

# Smlouva o poskytování technické podpory programového vybavení

Číslo smlouvy objednatele: 24/7700/0186

Smluvní strany:

## Česká republika - Generální finanční ředitelství

se sídlem: Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1

zastoupená: , vedoucím Oddělení analytických systémů

IČO: 72080043

DIČ: CZ72080043

bankovní spojení: 

(dále jen „**nabyvatel**“)

a

TOVEK, spol. s r.o.

se sídlem U Nikolajky 820/4, 150 00 Praha 5 Smíchov

hlavní provozovna a poštovní adresa: Chrudimská 1418/2, 130 00 Praha 3

zastoupená  jednatelem společnosti

IČO: 49687981

DIČ: CZ 49687981

zapsaná v OR: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vl. č. 23804

bankovní spojení: 

(dále jen „**poskytovatel**“)

(dále společně také jako „**smluvní strany**“)

uzavřely na základě veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „Technická podpora  
AVMRS pro rok 2025“ v souladu s § 27 a § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání  
veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012  
Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), tuto

## Smlouvu o poskytování technické podpory programového vybavení

(dále jen „**Smlouva**“)

## 1. Předmět Smlouvy

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je poskytování servisní služby programového vybavení a aktualizace software **AVMRS (analyticko-vyhledávací, monitorovací a řešeršní systém)**:

(dále jen „**software**“)

(dále jen „**servisní služby**“)

- 1.2 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat nabyvateli servisní služby v souladu s touto Smlouvou a pokyny nabyvatele a nabyvatel se zavazuje za poskytování servisní služby zaplatit cenu dle Smlouvy.

## 2. Doba a místo plnění předmětu Smlouvy

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní služby od 1. 1. 2025 do 31. 12. 2025.
- 2.2. Servisní služba bude poskytována v sídle nabyvatele uvedeném v záhlaví této Smlouvy nebo s využitím vzdáleného přístupu.

## 3. Rozsah servisní služby a způsob jejího poskytování

- 3.1. Servisní službou se rozumí poskytování odborných služeb souvisejících s užíváním podporovaných Produktů uvedených v Příloze č. 1. Produktem se rozumí software, dokumentace, nová verze nebo oprava, ke kterým poskytovatel drží autorská práva. Servisní služby obsahují služby technické podpory (dále jen „Technická podpora“), služby aplikační podpory (dále jen „Aplikační podpora“) a customizačních služeb.
- 3.2. Servisní služby budou poskytovány v souladu s touto Smlouvou na základě požadavků nabyvatele a dle jeho potřeb a v souladu s licenčními a servisními podmínkami výrobce uvedených v Příloze č.2.
- 3.3. Poskytováním Technické podpory se rozumí
- a) poskytování konzultací a informací souvisejících s užíváním Produktů přes telefon, e-mail a web;
  - b) pomoc při řešení Problémů způsobených vadami Produktů formou oprav, úprav a doporučení k užívání Produktů; Problémem se rozumí jakýkoliv důsledek chování softwaru, projevu vady či omezení, který nabyvateli znemožňuje běžné užívání Produktu;
  - c) poskytování aktualizací software, jakmile jsou jejich nové verze uvedeny na český trh.
- 3.4. Dotazy nabyvatele, hlášení chyb a závad a odpovědi poskytovatele se provádějí zejména prostřednictvím e-mailu, případně telefonicky nebo osobně v sídle poskytovatele. Kontaktní údaje a kontaktní osoby si smluvní strany sdělí po uzavření

Smlouvy způsobem dle své dohody. Nedohodnou-li se jinak, je poskytovatel povinen nabyvateli písemně sdělit kontaktní údaje a kontaktní osoby za účelem řádného plnění Smlouvy do 15 dnů od písemné výzvy nabyvatele.

- 3.5. Poskytovatel po nahlášení chyby či závady software nabyvatelem zahájí její řešení, a to bez zbytečného odkladu či dle dohody s nabyvatelem.
- 3.6. Nastane-li chyba či závada software, zavazuje se poskytovatel po jejím ohlášení ze strany nabyvatele vynaložit veškeré potřebné úsilí k nalezení takového řešení, při jehož realizaci se nebude nadále tato chyba či závada software projevovat.
- 3.7. Poskytování aktualizace software dle odst. 3.3. písