii) předání Řešení do testování a součinnost Dodavatele s Objednatelem v rámci testování, odstranění vad, nedodělků a zapracování požadavků Objednatele do Řešení,
- (iii) nasazení Řešení do zkušebního provozu,
- (iv) zahájení rutinního provozu Řešení,
- (v) úvodní školení
 - a) pro správu aplikace v rozsahu min. 1 x 3 hod,
 - b) pro operátory v rozsahu min. 4 x 5 hod,
 - c) pro administrátory v rozsahu min. 2 x 5 h,
- (vi) zpracování a předání dokumentace Řešení (dále též jen „**Dokumentace Řešení**“);

3.1.2 poskytování služeb Řešení (ve zkušebním a rutinním provozu) vč. služeb podpory;

3.1.3 poskytnutí/poskytování licencí pro užívání Řešení;

3.1.4 služby rozvoje (dále též jen „**Rozvoj**“);

3.1.5 konzultace ve vztahu k Řešení (dále též jen „**Konzultace**“)

3.1.6 služby školení nad rámec minimálního rozsahu, který je součástí plnění dle odst. 3.1.1 (dále též jen „**Doplňkové školení**“).

3.1.7 Služby součinnosti při přechodu Objednatele na jiný systém, resp. při jakémkoliv ukončení Smlouvy (dále též jen „**Exit**“ či „**Služby Exitu**“).

(Vše dále společně též jen „**předmět plnění**“ nebo „**předmět Smlouvy**“.)

Detailní specifikaci, obsah, náležitosti a detailní vymezení provozních a dalších parametrů předmětu plnění uvádí přílohy Smlouvy.

Předmět plnění bude poskytován jako služba na infrastruktuře zajištěné Dodavatelem (např. cloudové řešení), přičemž veškeré náklady jsou zahrnuty v ceně služeb Řešení vč. služeb podpory.

3.2 Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele hradit cenu plnění ve výši a způsobem sjednaným v této Smlouvě.

4. Doba, způsob a místo plnění

4.1 Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Doba plnění jednotlivých částí předmětu plnění je stanovena následovně

4.1.1 Implementační analýza

- (i) Dodavatel je povinen zpracovat a předat implementační analýzu do 28 kalendářních dnů od účinnosti Smlouvy.
- (ii) Pokud by implementační analýza byla předána Objednateli ve lhůtě dle bodu (i), avšak byla zjevně nedopracovaná nebo obsahovala rozporu s požadavky na Řešení dle Smlouvy a jejích příloh, považuje se za nepředanou a Dodavatel je v prodlení s jejím předáním do doby odstranění takových vad a nedostatků implementační analýzy.
- (iii) Méně závažné nedostatky, které nemají povahu vad a nedostatků dle bodu (ii), a požadavky Objednatele na změny a doplnění implementační analýzy je Dodavatel povinen zpracovat do implementační analýzy do 10 kalendářních dnů od pokynu Objednatele, nedohodnou-li si Smluvní strany jinak.

4.1.2 Testování

- (i) Dodavatel je povinen předat Řešení do testování do 14 kalendářních dnů od akceptace implementační analýzy Objednatelem.
- (ii) Předpokládaná doba testování činí 20 pracovních dnů od předání Řešení do testování. Případně-li doba testování či její část na měsíc prosinec, předpokládá se její prodloužení, a to tím způsobem, že posledních 14 dnů měsíce prosince se do předpokládané doby testování nezapočítává. Předpokládaná doba testování dle tohoto bodu (ii) je pouze orientační a Dodavateli nevzniká nárok na žádnou finanční kompenzaci, bude-li doba testování delší.
- (iii) součinnost Smluvních stran v rámci testování bude poskytnuta ve lhůtě přiměřené, stanovené případně dohodou Smluvních stran v rámci implementační analýzy. Dodavatel je povinen poskytovat Objednateli součinnost v takovém rozsahu, aby bylo možné dodržet předpokládanou dobu testování ve smyslu bodu (ii), tj. aby předpokládaná doba testování nebyla prodlužována z důvodů nesoučinnosti či jiných prodlení na straně Dodavatele.
- (iv) Testování může být ukončeno se závěry
 - a) Řešení je akceptováno bez výhrad – v řešení nebyla shledána žádná vada, chyba, porucha či jiný nedostatek (dále jen „**Chyba**“) a lze jej nasadit do zkušebního provozu,
 - b) Řešení je akceptováno s výhradami – v řešení nebyla shledána žádná Chyba kategorie A, byla shledána nejvýše 1 Chyba kategorie B a/nebo nejvýše 5 Chyb kategorie C (kategorie Chyb jsou definovány v čl. 6.1.8). Řešení lze nasadit do zkušebního provozu, Chyby však musí být odstraněny ve lhůtě 5 pracovních dnů pro chybu kategorie B a 20 pracovních dnů pro chybu kategorie C, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
 - c) Řešení je neakceptováno – v řešení byla shledána 1 nebo více Chyb kategorie A a/nebo v řešení byly shledány 2 nebo více Chyb kategorie B a/nebo v řešení bylo shledáno 6 nebo více Chyb kategorie C. Řešení nelze nasadit do zkušebního provozu a ode dne výroku „neakceptováno“

je Dodavatel v prodlení s dokončením testování, za které náleží Objednateli smluvní pokuta.

4.1.3 Nasazení Řešení do zkušebního provozu

Nasazení Řešení do zkušebního provozu bude Dodavatelem provedeno do 4 pracovních dnů od pokynu Objednatele k tomuto nasazení.

4.1.4 Zahájení rutinního provozu

Zahájení rutinního provozu Řešení bude Dodavatelem provedeno bezodkladně na pokyn Objednatele k tomuto zahájení a jeho podmínkou je odstranění všech Chyb uvedených v rámci akceptace Řešení s výhradami. Předpokládaná doba zahájení rutinního provozu Řešení je po uplynutí 1 měsíce zkušebního provozu (1 měsíc zkušebního provozu je pouze orientační a Dodavateli nevzniká nárok na žádnou finanční kompenzaci, bude-li doba delší).

4.1.5 Školení

- (i) Úvodní školení budou provedena v termínech dohodnutých Smluvními stranami. Nebude-li tato dohoda možná, pak do 5 pracovních dnů od pokynu Objednatele k jejich provedení.
- (ii) Doplnkové školení bude provedeno v termínu dohodnutém Smluvními stranami. Nebude-li tato dohoda možná, pak do 10 pracovních dnů od pokynu Objednatele k provedení Doplnkového školení.

4.1.6 Dokumentace Řešení

Dodavatel zpracuje a předá Dokumentaci Řešení, a to dokumentaci uživatelskou a technickou.

Uživatelskou dokumentaci tvoří zejména dokument nebo dokumenty obsahující popis funkcí a návod k užívání Řešení.

Technickou dokumentaci tvoří zejména:

- Schéma a popis celkové architektury Řešení, včetně použitých technologií a infrastruktury;
- Popis možností konfigurace Řešení a doporučené postupy;
- Informace o licencích;
- Dokumentace k rozhraní API a možnostem integrace se systémy OZP;
- Popis správy uživatelských účtů a nastavení přístupových práv.

Dokumentace Řešení musí být Objednateli předána spolu s předáním Řešení do testování. Podmínkou akceptace Řešení v rámci testování je řádně zpracovaná a předaná dokumentace Řešení. Chyby Dokumentace Řešení budou považovány za Chyby ve smyslu odst. 4.1.2 a budou odstraněny ve lhůtách dle odst. 4.1.2. Odstranění Chyb Dokumentace Řešení je podmínkou zahájení rutinního provozu.

Dojde-li v průběhu účinnosti Smlouvy ke změnám Řešení vyžadujícím úpravu Dokumentace Řešení, pak taková úprava je součástí služby podpory Řešení nebo služby Rozvoje a je již zahrnuta v jejich ceně.

4.1.7 Poskytování služeb Řešení vč. služeb podpory a poskytnutí/poskytování licencí pro užívání Řešení

Služby Řešení vč. služeb podpory budou Dodavatelem poskytovány ode dne zahájení zkušebního provozu, a to po celou dobu účinnosti Smlouvy.

Poskytování licencí bude zahájeno ode dne zahájení zkušebního provozu, a to na dobu účinnosti Smlouvy. V případě požadavku na zvýšení počtu licencí nebo rozšíření licencí pro funkcionality později vzniklé, například v rámci Rozvoje, budou licence poskytovány od sjednaného okamžiku jejich poskytnutí. Je-li třeba zajištění licence pro Objednatele již pro provedení implementace Řešení, považuje se poskytnutí takové licence za součást Implementace (zejména pak je zahrnuto v ceně Implementace).

4.1.8 Rozvoj, Konzultace a Doplnkové školení

Rozvoj, Konzultace a Doplnkové školení budou poskytovány na základě jednotlivých výzev Objednatele, ve lhůtách a způsobem popsáným v čl. 7 a 4.1.5. Rozvoj, Konzultace a Doplnkové školení budou poskytovány po celou dobu účinnosti Smlouvy.

4.1.9 Služby Exitu

Služby Exitu budou poskytovány na žádost Objednatele ve lhůtách stanovených dohodou Smluvních stran. Nebude-li takové dohody bezodkladně dosaženo, pak jakýkoliv oprávněný požadavek Objednatele bude Dodavatelem splněn v bezodkladné přiměřené lhůtě. V případě pochybností či sporu Smluvních stran ohledně lhůt dle tohoto čl. 4.1.9 se bude za bezodkladnou a přiměřenou lhůtu považovat lhůta 3 pracovních dnů. Služby Exitu je Dodavatel povinen poskytovat i po skončení účinnosti této Smlouvy (výpovědí, dohodou či odstoupením), a to po dobu nejvýše 6 měsíců od skončení účinnosti Smlouvy. V případě, že přechod technického řešení kontaktního centra na nového dodavatele či Objednatele je znemožněn zcela nebo zčásti chybějící součinností Dodavatele při poskytování Služeb Exitu, je Dodavatel povinen tyto Služby Exitu poskytovat i po uplynutí lhůty 6 měsíců dle předchozí věty tohoto čl. 4.1.9.

Služby Exitu zahrnují zejména

- a) přístup Objednatele pro min. 3 zástupce Objednatele k nahrávkám Objednatele v systému Dodavatele po dobu 6 měsíců od skončení účinnosti Smlouvy,
- b) další Objednatelem vyžádaná součinnost, která bude hrazena hodinovou sazbou.

4.2 Nestanoví-li tato Smlouva jinak, je místem plnění sídlo Objednatele.

4.3 V případech, kdy z charakteru poskytovaného předmětu plnění nebo jeho části nevyplývá nezbytně nutná přítomnost pracovníků Dodavatele pověřených tímto plněním na místě plnění, poskytuje Dodavatel daný předmět plnění prostřednictvím vzdáleného přístupu ze svého pracoviště, a to za podmínky splnění bezpečnostních požadavků Objednatele Dodavatelem. K tomu Objednatel zabezpečí vytvoření chráněného vzdáleného přístupu z pracoviště Dodavatele do počítačové sítě Objednatele, včetně zřízení přístupových práv potřebných pro administraci.

4.4 Pro poskytování předmětu plnění ze svého pracoviště je Dodavatel na svém pracovišti povinen:

- 4.4.1 zajistit dodržování pravidel pro řízení přístupu a komunikací u ICT prostředků využívaných pro plnění této Smlouvy v minimálně stejné úrovni, jaká je stanovena pro ICT prostředky Objednatele bezpečnostní politikou a příslušnými směrnicemi Objednatele, které nepřesahují rozsah zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů;
- 4.4.2 umožnit Objednateli v jím zvoleném čase i bez předchozího vyzvání kontrolu prostor dle čl. 4.4.1 v rozsahu umožňujícím Objednateli ověřit splnění povinností Dodavatele.

5. Cena a platební podmínky

- 5.1 Cena za předmět plnění je stanovena dohodou na základě nabídky Dodavatele podané v zadávacím řízení. Dílčí části ceny a jednotkové ceny jsou stanoveny v příloze č. 3 Smlouvy, přičemž platí následující
- 5.1.1 Cena za Implementaci bude uhrazena po částech, a to
- 5.1.1.1. 20 % celkové ceny za Implementaci po akceptaci implementační analýzy Objednatelem (bez výhrad),
 - 5.1.1.2. 60 % celkové ceny za Implementaci po ukončení testování akceptací Objednatelem (bez výhrad nebo s výhradou) a po nasazení Řešení do zkušebního provozu,
 - 5.1.1.3. 20 % celkové ceny za Implementaci po zahájení rutinního provozu Řešení.
- 5.1.2 Cena za služby Řešení (provoz) vč. služeb podpory a za licence (dále též jen „**Cena za provoz**“) bude hrazena
- 5.1.2.1. ode dne zahájení zkušebního provozu, a to čtvrtletně zpětně vždy po skončení příslušného čtvrtletí (období 3 měsíců); čtvrtletní cena bude spočítána jako ¼ roční ceny uvedené v položkách B přílohy č. 3 (buňky C15 až C21);
 - 5.1.2.2. Cena za provoz bude hrazena dle skutečného rozsahu Objednatelem vyžádaných jednotek služby Řešení (provoz) vč. služeb podpory a počtu licencí. Objednatel není povinen čerpat předpokládaný počet jednotek těchto služeb či si může vyžádat vyšší počet těchto jednotek. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, může Objednatel upravit požadovaný počet jednotek vždy pro následující měsíc.
- 5.1.3 Cena za Doplnkové školení bude hrazena v rozsahu skutečně poskytnutých hodin služeb, a to čtvrtletně zpětně vždy po skončení příslušného čtvrtletí (období 3 měsíců) v následujícím měsíci po jeho provedení, na základě Objednatelem odsouhlaseného výkazu poskytnutých služeb Doplnkového školení.
- 5.1.4 Cena za Konzultace bude hrazena v rozsahu skutečně poskytnutých hodin služeb, a to čtvrtletně zpětně vždy po skončení příslušného čtvrtletí (období 3 měsíců) v následujícím měsíci po jejich provedení, na základě Objednatelem odsouhlaseného výkazu poskytnutých služeb Konzultací.
- 5.1.5 Cena za Rozvoj bude hrazena v rozsahu skutečně poskytnutých hodin služeb, a to vždy po akceptaci výsledku požadavku na Rozvoj Objednatelem bez výhrad, ledaže Smluvní strany sjednají jiný způsob úhrady (například dřívější uhrazení dílčí části ceny, měsíční hrazení realizovaných služeb).

5.1.6 Cena za součinnost při přechodu na jiný systém (Exit) bude hrazena v rozsahu skutečně poskytnutých hodin služeb, a to čtvrtletně zpětně vždy po skončení příslušného čtvrtletí (období 3 měsíců), na základě Objednatelům odsouhlaseného výkazu poskytnutých služeb Exitu. Cena za služby Exitu dle čl. 4.1.9 písm. a) bude uhrazena jako jednorázová částka po ukončení 6 měsíců tohoto plnění.

- 5.2 Objemy služeb uvedené v příloze č. 3 byly stanoveny pro účely stanovení nabídkové ceny v zadávacím řízení a mohou se změnit. Objednatel může odebrat tyto služby v menším, větším nebo žádném rozsahu. Vyšší roční rozsah služeb Rozvoje, Konzultací a Doplňkového školení, než je uvedený maximální objem za 4 roky plnění dle přílohy č. 3, lze čerpat pouze se souhlasem obou Smluvních stran a v souladu s § 222 ZZVZ. Celková nabídková cena je modelovým příkladem plnění za 4 roky plnění stanovená pro účely hodnocení nabídek v zadávacím řízení. Skutečná cena může být vyšší, a to zejména s ohledem na plnění Smlouvy po dobu neurčitou a s ohledem na uplatnění vyhrazené změny výše jednotkových cen (inflační doložka dle čl. 5.4). Skutečná cena může být také nižší, a to zejména s ohledem na možné dřívější ukončení účinnosti Smlouvy či vzhledem ke skutečnému objemu čerpání služeb oceněných jednotkovou cenou v nižším než předpokládaném objemu.
- 5.3 Veškeré jednotkové ceny uvedené v příloze č. 3 jsou cenami maximálními, nepřekročitelnými a nejvýše přípustnými. Součástí cen uvedených v příloze č. 3 jsou veškeré práce, poplatky a veškeré jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné poskytování předmětu plnění. Součástí ceny jsou i plnění, která v zadávací dokumentaci nebo této Smlouvě výslovně uvedena nejsou, ale Dodavatel jakožto odborník by o nich měl vědět nebo mohl vědět, že jsou k řádnému plnění předmětu této Smlouvy nezbytné.
- 5.4 Smluvní strany tímto sjednávají, že kterákoliv dílčí cena dle přílohy č. 3 Smlouvy s výjimkou ceny Implementace může být v průběhu trvání účinnosti Smlouvy upravena za použití inflační doložky dále uvedené.

Dílčí cena může být počínaje 1. lednem 2026 každoročně, vždy s účinností od 1. dubna příslušného roku trvání Smlouvy změněna o procentuální hodnotu nárůstu nebo poklesu průměrného meziročního indexu cen tržních služeb za oblast „Služby v oblasti programování a poradenství a související služby (CPA J62)¹“, kde hodnota průměrného meziročního indexu je definována jako podíl hodnoty průměrného ročního bazického indexu za „Služby v oblasti programování a poradenství a související služby“ v příslušném roce k průměrné hodnotě ročního bazického indexu stejné služby za předchozí rok.

Bude-li meziroční hodnota nárůstu nebo poklesu 8 % či méně, mají Smluvní strany nárok na toto navýšení či snížení. Bude-li hodnota nárůstu nebo poklesu vyšší než 8 %, nemají Smluvní strany automatický nárok na toto navýšení či snížení, tohoto nárůstu či poklesu ceny může být dosaženo pouze písemnou dohodou Smluvních stran. Žádost o úpravu výše cen služeb podle tohoto čl. 5.4 doručí Dodavatel, resp. Objednatel, druhé Smluvní straně písemně nejpozději do 28. února příslušného kalendářního roku. Nebude-li mezi Smluvními stranami dosaženo dohody o změně ceny přesahující hodnotu nárůstu nebo poklesu více než 8 %, lze Smlouvu ukončit výpovědí, avšak pouze za podmínek dle čl. 15.

Zvýšení či snížení ceny se neuplatní na ty části plnění (např. požadavek k plnění služby Rozvoje), jejichž plnění bylo dle výzvy nebo požadavku Objednatelů zahájeno před účinností změny ceny dle tohoto čl. 5.4, ledaže se Smluvní strany dohodnou jinak. (Tj. například rozvojový požadavek sjednaný k 1. 3. bude hrazen jednotkovou cenou účinnou v době

¹ V době uzavření Smlouvy byl index dostupný na adrese https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CEN06A4&z=T&f=TABULKA&skupId=4150&katalog=31784&pvo=CEN06A4&evo=v3547 ! CEN-TRZ-MEZIR-R1-21_1&evo=v4049 ! TRZSLUklasifikavelek-2-CI_1

sjednání tohoto požadavku, i pokud bude dokončen a hrazen po 1. 4. daného kalendářního roku, nebude-li sjednáno jinak.)

Navýšení či snížení dílčí ceny dle tohoto čl. 5.4 vyžaduje uzavření dodatku k této Smlouvě.

- 5.5 Veškeré ceny uvedené v příloze č. 3 jsou ceny v korunách českých. Stane-li se v průběhu trvání Smlouvy Česká republika členem Evropské měnové unie a bude-li závazně stanoven koeficient pro přepočítání CZK na EUR, budou ceny sjednané v CZK přepočteny na EUR na základě tohoto koeficientu sjednaného v příslušných mezinárodních úmluvách, kterými bude Česká republika vázána, jakož i v souladu s případnou tomu odpovídající vnitrostátní právní úpravou České republiky.
- 5.6 Dodavatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty je/bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.7 Veškeré ceny je možné v průběhu plnění Smlouvy změnit z důvodu, že dojde v době trvání Smlouvy ke změnám právních předpisů upravujících výši daně z přidané hodnoty. Změna smluvní ceny bude odpovídat výši změny (změně sazby) daně z přidané hodnoty.
- 5.8 Cena za řádně poskytnutý předmět plnění nebo jeho část bude Dodavateli hrazena na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „**faktura**“).
- 5.9 Lhůta splatnosti fakturovaných částek je stanovena na 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli. Dodavatel se zavazuje odeslat fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po jejím vystavení. V případě, že má lhůta splatnosti faktury uplynout v období od 16. do 31. prosince, bude se za poslední den lhůty splatnosti takovéto faktury považovat třetí pracovní den po skončení uvedeného období. Všechny faktury budou Dodavatelem zasílány výhradně elektronicky na e-mailovou adresu uctarna@ozp.cz. Totožná lhůta splatnosti je stanovena i pro placení jiných plateb dle této Smlouvy (smluvních pokut, úroků z prodlení, náhrady škody apod.).
- 5.10 Faktury musí obsahovat evidenční číslo Smlouvy, případně identifikaci dílčího požadavku (např. číslo objednávky, výzvy, požadavku), údaj o pojmenování akce „Informační systém pro kontaktní centrum“ a veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejména ustanovením § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPH**“), nebo §11 zák. č. 563/1991, o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 OZ. Dodavatel je povinen k fakturám připojit kopie příslušných oboustranně podepsaných akceptačních protokolů či Objednatelem odsouhlasených výkazů poskytnutých služeb, pokud je Smlouva vyžaduje.
- 5.11 Dodavatel (poskytovatel zdanitelného plnění) je povinen bezprostředně, nejpozději do 2 pracovních dnů od zjištění insolvence, popř. od vydání rozhodnutí správce daně, že je Dodavatel nespolehlivým plátcem dle § 106a ZDPH oznámit takovou skutečnost prokazatelně Objednateli (příjemci zdanitelného plnění). Porušení této povinnosti je Stranami považováno za podstatné porušení Smlouvy.
- 5.12 Dodavatel se zavazuje, že bankovní účet jím určený pro zaplacení jakéhokoli závazku Objednatele na základě Smlouvy bude od data podpisu Smlouvy do ukončení její platnosti zveřejněn způsobem umožňující dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 ZDPH, v opačném případě je Dodavatel povinen sdělit Objednateli jiný bankovní účet řádně zveřejněný ve smyslu § 96 ZDPH. Pokud bude Dodavatel označen správcem daně za nespolehlivého plátce ve smyslu § 106a ZDPH, zavazuje se zároveň o této skutečnosti neprodleně informovat Objednatele spolu s uvedením data, kdy tato skutečnost nastala.
- 5.13 Pokud Objednateli vznikne podle § 109 ZDPH ručení za nezaplacenou DPH z přijatého zdanitelného plnění od Dodavatele, nebo se Objednatel důvodně domnívá, že tyto skutečnosti nastaly nebo mohly nastat, má Objednatel právo bez souhlasu Dodavatele uplatnit postup zvláštního způsobu zajištění daně, tzn., že je Objednatel oprávněn odvést

částku DPH podle faktury – daňového dokladu vystavené Dodavatelem přímo příslušnému finančnímu úřadu, a to v návaznosti na § 109 a § 109a ZDPH. Úhradou DPH na účet finančního úřadu se pohledávka Dodavatele vůči Objednateli v částce uhrazené DPH považuje bez ohledu na další ustanovení Smlouvy za uhrazenou. Zároveň je Objednatel povinen Dodavatele o takové úhradě bez zbytečného odkladu po jejím uskutečnění písemně informovat.

- 5.14 Objednatel může ve lhůtě splatnosti fakturu vrátit k opravě či doplnění, pokud
- obsahuje nesprávné nebo neúplné cenové údaje;
 - obsahuje nesprávné nebo neúplné náležitosti;
 - Dodavatel nemá bankovní účet uvedený na faktuře řádně registrovaný v databázi „Registru plátců DPH“.
- 5.15 Vrácením faktury Dodavateli se ruší lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručení faktury nové nebo opravené. Tento postup lze uplatnit i opakovaně.
- 5.16 Smluvní strany se dohodly na tom, že Dodavatel není oprávněn činit jednostranná započtení svých pohledávek vzniklých na základě Smlouvy či v souvislosti s ní vůči jakýmkoliv pohledávkám Objednatele. Pohledávky a nároky Dodavatele vzniklé na základě Smlouvy či v souvislosti s ní nesmějí být Dodavatelem postoupeny třetím osobám, zastaveny, nebo s nimi jinak disponováno bez předchozího písemného souhlasu Objednatele (včetně zákazu Dodavatele postoupit Smlouvu). Jakýkoliv právní úkon učiněný Dodavatelem v rozporu s tímto ustanovením bude považován za příčící se dobrým mravům.
- 5.17 Platby peněžitých částek se provádějí bankovním převodem na účet druhé Smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce. Dodavatel není oprávněn nárokovat bankovní poplatky nebo jiné náklady vztahující se k převodu poukazovaných částek mezi Smluvními stranami na základě této Smlouvy.

6. Práva a povinnosti Smluvních stran

- 6.1 Dodavatel se zavazuje k řešení Chyb Řešení (v rámci služeb podpory) za následujících podmínek.
- 6.1.1 Pracovníci podpory budou komunikovat v českém nebo slovenském jazyce, a to slovem i písmem.
- 6.1.2 Dodavatel je povinen potvrdit nahlášenou Chybu (vada, chyba, porucha či jiný nedostatek) nejpozději do 1 hodiny od nahlášení vady Objednatelem (dále jen **„Reakční lhůta“**).
- 6.1.3 Dodavatel je povinen nahlášenou Chybu odstranit dle kategorie v níže uvedených lhůtách (dále jen **„Lhůta na vyřešení Chyby“**):
- 6.1.3.1. Chyba kategorie A – do 8 hodin od nahlášení Chyby Objednatelem;
 - 6.1.3.2. Chyba kategorie B – do 24 hodin od nahlášení Chyby Objednatelem;
 - 6.1.3.3. Chyba kategorie C – do 30 kalendářních dnů od nahlášení Chyby Objednatelem.
- 6.1.4 Služby podpory budou zajištěny v pracovních dnech od 7.00 do 19.00 hod (dále jen **„Pracovní doba“**). Reakční lhůta a Lhůta na vyřešení Chyby se počítají pouze v Pracovní době. (Tj. například je-li vada kategorie A nahlášena v pátek v 18.30 hod,

je Dodavatel povinen potvrdit její nahlášení do pondělí do 7.30 hod a odstranit ji nejpozději v pondělí do 14.30 hod).

- 6.1.5 Maximální počet přípustných výpadků Řešení v Době dostupnosti je 4 x za měsíc.
- 6.1.6 Dostupnost Řešení bude činit minimálně 98,00 % za měsíc. Do doby dostupnosti Řešení se nezapočítává doba plánovaných odstávek. Odstávky budou plánovány mimo Pracovní dobu, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 6.1.7 Dodavatel je povinen do 3 pracovních dnů od skončení předchozího kalendářního měsíce předložit přehled Objednatelům ohlášených Chyb (dále též jen „Ticket“), včetně data a času ohlášení Objednatelům, data a času potvrzení Dodavatelem a data času vyřešení Chyby. Spolu s Tickety předloží Dodavatel přehled výpadků dle čl. 6.1.5. s uvedením data a času výpadku a délky výpadku a hodnotu SLA dle čl. 6.1.5.

U Ticketů, u nichž nebyla dodržena Lhůta na vyřešení Chyby dle čl. 6.1.3, výpadků přesahujících dovolený počet výpadků dle čl. 6.1.5 a/nebo SLA dle čl. 6.1.6., Dodavatel vyčíslí výši smluvní pokuty (jednotlivě a celkem) v souladu s čl. 14.2.2 až 14.2.4. Bude-li vyčíslení výše smluvní pokuty nesprávné, Objednatel jej vrátí Dodavateli k opravě. Objednatel je oprávněn vyčíslení výše smluvní pokuty učinit sám, nebude-li Dodavatelem předloženo nebo bude Dodavatelem předloženo s chybami.

- 6.1.8 Chybami jednotlivých kategorií se rozumí Chyby níže uvedené. O zařazení Chyby do kategorie rozhoduje vždy Objednatel.
 - 6.1.8.1. Chybou kategorie A se rozumí: kritická chyba, kdy nelze využít Řešení nebo jeho část v souladu se specifikací Řešení nebo jeho části (či jiné specifikaci, např. požadavku na Rozvoj), případně Řešení vykazuje chyby v datech.
 - 6.1.8.2. Chybou kategorie B se rozumí: vážná Chyba, při které nelze pracovat v části Řešení, ale existuje Objednatelům akceptovatelný workaround (náhradní řešení).
 - 6.1.8.3. Chybou kategorie C se rozumí: menší Chyba nebránící provozu Řešení nebo jeho části.

Výše uvedená kategorizace Chyb se použije pro jakékoliv plnění dle této Smlouvy, přičemž nelze-li jej aplikovat doslovně (např. u Implementační analýzy nelze hovořit o nemožnosti práce v Řešení), použije se přiměřeně.

- 6.1.9 Dodavatel bude provádět pravidelnou zálohu Ticketů v HelpDesku, a to minimálně 1x denně.
- 6.1.10 Dodavatel bude provádět export dat z databáze, a to minimálně jedenkrát za 3 měsíce, a tento export dat bude poskytovat Objednateli v běžném formátu dle dohody Smluvních stran. Nedohodnou-li se Smluvní strany na jiném formátu, pak ve formátu csv.

6.2 Dodavatel se dále zavazuje:

- 6.2.1 mít vytvořen (zprovozněn) svůj vlastní HelpDesk. V případě, že Objednatel kdykoli během trvání Smlouvy vytvoří svůj vlastní HelpDesk, je Dodavatel povinen (po provedení příslušného napojení za spolupráce obou Smluvních stran) přijímat, při dodržení veškerých pravidel a lhůt pro služby dle Smlouvy, příslušná hlášení prostřednictvím tohoto HelpDesku Objednatel. V takovém případě odpadá Dodavatele povinnost mít vytvořen (zprovozněn) svůj vlastní HelpDesk;

- 6.2.2 při poskytování předmětu plnění dle této Smlouvy postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, aplikovat procesy „best practice“;
- 6.2.3 poskytovat předmět plnění řádně a včas, a to bez faktických a právních vad a v kvalitě definované Smlouvou;
- 6.2.4 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či potenciální výpadky plnění na straně Dodavatele, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
- 6.2.5 informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Dodavatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této Smlouvy jakýmkoli způsobem ovlivnit;
- 6.2.6 neprodleně písemně nebo na kontrolním dnu oznámit Objednateli překážky, které mu brání v řádném plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 6.2.7 neprodleně písemně oznámit Objednateli změny svého majetkoprávního postavení, jako je např. přeměna společnosti, snížení základního kapitálu, vstup do likvidace, úpadek či prohlášení konkurzu apod.; tím není dotčeno ustanovení čl. 16.1.16.4;
- 6.2.8 upozornit Objednatele na Dodavateli známá specifická rizika, tj. nejedná se o obecně známá, potenciální rizika vzniku škod a je-li to v rozsahu jím poskytovaného plnění možné, včas a řádně s nejvyšší odbornou péčí provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo dostatečně sníží, jde-li o rizika vzniku škod nezapříčiněných Dodavatelem, má Dodavatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 6.2.9 i bez pokynů Objednatele provést neodkladně nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, pokud budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Dodavatelem, má Dodavatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů; Dodavatel však zároveň bez zbytečného odkladu informuje Objednatele o nutnosti provést neodkladně nutné úkony;
- 6.2.10 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé a dále zajistit, aby i všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Dodavatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé;
- 6.2.11 průběžně informovat Objednatele o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností Smluvních stran;
- 6.2.12 účastnit se kontrolních dnů a projektových schůzek s Objednatelem. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak,
- 6.2.12.1. do doby zahájení rutinního provozu Řešení budou probíhat projektové schůzky vždy 1x týdně v sídle Objednatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;
- 6.2.12.2. mimo období dle čl. 6.2.12.1 po celou dobu účinnosti Smlouvy budou probíhat kontrolní dny, a to 1x měsíčně v sídle Objednatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak; v rámci těchto kontrolních dnů Dodavatel 1x za 3

měsíce představí Objednateli nová a plánovaná vylepšení informačního systému pro kontaktní centrum;

čas strávený na kontrolních dnech a projektových schůzkách je zahrnut v ceně ostatních částí předmětu plnění a nelze tedy uplatňovat nárok na jeho úhradu mimo rámec těchto plnění;

6.2.13 respektovat práva duševního vlastnictví Objednatele;

6.2.14 písemně upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Řešení za účelem jeho lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;

6.2.15 písemně upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele. Pokud Dodavatel Objednatele neupozornil na nevhodnost pokynů Objednatele a prokazatelně mohl dovodit možnost, že jejich provedení povede ke vzniku vad a způsobí bezprostřední škodu Objednateli a/nebo Dodavateli a/nebo třetím osobám, nese Dodavatel odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku pokynů Objednatele vznikly Objednateli a/nebo Dodavateli a/nebo třetím osobám. V případě, že Objednatel trvá na provedení pokynu i přesto, že byl Dodavatelem řádně upozorněn na nevhodnost takového pokynu, Dodavatel nese odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku pokynů Objednatele Objednateli a/nebo Dodavateli a/nebo třetím osobám vznikly. Upozornění Objednatele na nevhodnost pokynů Objednatele bude Dodavatel provádět v písemné formě dostatečně srozumitelným způsobem, zejména zápisem do HelpDesku s řádným označením „UPOZORNĚNÍ NA NEVHODNÝ POKYN OBJEDNATELE“, přičemž jednotlivá upozornění na nevhodné pokyny Objednatele budou vzestupně číslována.

6.3 Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Dodavateli včas nezbytnou součinnost a informace definované v této Smlouvě nebo potřebné pro účelné plnění předmětu této Smlouvy a dále bude neprodleně odpovědné zástupce Dodavatele informovat o všech organizačních změnách, poznatcích z kontrolní činnosti, podnětech vlastních zaměstnanců a třetích stran a dalších skutečnostech potřebných pro efektivní plnění předmětu Smlouvy, jakož i dílčích plnění sjednaných dle této Smlouvy.

6.4 Dodavatel je povinen zajistit plnění této Smlouvy prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů. Plnění této Smlouvy bude řízeno projektově a Dodavatel musí po celou dobu účinnosti Smlouvy zajistit účast projektového manažera, který disponuje zkušenostmi s projekty implementace kontaktního centra, jeho podporou a rozvojem, či s projekty obdobnými.

6.5 Dodavatel je povinen písemně informovat Objednatele o všech svých poddodavatelích (včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů a o tom, které části předmětu plnění dle této Smlouvy pro něj v rámci předmětu plnění každý z poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy Dodavatel vstoupil s poddodavatelem do smluvního vztahu, či ode dne, kdy nastala změna. Dodavatel je oprávněn změnit poddodavatele, pomocí něhož prokázal část splnění kvalifikace v rámci zadávacího řízení, jen z vážných objektivních důvodů a s předchozím písemným souhlasem Objednatele, přičemž nový poddodavatel musí disponovat kvalifikací ve stejném či větším rozsahu, jako původní poddodavatel, jehož prostřednictvím Dodavatel prokázal část kvalifikace. Objednatel nesmí souhlas se změnou poddodavatele bez vážných důvodů odmítnout, pokud mu budou příslušné doklady ve sjednané lhůtě předloženy. Tím není dotčena odpovědnost Dodavatele za poskytování řádného plnění dle této Smlouvy. Seznam poddodavatelů známých Dodavateli ke dni uzavření Smlouvy je připojen jako příloha č. 4 Smlouvy. Doplnění nebo změna poddodavatelů provedená v souladu s tímto čl. 6.5 nevyžaduje uzavření dodatku ke Smlouvě, ledaže Objednatel požádá o uzavření takového dodatku.

- 6.6 Dodavatel je povinen poskytnout veškerou potřebnou součinnost všem institucím a osobám, které vykonávají kontrolu a dohled nad činností pojišťoven v České republice, zejména pak České národní bance. Dodavatel je v této souvislosti zejména povinen poskytnout všem oprávněným institucím a osobám veškeré doklady vztahující se k realizaci plnění Smlouvy, umožnit průběžné ověřování souladu údajů o realizaci plnění a v případě provádění kontroly se této kontrole podrobit. Při poskytování součinnosti podle tohoto článku není Dodavatel oprávněn zpřístupnit příslušným institucím a osobám informace ve větším rozsahu, než ke kterému by byl povinen v daném případě sám Objednatel na základě příslušných právních předpisů. Dodavatel je dále povinen poskytnout přímo Objednateli veškerou potřebnou součinnost při provádění kontroly a dohledu nad Objednatelem ze strany příslušných institucí a osob.
- 6.7 Dodavatel se zavazuje umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním předmětu Smlouvy, a to po dobu nejméně 10 let od ukončení financování předmětu Smlouvy, způsobem, který je v souladu s platnými právními předpisy České republiky a Evropské unie. Při poskytování součinnosti podle tohoto článku není Dodavatel oprávněn zpřístupnit osobám oprávněným k výkonu kontroly doklady ve větším rozsahu, než ke kterému by byl povinen v daném případě sám Objednatel na základě příslušných právních předpisů. Dodavatel je dále povinen poskytnout přímo Objednateli veškerou potřebnou součinnost při provádění kontroly dokladů Objednatele souvisejících s plněním předmětu Smlouvy ze strany osob oprávněných k výkonu kontroly.
- 6.8 Dodavatel je povinen na žádost Objednatele spolupracovat či poskytnout součinnost případným dalším dodavatelům Objednatele. Náklady Dodavatel na tuto spolupráci či součinnost bude Objednatel Dodavateli hradit jako náklady na poskytování služby Konzultace.
- 6.9 Objednatel je rovněž oprávněn spolupracovat při provádění dohledu nad průběhem plnění dle této Smlouvy s vybranou, nezávislou, odborně erudovanou třetí osobou pro zajištění odborné garance řádného plnění na straně Objednatele. Dodavatel je povinen plně respektovat postavení takové třetí osoby, spolupracovat s ní a poskytnout jí přiměřenou součinnost dle pokynů Objednatele. Tato třetí osoba nesmí být ani v nepřímém konkurenčním postavení k Dodavateli nebo jeho poddodavatelům; Dodavatel má v tomto případě právo součinnost odmítnout.
- 6.10 Dodavatel odpovídá za závady na provozním prostředí způsobené SW třetích stran, které jsou součástí Řešení a je povinen navrhnout taková opatření, aby byla závada odstraněna či nalezeno dočasné náhradní řešení pro zprovoznění požadovaného plnění. Objednatel poskytne maximální možnou součinnost při plnění tohoto požadavku.
- 6.11 Dodavatel je povinen se vyvarovat poškození nebo zničení jakýchkoliv dat, která se nacházejí v provozní části Řešení.
- 6.12 Dodavatel je povinen při výkonu svých činností respektovat potřeby provozu Objednatele tak, aby nebyly narušeny činnosti Objednatele. Pro účely plnění této Smlouvy Objednatel po dohodě s Dodavatelem zajistí odstávku (nedostupnost) Řešení tak, aby mohl Dodavatel provést potřebné úkony.

7. Služby na žádost a řízení o změně Smlouvy

- 7.1 Plnění služeb Rozvoj, Konzultace, Doplnkové školení, Služby Exitu a řízení o změně Smlouvy (dále jen „**Služby na žádost**“) je zahájeno na základě písemného požadavku Objednatele. Požadavek může být Objednatelem učiněn mj. v HelpDesku.
- 7.2 Dodavatel v odpovědi na výzvu nebo požadavek na Službu na žádost navrhne

- 7.2.1 termín splnění (plyne-li již ze Smlouvy, uvede tento termín dle Smlouvy nebo návrh na dohodu o jiném termínu, pokud Smlouva takovou dohodu umožňuje), případně dílčí harmonogram plnění,
 - 7.2.2 předpokládaný rozsah plnění (počet hodin) a ocenění tohoto plnění dle jednotkových cen dle přílohy č. 3 Smlouvy,
 - 7.2.3 a další relevantní podmínky plnění.
 - 7.2.4 Uplatnil-li Objednatel požadavek na službu Rozvoje, předpokládá se její nacenění formou stanovení počtu člověkohodin, bez navýšení aktuální výše cena za služby Řešení (rutinní provoz) vč. služeb podpory a bez navýšení ceny za licence (tj. Ceny provozu). Požaduje-li Dodavatel navýšení Ceny provozu dle předchozí věty, musí to uvést v rámci odpovědi na výzvu nebo požadavek na Službu na žádost, a to včetně zdůvodnění, které bude spočívat zejména ve zdůvodnění zvýšení pracnosti služeb podpory nebo poskytnutí dalších licencí. Navýšení dle předchozí věty nesmí v souhrnu činit více 20 % Ceny provozu ročně (tj. v každém roce se počítá z Ceny provozu předchozího roku), zároveň takové navýšení nesmí být vyšší, než jaké odpovídá běžným ceníkovým cenám Dodavatele, což je povinen prokázat.
- 7.3 Objednatel není povinen akceptovat delší termín plnění, než stanoví Smlouva. Obě Smluvní strany podepíší konečné znění výzvy nebo požadavku.
- 7.4 Podmínkou podpisu (příp. schválení) konečného znění požadavku ve vztahu k Rozvoji a Konzultacím je dohoda Smluvních stran o rozsahu a termínu (s)plnění. Jde-li o plnění Doplnkového školení a Služeb Exitu, pak v případě, že se Smluvní strany nedohodnou do 5 pracovních dnů na konečném znění požadavku, je Objednatel oprávněn jej stanovit jednostranně v souladu s touto Smlouvou, přičemž lhůta k plnění dle Smlouvy se počítá od doručení požadavku Objednatele Dodavateli.
- 7.5 Z důvodu právní jistoty Smluvní strany potvrzují, že oboustranně potvrzená výzva nebo požadavek není objednávkou podléhající uveřejnění v registru smluv (a to i v případě, že tak bude z administrativních či provozních důvodů na straně Objednatele označena).
- 7.6 Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, je Dodavatel povinen učinit návrhy dle čl. 7.2 do 3 pracovních dnů od doručení výzvy nebo požadavku Objednatele. Opakovaná nesoučinnost Dodavatele v jednání o výzvě nebo požadavku je považována za porušení Smlouvy podstatným způsobem.
- 7.7 Řízení o změně Smlouvy
- 7.7.1 Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu způsobu poskytování předmětu plnění. Žádná ze Smluvních stran však není povinna navrhovanou změnu akceptovat. Řízení o změně Smlouvy nelze zahájit prostřednictvím požadavku v HelpDesk. Řízením o změně Smlouvy se nerozumí požadavky na Rozvoj.
 - 7.7.2 Dodavatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv Smluvní stranou navrhovaných změn předmětu plnění (Smlouvy) podle čl. 7.7.1 na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Dodavatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení písemného návrhu změny od Objednatele, nedohodnou-li se Smluvní strany na jiném termínu. V případě, že změny navrhuje Dodavatel, je povinen toto hodnocení dopadů předložit Objednateli současně s návrhem změny. Pokud Dodavatel změny nenavrhuje, náklady Dodavatele na tuto činnost bude Objednatel Dodavateli hradit jako náklady na poskytování Rozvoje.
 - 7.7.3 Jakékoliv změny předmětu plnění (Smlouvy) musí být sjednány v souladu se ZZVZ, a písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými

zavazovat Smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak. V závislosti na těchto písemných ujednáních může být upraven požadovaný rozsah plnění, termíny plnění, cena předmětu plnění, platební podmínky, součinnost Objednatele atd.

8. Akceptace výsledků poskytovaného plnění

- 8.1 Výsledky poskytnutého plnění dle této Smlouvy budou akceptovány Objednatelem na základě akceptační procedury.
- 8.2 Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda poskytnuté plnění dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému se Smluvní strany zavázaly touto Smlouvou či na jejím základě, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích výsledků plnění (výstupů) poskytnutých dle této Smlouvy s jejich specifikací uvedenou v této Smlouvě. Průběh akceptačního řízení bude zaznamenáván v HelpDesku a výsledek zachycen v HelpDesku a akceptačních protokolech.

Výsledkem akceptačního řízení může být závěr

- a) akceptováno – předané plnění nevykazuje žádné Chyby;
- b) akceptováno s výhradou – předané plnění
 - nevykazuje žádnou Chybu kategorie A, nebo
 - vykazuje nejvýše 1 Chybu kategorie B, a/nebo
 - vykazuje nejvýše 5 Chyb kategorie C.

V případě výsledku „akceptováno s výhradou“ není Dodavatel v prodlení s plněním. Nebudou-li Chyby odstraněny ve lhůtě dle čl. 8.5 je Dodavatel v prodlení s odstraněním Chyb;

- c) neakceptováno – předané plnění
 - vykazuje 1 nebo více Chyb kategorie A, nebo
 - vykazuje 2 a více Chyb kategorie B, nebo
 - vykazuje 6 a více Chyb kategorie C.

V případě výsledku „neakceptováno“ není plnění splněno (poskytnuto, dodáno atp.). Dodavatel do doby odstranění Chyb nemá nárok na fakturaci části ceny.

Pro kategorie vad se použije čl. 6.1.8.

- 8.3 Dodavatel se zavazuje v případě potřeby konzultovat práce na přípravě/zhotovení výstupu s Objednatelem a Objednatel se zavazuje bez zbytečného odkladu na konzultace reagovat.
- 8.4 Dodavatel se zavazuje předat výstup Objednateli k akceptaci ve lhůtě sjednané mezi Smluvními stranami na základě této Smlouvy, nebo jinak stanovené v souladu s touto Smlouvou. V pochybnostech má přednost lhůta, která byla za součinnosti a dohodou obou Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou stanovena později.
- 8.5 Dodavatel je povinen provést veškeré potřebné úpravy výstupu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený výstup předat Objednateli bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení výhrad nebo připomínek k výstupu, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak nebo nestanoví-li Smlouva jinak.
- 8.6 Objednatel akceptuje předmětný výstup v rámci akceptace či opakované akceptace nebo vznese veškeré své výhrady nebo připomínky k výstupu bez zbytečného odkladu, zpravidla do 20 pracovních dnů.

- 8.7 V případě, že postupem podle tohoto článku nedojde k odstranění veškerých vzájemných rozporů mezi Smluvními stranami a akceptací výstupu, Dodavatel může předkládat další verze výstupu a Objednatel k nim vznášet své výhrady až do konečné akceptace výstupu ze strany Objednatele, nedohodnou-li se Smluvní strany v konkrétním případě jinak.
- 8.8 Smluvní strany se zavazují po řádném předání a převzetí výstupu potvrdit toto předání a převzetí sepsáním písemného předávacího protokolu příslušného dané části předmětu plnění a výsledek akceptačního řízení potvrdit sepsáním akceptačního protokolu, které za Smluvní strany podepíší oprávněné osoby nejpozději do 5 pracovních dnů od řádného předání a převzetí výstupu či od dosažení výsledku akceptačního řízení, nedohodnou-li se Smluvní strany v konkrétním případě jinak. Předávací a akceptační protokol jednotlivých výstupů musí být podepsán osobami oprávněnými jednat za Smluvní strany nebo osobami, které k tomu Smluvní strany výslovně písemně zmocnily.
- 8.9 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením případných výhrad nebo připomínek k výstupu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na další termíny dohodnuté pro předání dalších výstupů, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 8.10 Plnění Dodavatele dle této Smlouvy musí být dodáno ve lhůtách stanovených touto Smlouvou nebo na jejím základě. Plnění Dodavatele dle této Smlouvy budou osvědčena za řádně poskytnutá dnem podpisu akceptačního protokolu Objednatelem s výsledkem akceptováno. Pro účely uplatnění smluvních pokut (dále pro účely tohoto článku jen „**sankce**“) dle čl. 14 se sankce za prodlení s poskytnutím předmětu plnění aplikují pouze do doby předání předmětu plnění či jeho části k akceptaci, nestanoví-li Smlouva jinak. Pokud má Objednatel k výstupu plnění výhrady nebo připomínky, použijí se sankce za prodlení s předáním upraveného výstupu (tedy od předání se neaplikuje sankce za prodlení s předáním, nestanoví-li Smlouva jinak).

9. Odpovědnost za škodu, odpovědnost za vady, záruka

- 9.1 Dodavatel se zavazuje k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a této Smlouvy. Dodavatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část předmětu plnění poskytuje prostřednictvím poddodavatele.
- 9.2 Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za škodu nebo prodlení způsobené mimořádnými nepředvídatelnými a nepřekonatelnými překážkami nezávislými na jejich vůli ve smyslu OZ. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na tyto vzniklé překážky bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto překážek.
- 9.3 Dodavatel se zavazuje, že bude mít po celou dobu trvání této Smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, která se vztahuje na plnění předmětu této Smlouvy a jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Dodavatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění na jednu škodnou událost minimálně 10.000.000 Kč. Na žádost Objednatele je Dodavatel povinen Objednateli do 3 pracovních dnů od doručení žádosti předložit kopii pojistné smlouvy, případně pojistku či pojistný certifikát (dále jen „**pojistná smlouva**“).
- 9.4 Dodavatel je odpovědný za to, že poskytnutý předmět plnění je v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky a touto Smlouvou a že po dobu záruční doby bude mít dohodnuté vlastnosti, úroveň a charakteristiky.
- 9.5 Záruční doba činí 6 měsíců od předání a akceptace dílčí části předmětu plnění či od předání či poskytnutí služby Objednateli, není-li prováděna k takovému plnění akceptační procedura.

- 9.6 Dodavatel je povinen plnit předmět plnění v nejvyšší dostupné kvalitě a odpovídá za to, že případné vady plnění poskytnutého dle této Smlouvy zjištěné v záruční době řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným v souladu s touto Smlouvou. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu prokázané škody vzniklé v souvislosti s touto vadou plnění způsobenou na straně Dodavatele. Pokud Objednatel zjistí vady poskytovaného plnění dle této Smlouvy, je povinen oznámit takové vady Dodavateli neprodleně způsobem stanoveným v této Smlouvě a Dodavatel takové vady odstraní v souladu s touto Smlouvou.
- 9.7 Pokud byly vady předmětu plnění sděleny Objednatelem v době, kdy Dodavatelem již nejsou poskytovány služby podpory (ukončení Smlouvy, kdy však stále trvá záruční doba dle čl. 9.5), je Dodavatel povinen odstranit vady ve lhůtě do 5 pracovních dnů ode dne jejich sdělení Objednatelem, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

10. Vlastnické právo, právo užití, licenční ujednání

10.1 Vlastnické právo, právo užití

- 10.1.1 Dodavatel prohlašuje, že jím poskytované plnění dle této Smlouvy není zatíženo právy třetích osob za předpokladu, že Objednatel používá Řešení v souladu s dokumentací a smluvním a licenčním ujednáním.
- 10.1.2 V případě, že součástí plnění Dodavatele podle této Smlouvy budou movité věci předávané Objednateli (zejména dokumentace), nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem převzetí takového plnění Objednatelem. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem, kdy Objednatel věci převezme; o takovémto převzetí bude sepsán písemný protokol (případně dodací list) podepsaný Smluvními stranami nebo jejich oprávněnými osobami. Vlastnické právo Objednatel nabývá dnem podpisu akceptačního protokolu. Do okamžiku nabytí vlastnického práva uděluje Dodavatel Objednateli právo tyto věci užívat bezplatně v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.

10.2 Licenční ujednání

10.2.1 Definice

V této Smlouvě, pokud z jejího kontextu nevyplývá jinak, mají níže uvedené pojmy následující význam:

- 10.2.1.1 „**Autorské dílo**“ znamená autorské dílo ve smyslu § 2 Autorského zákona; pro účely této Smlouvy se Autorským dílem rozumí Software a jakékoliv výstupy Poskytovatele vytvořené v rámci nebo v souvislosti s poskytováním Služeb, které splňují podmínky stanovené v § 2 Autorského zákona.
- 10.2.1.2 „**Autorský zákon**“ znamená 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;
- 10.2.1.3 „**Databáze**“ znamená databázi ve smyslu § 88 Autorského zákona;
- 10.2.1.4 „**Licence Software**“ má význam uvedený v čl.1.10.2.2.1;
- 10.2.1.5 „**Poddodavatel**“ znamená jakoukoliv osobu anebo subjekt, který je v postavení anebo který bude v postavení poddodavatele Dodavatele v rámci nebo v souvislosti s poskytováním předmětu plnění.

10.2.2 Udělení licence Dodavatelem

- 10.2.2.1 Dodavatel poskytuje Objednateli nevýhradní oprávnění (licenci, resp. podlicenci) k výkonu práva užití Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužítkovat Databáze vytvořené v rámci nebo v souvislosti s realizací předmětu plnění, a to v územně a technologicky neomezeném rozsahu a všemi známými způsoby užití (dále jen „**Licence Software**“). Množstevní určení vyplývá z přílohy č. 3, případně v souladu s touto Smlouvou navýšeného počtu licencí.
- 10.2.2.2 Součástí Licence Software je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití Autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence Software za předpokladu, že tím nezpůsobí Dodavateli dodatečné náklady, součástí Licence Software je rovněž souhlas Dodavatele k postoupení Licence Software na třetí osoby a souhlas Dodavatele udělený Objednateli k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací Autorského díla. Licence Software se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze i na úpravy Autorského díla dodané Dodavatelem. Dodavatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k Autorskému dílu a že má souhlas autorů k uzavření těchto licenčních ujednání a že toto prohlášení zahrnuje i taková práva autorů, která by vytvořením Autorského díla teprve vznikla.
- 10.2.2.3 Poskytovatel poskytuje Licenci Software v rozsahu dle čl. 10.2.2.1 a 10.2.2.2 této Smlouvy k počítačovým programům, které patří do skupiny Autorských děl ve smyslu Smlouvy, vyvíjených Dodavatelem či poskytnutých Dodavatelem Objednateli.
- 10.2.2.4 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle Smlouvy vznikne činností Dodavatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Dodavatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena za licence je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Dodavateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu. Výše uvedené dílo spoluautorů nevznikne zadáním požadavku na Dodavatele ze strany Objednatele.
- 10.2.2.5 Dodavatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence Software k Autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob. Nebude-li možné po Dodavateli spravedlivě požadovat udělení Licence Software v rozsahu dle čl. 10.2.2.1 až 10.2.2.3, zejména proto, že se jedná o tzv. standardní počítačové programy, je Dodavatel povinen na to písemně Objednatele upozornit spolu s náležitým odůvodněním a poskytnout Objednateli nebo zajistit pro Objednatele bez nároku na další úplatu poskytnutí licence či podlicence v nejširším možném rozsahu, který Objednateli nezpůsobí dodatečné náklady. Postup dle předchozí věty je možný jen s výslovným písemným souhlasem Objednatele, přičemž se Objednatel zavazuje, že tento souhlas neodmítne poskytnout bez vážného důvodu.
- 10.2.2.6 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přecházejí i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Dodavatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Dodavatelem Objednateli.

- 10.2.2.7 Ve vztahu k Licenci Software k Autorským dílům Dodavatel prohlašuje, že oprávněné zájmy autora nemohou být značně nepříznivě dotčeny tím, že Objednatel nebude Licenci vůbec či zčásti užívat. Bez ohledu na tuto skutečnost tímto Smluvní strany sjednávají, že právo Dodavatele na odstoupení dle § 2378 OZ není Dodavatel oprávněn uplatnit před uplynutím 10 let od poskytnutí licence.
- 10.2.2.8 Licence k Software je poskytována na dobu účinnosti Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Licence k Autorskému dílu vytvořenému přímo pro Objednatele (zejména k Dokumentaci) je poskytována Objednateli na dobu trvání majetkových práv autora a nelze ji vypovědět.
- 10.2.3 Udělení licence třetí osobou
- 10.2.3.1 Pro všechny případy, ve kterých nemůže Dodavatel z objektivních důvodů sám udělit Objednateli oprávnění dle čl. 10.2.2 k Autorskému dílu vytvořeným v rámci předmětu plnění, Dodavatel zajistí, že třetí osoba, jež vykonává majetková práva k příslušnému Autorskému dílu, udělí Objednateli bezúplatně nevýhradní oprávnění (licenci) Autorské dílo užívat, resp. právo vytěžovat a zužítkovat Databázi, v rozsahu a za podmínek dle čl. 10.2.2, a to tak, že příslušné oprávnění bude Objednateli uděleno v písemné formě nejpozději v den předání příslušného Autorského díla.
- 10.2.3.2 Nebude-li Objednateli v den předání příslušného Autorského díla předloženo v písemné formě udělení oprávnění třetí osobou dle předchozí věty, znamená to, že příslušná oprávnění udělil Objednateli Dodavatel dle čl. 10.2.2.
- 10.2.4 Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Smlouvy nelze ze strany Dodavatele vypovědět, s výjimkou těch práv, u nichž to Smlouva výslovně umožňuje.
- 10.2.5 Dodavatel prohlašuje, že veškeré jím dodané plnění podle Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění dle Smlouvy. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s plněním Dodavatele dle Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání Předmětu plnění či jeho části, zavazuje se Dodavatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu předmětu plnění sjednanou dle Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.
- 10.2.6 S nositeli chráněných práv duševního vlastnictví vzniklých v souvislosti s realizací předmětu plnění dle Smlouvy je Dodavatel povinen vždy smluvně zajistit možnost nakládání s těmito právy Objednatelem v rozsahu definovaném tímto článkem Smlouvy.
- 10.2.7 Dodavatel podpisem Smlouvy výslovně prohlašuje, že odměna za veškerá oprávnění poskytnutá Objednateli dle tohoto článku Smlouvy je již zahrnuta v ceně licencí dle Smlouvy či v ceně ostatních částí předmětu plnění, pokud předmět tohoto oprávnění vznikl v rámci jejich plnění.
- 10.2.8 Dodavatel je povinen Objednateli uhradit jakékoli majetkové a nemajetkové újmy, vzniklé v důsledku toho, že Objednatel nemohl předmět plnění Smlouvy užívat řádně a nerušeně. Jestliže se jakékoliv prohlášení Dodavatele v tomto článku Smlouvy ukáže nepravdivým nebo Dodavatel poruší jinou povinnost dle tohoto článku Smlouvy, jde o podstatné porušení Smlouvy a Objednateli vzniká nárok na smluvní pokutu.

10.2.9 Bude-li Autorské dílo nebo jeho část dílem zaměstnaneckým (§ 58 Autorského zákona) nebo dílem kolektivním (§ 59 Autorského zákona), je Dodavatel povinen vypořádat práva s autory takových děl (zejména opatřit potřebné souhlasy autorů a uhradit veškeré odměny autorům) tak, aby práva k takovému Autorskému dílu Objednateli mohl poskytnout v plném rozsahu dle tohoto článku Smlouvy a jejích příloh. Předáním části předmětu plnění, které je Autorským dílem, Dodavatel poskytuje Objednateli potřebné licence k Autorskému dílu a zároveň tím stvrzuje, že veškerá práva s autory zaměstnaneckých či kolektivních děl řádně vypořádal a je oprávněn je poskytnout Objednateli.

11. Ochrana důvěrných informací a osobních údajů

Ochrana důvěrných informací a osobních údajů jsou upraveny v rámci samostatných smluv, které tvoří přílohy této Smlouvy, a to

- Dohody o ochraně důvěrných informací v příloze č. 5 Smlouvy,
- Smlouvy o zpracování osobních údajů v příloze č. 6 Smlouvy.

12. Oznámení a komunikace

- 12.1 Veškerá oznámení, tj. jakákoliv komunikace na základě této Smlouvy, bude probíhat v souladu s tímto článkem Smlouvy. Jakékoli oznámení, žádost či jiné sdělení, jež má být učiněno či dáno Smluvní straně dle této Smlouvy (dále též jen „**oznámení**“), bude učiněno písemně. Kromě jiných způsobů komunikace dohodnutých mezi Smluvními stranami se za účinné považují osobní doručování, doručování doporučenou poštou, kurýrní službou či datovou schránkou, elektronickou poštou se zaručeným elektronickým podpisem na adresu Oprávněných osob nebo na adresu elektronické podatelny Objednatele, a to na adresy Smluvních stran uvedené v záhlaví Smlouvy, nebo na takové adresy, které si Smluvní strany vzájemně písemně oznámí. Pro účel oznámení a komunikace se v tomto odstavci Smlouvy se Smluvní stranou rozumí i poddodavatelé Dodavatele. Umožňuje-li to Smlouva, považuje se oznámení za účinné i doručením do HelpDesku.
- 12.2 Výpověď či odstoupení od smlouvy, iniciaci řízení o změně Smlouvy je možné učinit pouze osobním doručováním na podatelnu Smluvní strany, doporučenou poštou, kurýrní službou, datovou schránkou nebo elektronickou poštou se zaručeným elektronickým podpisem na adresu elektronické podatelny Smluvní strany. Podání dle věty první zejména není možné učinit prostřednictvím HelpDesku ani elektronickou poštou na adresu konkrétních Oprávněných osob.
- 12.3 Oznámení správně adresovaná se považují za doručená:
- 12.3.1 okamžikem, o němž tak stanoví zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDS**“), je-li oznámení dodáváno prostřednictvím datové zprávy do datové schránky ve smyslu ZDS; nebo
 - 12.3.2 dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení zasíláno prostřednictvím kurýra nebo doručováno osobně; nebo
 - 12.3.3 dnem doručení potvrzeným na doručence (dodejce), je-li oznámení zasíláno doporučenou poštou; nebo
 - 12.3.4 dnem, kdy bude, v případě, že doručení některým z výše uvedených způsobů nebude z jakéhokoli důvodu možné, oznámení zasláno doporučenou poštou na

adresu Smluvní strany, avšak k jeho převzetí z jakéhokoli důvodu nedojde, a to ani ve lhůtě 3 pracovních dnů od jeho uložení na příslušné pobočce pošty; nebo

12.3.5 okamžikem, kdy bude odesílateli doručeno potvrzení o úspěšném doručení odesílaného oznámení nebo následující pracovní den po odeslání oznámení, je-li oznámení odesláno prostřednictvím elektronické pošty se zaručeným elektronickým podpisem; nebo

12.3.6 zápisem informace do HelpDesk; nebo

12.3.7 dnem uvedeným v oběma Smluvními stranami schváleném zápisu z kontrolního dne nebo projektové schůzky; odmítne-li Dodavatel bez vážného důvodu schválit takový zápis, pak se za den schválení považuje den vyznačení data tohoto odmítnutí Dodavatele Objednatelem. Nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak, je Objednatel oprávněn označit oznámení za doručené schválením zápisu v případě, že jej Dodavatel bez vážného důvodu neschválí do 5 pracovních dnů od doručení zápisu Objednatelem.

12.4 Informace a materiály, které obsahují osobní údaje či důvěrné informace, budou doručovány buď osobně, nebo zasílány elektronicky a budou zabezpečeny proti zneužití šifrováním.

13. Oprávněné osoby

13.1 Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat příslušnou Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.

13.2 Oprávněné osoby budou oprávněny činit rozhodnutí závazná pro Smluvní strany ve vztahu ke Smlouvě. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárními orgány, však nejsou oprávněny provádět změny ani zrušení Smlouvy, nebude-li jim udělena speciální plná moc.

13.3 Každá ze Smluvních stran má právo změnit jí jmenované oprávněné osoby, musí však o každé změně vyrozumět písemně druhou Smluvní stranu ve lhůtě 7 dnů. Změna oprávněných osob je vůči druhé Smluvní straně účinná okamžikem, kdy o ní byla písemně vyrozuměna. Písemné zmocnění oprávněné osoby musí být s uvedením rozsahu zmocnění.

13.4 Pokud je Dodavatel společností více osob ve smyslu § 2716 a násl. OZ nebo jiným sdružením či konsorciem, v souladu s § 5 ZZVZ, zavazuje jednání oprávněné osoby všechny členy společnosti společně a nerozdílně.

13.5 Oprávněnými osobami dle této Smlouvy jsou:

13.5.1 Na straně Objednatele:

ředitel úseku informatiky OZP

Jméno, příjmení:	XXX
Adresa:	Praha 4, Roškotova 1225/1, PSČ 140 00
Telefon:	XXX
Email:	XXX

projektový manažer

Jméno, příjmení:	XXX
Adresa:	Praha 4, Roškotova 1225/1, PSČ 140 00
Telefon:	XXX

Email: XXX

Správce systému

Jméno, příjmení: XXX

Adresa: Praha 4, Roškotova 1225/1, PSČ 140 00

Telefon: XXX

Email: XXX

13.5.2 Na straně Dodavatele:

Jméno, příjmení: XXX

Funkce: XXX

Adresa sídla: Štěrboholská 1427/55, 102 00 Praha 10

Adresa provozovny: Štěrboholská 1427/55, 102 00 Praha 10

Telefon: XXX

Email: XXX

14. Sankční ustanovení

14.1 Povinnosti a lhůty stanovené k splnění předmětu plnění jsou stejně závazné bez ohledu na to, zda jsou výslovně uvedeny ve Smlouvě a/nebo jejích přílohách, anebo vznikly na základě Smlouvy a/nebo jejích příloh, a bez ohledu na to, zda byly stanoveny oboustranně (dohodou, návrhem a jeho akceptací atp.) či jednostranně v souladu s touto Smlouvou nebo na jejím základě (prohlášením Dodavatele, že určitou část předmětu plnění splní v konkrétní lhůtě; určením delší lhůty Objednatelům).

14.2 Smluvní strany se dohodly, že

14.2.1 v případě prodlení Dodavatele s plněním v termínech dle čl. 4.1.1 (i), 4.1.1 (iii), 4.1.2 (i), 4.1.2 (iv) b), 4.1.3, 4.1.4, 4.1.5 (i), 4.1.5 (ii) nebo 4.1.6 (tj. v termínu v těchto ustanoveních uvedených nebo na jejich základě sjednaných), vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,5 % z celkové ceny Implementace v Kč bez DPH (za každý i započatý den prodlení). Bude-li však výše sankce dle předchozí věty spočítána jako nižší než 1.000 Kč, pak se uplatní smluvní pokuta 1.000 Kč za den prodlení;

14.2.2 v případě nedodržení Lhůty na vyřešení Chyby dle čl. 6.1.3 vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši

14.2.2.1. 200 Kč za každou i započatou hodinu prodlení s vyřešením Chyby kategorie A; První a druhé překročení za rok nebude sankcionováno, tzn. tato smluvní pokuta se neuplatní za první dva případy prodlení s vyřešením Chyby kategorie A v období každých 12 měsíců plnění.

14.2.2.2. 100 Kč za každou i započatou hodinu prodlení s vyřešením Chyby kategorie B;

14.2.2.3. 500 Kč za každý i započatý den prodlení s vyřešením Chyby kategorie C.

14.2.3 v případě, že počet výpadků kontaktního centra či jeho části (nasazené v rutinním provozu) přesáhne maximální počet dle čl. 6.1.5, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý výpadek nad rámec maximálního počtu v měsíci;

- 14.2.4 v případě, že v příslušném měsíci nebude dodržen SLA dle čl. 6.1.6, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každé započaté procento dostupnosti pod garantovanou dostupnost.
- 14.2.5 v případě nedodržení lhůty pro odstranění vady v záruční době dle čl. 9.7 vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý i započatý den prodlení;
- 14.2.6 v případě nedodržení lhůty k provedení hodnocení dopadů navrhovaných změn předmětu plnění dle čl. 7.7.2 vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý i započatý den prodlení;
- 14.2.7 v případě nedodržení lhůt k provedení úprav výstupů dle výhrad a připomínek dle čl. 8.5, případně jinak v souladu s touto Smlouvou stanovených lhůt k provedení úprav výstupů dle výhrad a připomínek v rámci akceptace, vzniká Objednateli nárok na slevu ve výši 500 Kč za každý i započatý den prodlení;
- 14.2.8 v případě porušení povinnosti Dodavatele k oznámení dle čl. 5.11, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši ve výši 500 Kč za každý i započatý kalendářní den prodlení;
- 14.2.9 v případě, že Dodavatel poruší povinnost umožnění poslechu hovoru (dle přílohy č. 1), vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý den neposkytnutí;
- 14.2.10 v případě, že se jakékoliv prohlášení Dodavatele v čl. 10 ukáže nepravdivým nebo Dodavatel poruší jinou povinnost dle tohoto článku Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000.000 Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti;
- 14.2.11 v případě prodlení Dodavatele s realizací dílčích výzev na služby Rozvoje, vzniká Objednateli nárok na slevu ve výši ve výši 0,1 % ze sjednané ceny Rozvoje (bez DPH) za každý započatý kalendářní den prodlení s plněním této smluvní povinnosti. Pro účely tohoto článku se za závazné termíny realizace dílčích požadavků na služby Rozvoje považuje dohodnutý termín předání do testovacího prostředí a dohodnutý termín předání do rutinního provozu. (V případě nedodržení lhůt k provedení úprav výstupů dle výhrad a připomínek k službám Rozvoje v rámci akceptačního řízení se použije smluvní pokuta dle čl. 14.2.7.);
- 14.2.12 v případě prodlení Dodavatele s realizací Služeb exitu dle čl. 4.1.9 vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý den prodlení a každý oprávněný požadavek Objednatele;
- 14.2.13 v případě porušení povinnosti Dodavatele dle čl. 6.5 vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každé takové porušení;
- 14.2.14 v případě porušení povinnosti Dodavatele dle čl. 9.3 vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši
- a) 100.000 Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti mít sjednané pojištění odpovědnosti,
 - b) 500 Kč za každý i započatý den prodlení s předáním pojistné smlouvy (nárok na tuto smluvní pokutu vzniká i v případě, že Dodavatel osvědčí, že neporušil povinnost mít sjednané pojištění, ale byl v prodlení s doložením této skutečnosti)
- 14.2.15 v případě porušení povinnosti Dodavatele oznámit kybernetický bezpečnostní incident, který může mít dopad na Objednatele, vzniklého na straně Dodavatele nebo na jím dodávané službě, bezodkladně, nejpozději do 4 hodin v průběhu Pracovní

doby, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý takový případ;

14.2.16 v případě porušení jakékoliv povinnosti Dodavatele stanovené touto Smlouvou nebo na jejím základě, pro kterou není ve Smlouvě stanovena specifická sankce, a jejího nesplnění Dodavatelem ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté Objednatel (nevylučuje-li to charakter porušené povinnosti), vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši

14.2.17.1. 250 Kč za každou i započatou hodinu prodlení, je-li pro povinnost stanovena lhůta v hodinách;

14.2.17.2. 500 Kč za každý i započatý den prodlení, je-li pro povinnost stanovena lhůta ve dnech či měsících;

14.2.17.3. 2.500 Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti, nejde-li o případy popsané v čl. 14.2.17.1 14.2.17.1a v čl. 14.2.17.2.

V pochybnostech se má za to, že dodatečná lhůta je přiměřená, pokud činila alespoň 24 hodin v případě dle čl. 4.2.17.1 a 5 pracovních dnů v ostatních případech-

14.3 Zaplacením smluvní pokuty není jakkoliv dotčen nárok Objednatele na náhradu škody; nárok na náhradu škody je Objednatel oprávněn uplatnit vedle smluvní pokuty v plné výši. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno splnění povinnosti, která je jejich prostřednictvím zajištěna.

14.4 V případě prodlení kterékoliv Strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení v zákonné výši počítaný z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

15. Ukončení Smlouvy

15.1. Smluvní vztah vzniklý touto Smlouvou lze ukončit těmito způsoby

15.1.1. odstoupením od Smlouvy

- i. za podmínek uvedených v OZ v případě porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou podstatným způsobem,
- ii. v případech, které si Smluvní strany ujednaly ve Smlouvě;

15.1.2. dohodou Smluvních stran;

15.1.3. výpovědí.

15.2. Objednatel je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení Dodavatelem, přičemž za podstatné porušení Smlouvy se bude považovat

15.2.1. prodlení Dodavatele s realizací předmětu plnění (či jeho části) v termínech dle čl. 4 či dalších dílčích termínech stanovených v této Smlouvě, jejích přílohách anebo na jejím základě delšího než 10 pracovních dnů, pokud Dodavatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemném pokynu ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 5 pracovních dnů od doručení takového pokynu; toto ustanovení se nepoužije pro případy dle čl. 15.2.6 a 15.2.7;

15.2.2. opakované prodlení s dodržáním Lhůty na vyřešení chyby, pokud

- i. nastalo alespoň pětkrát v rámci posledních 30 kalendářních dnů, nebo
- ii. nastalo alespoň desetkrát v rámci posledních 3 kalendářních měsíců;

- 15.2.3. porušení povinnosti Dodavatele dle čl. 9.3 mít sjednané pojištění odpovědnosti;
 - 15.2.4. ukáže-li se jakékoliv prohlášení Dodavatele v čl. 10 nepravdivým nebo Dodavatel poruší jinou povinnost dle tohoto článku Smlouvy;
 - 15.2.5. porušení jakékoliv povinnosti vyplývajících z příloh č. 5 a 6 Smlouvy Dodavatelem;
 - 15.2.6. prodlení Dodavatele s odstraněním vady dle čl. 6.1.3 delší než 2 pracovní dny, pokud Dodavatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemném pokynu ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 1 pracovní den od doručení takového pokynu;
 - 15.2.7. prodlení Dodavatele s poskytováním Služeb Exitu dle čl. 4.1.9 delší než 2 pracovní dny, pokud Dodavatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemném pokynu ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 1 pracovní den od doručení takového pokynu;
 - 15.2.8. opakovaného (více než 2x) porušení jakékoliv povinnosti v čl. 6.1.7 nebo 6.1.9 nebo 6.1.10;
 - 15.2.9. situace, kdy celková výše smluvních pokut dle čl. 14, na jejichž zaplacení nebo započtení by měl Objednatel dle Smlouvy nárok, dosáhne 300.000 Kč.
 - 15.2.10. další případy uvedené ve Smlouvě.
- 15.3. Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě,
- 15.3.1 že v insolvenčním řízení bude zjištěn úpadek Dodavatele nebo insolvenční návrh bude zamítnut pro nedostatek majetku Dodavatele v souladu se zněním zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**InsZ**“);
 - 15.3.2 že Dodavatel vstoupí do likvidace;
 - 15.3.3 významné změny ovládání Dodavatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZOK**“) (významnou změnou ovládání Dodavatele se rozumí vliv, ovládání či řízení dle § 71 a násl. ZOK) nebo v případě změny kontroly zásadních aktiv, využívaných Dodavatelem k předmětu plnění.
- 15.4. Dodavatel je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení Objednatelem, přičemž za podstatné porušení Smlouvy se bude považovat zejména prodlení Objednatele s úhradou ceny za plnění předmětu Smlouvy delší než 15 pracovních dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani do 10 pracovních dnů od doručení písemného oznámení Dodavatele o takovém prodlení se žádostí o jeho nápravu.
- 15.5. Odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele nesmí být spojeno s uložením jakékoliv sankce k tíži Objednatele.
- 15.6. 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. Smluvní strany se dohodly, že v případě odstoupení od Smlouvy se nevrací Dodavatelem již provedené a Objednatelem akceptované plnění dle Smlouvy. Dále se Smluvní strany dohodly, že u zbývajících plnění dle Smlouvy Smluvní strany protokolárně provedou inventarizaci veškerých plnění Dodavatele dle Smlouvy provedených k datu, kdy Smlouva byla ukončena a na tomto základě provedou vyrovnání vzájemných závazků a pohledávek z toho pro ně vyplývajících (výše ceny za Dodavatelem do zániku Smlouvy provedených plnění dle Smlouvy se řídí výší ujednanou pro ně ve Smlouvě, resp. stanoví se poměrem podle rozsahu ukončené části předmětu plnění, přičemž Smluvní strany se výslovně dohodly,

že nárok Dodavatele za Dodavatelem do zániku Smlouvy provedených plnění dle Smlouvy vzniká pouze v rozsahu účelně vynaložených nákladů na plnění předmětu plnění a za splnění podmínky, že je taková část plnění ve zhotoveném rozsahu pro Objednatele využitelná).

- 15.7. Objednatel je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět, a to nejdříve po uplynutí 24 měsíců účinnosti Smlouvy. Taková výpověď je účinná okamžikem jejího doručení Dodavateli. Výpovědní doba činí 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po tomto doručení.
- 15.8. Dodavatele je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět, a to nejdříve po uplynutí 48 měsíců účinnosti Smlouvy. Taková výpověď je účinná okamžikem jejího doručení Objednateli. Výpovědní doba činí 12 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po tomto doručení.
- 15.9. Zánikem nebo ukončením této Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti vyplývající z ustanovení Smlouvy, která dle projevené vůle Smluvních stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení Smlouvy, a to zejména práva a povinnosti související s odpovědností za škodu, náhradou škody, smluvními pokutami, fakturací za poskytnuté plnění a realizovaná, byť i jen částečně, dílčí plnění, s úroky z prodlení, dále s odpovědností za vady, zárukou a ochranou osobních údajů a důvěrných informací, práva a povinnosti související s licencemi, které nekončí s účinností Smlouvy, a práva a povinnosti související s poskytováním Služeb Exitu.

16. Závěrečná ustanovení

- 16.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění Smlouvy v registru smluv ve smyslu § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
- 16.2. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými jednat za Smluvní strany.
- 16.3. Dodavatel se zavazuje bez předchozího výslovného písemného souhlasu Objednatele nepostoupit ani nepřevést jakákoliv práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy či Smlouvu jako celek na třetí osobu či osoby.
- 16.4. Dodavatel se zavazuje, že jakoukoliv chystanou změnu ovládání ve smyslu § 71 a násl. ZOK neprodleně písemně oznámí Objednateli, přičemž taková změna ovládání (ať chystaná nebo uskutečněná) opravňuje Objednatele bez zbytečného odkladu od obdržení oznámení podle tohoto ustanovení, resp. od okamžiku, kdy se Objednatel prokazatelně dozví o uskutečnění takové změny, odstoupit od Smlouvy.
- 16.5. Je-li nebo stane-li se jakékoli ustanovení této Smlouvy neplatným, zdánlivým, neúčinným nebo nevynutitelným, netýká se tato neplatnost, zdánlivost, neúčinnost nebo nevynutitelnost zbývajících ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se tímto zavazují nahradit jakékoli takové neplatné, zdánlivé, neúčinné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením, které je platné, nikoli zdánlivé, účinné nebo vynutitelné a má stejný nebo alespoň podobný obchodní a právní význam.
- 16.6. Jednacím jazykem mezi Objednatelem a Dodavatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této Smlouvy výhradně jazyk český.
- 16.7. Práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména pak příslušnými ustanoveními OZ, ZOK a ZZVZ. Veškeré případné spory ze Smlouvy budou v prvé řadě řešeny smírem. Pokud smíru nebude dosaženo během 30

kalendářních dnů, všechny spory z této Smlouvy a v souvislosti s ní budou řešeny věcně a místně příslušným soudem v České republice. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.

- 16.8. Smluvní strany ve smyslu § 558 odst. 2 OZ vylučují aplikaci obchodních zvyklostí zachovávaných obecně i obchodních zvyklostí zachovávaných v odvětví týkajícím se předmětu této Smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém takové obchodní zvyklosti jsou v rozporu s obsahem této Smlouvy nebo příslušnými právními předpisy.
- 16.9. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické formě a zástupci smluvních stran podepsána digitálními podpisy založenými na kvalifikovaných certifikátech. Každá ze stran obdrží oboustranně podepsané elektronické vyhotovení této smlouvy.
- 16.10. Smluvní strany výslovně potvrzují, že při plnění této Smlouvy vystupují v souvislosti se svým vlastním podnikáním a žádná ze Smluvních stran se nenachází v pozici slabší strany ve smyslu ustanovení § 433 OZ.
- 16.11. Smluvní strany tímto prodlužují promlčecí lhůtu pro výkon práv podle této Smlouvy, a to na dobu 10 let ode dne, kdy promlčecí lhůta začne běžet.
- 16.12. Pokud Objednatel nevykoná jakékoli své právo vyplývající z této Smlouvy nebo je vykoná zčásti nebo se zpožděním, nebude to mít účinky vzdání se takového práva a jakýkoliv částečný výkon takového práva nebude překážkou pro jakýkoliv jeho jiný nebo další výkon nebo pro výkon jakéhokoli jiného práva, pokud příslušné právní předpisy nestanoví jinak.
- 16.13. Smluvní strany výslovně potvrzují, že výše Smluvními stranami v této Smlouvě sjednaných smluvních pokut v každém jednotlivém případě odpovídá závažnosti porušení stanovených závazků a není nepřiměřeně vysoká.
- 16.14. V případě, kdy bude smluvní pokuta sjednaná Smluvními stranami v této Smlouvě snížena soudem, zůstává zachováno právo na náhradu škody ve výši, v jaké škoda převyšuje částku určenou soudem jako přiměřenou, a to bez jakéhokoliv dalšího omezení.
- 16.15. Nedílnou součástí Smlouvy (tj. součástí smluvního vztahu Smluvních stran založeného touto Smlouvou) tvoří Zadávací dokumentace a nabídka Dodavatele na Veřejnou zakázku. Nedílnou součástí Smlouvy jsou dále následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Podrobná specifikace předmětu plnění
 - Příloha č. 2 – Popis nabízeného řešení
 - Příloha č. 3 – Kalkulace ceny
 - Příloha č. 4 – Seznam poddodavatelů
 - Příloha č. 5 – Dohoda o ochraně důvěrných informací
 - Příloha č. 6 – Smlouva o zpracování osobních údajů

Smluvní strany potvrzují, že si přečetly podmínky obsažené v této Smlouvě a že jim porozuměly. Jako důkaz své opravdové vůle přijmout závazky vyplývající z této Smlouvy připojují Smluvní strany k této Smlouvě své podpisy. Smluvní strany tímto potvrzují převzetí příslušného počtu vyhotovení této Smlouvy.

V Praze dne dle elektronického podpisu

V Praze dne dle elektronického podpisu

**Oborová zdravotní pojišťovna
zaměstnanců bank, pojišťoven a
stavebnictví**

Ing. Radovan Kouřil
generální ředitel

atlantis telecom spol. s r.o.

Ing. Pavel Vrzák
jednatel společnosti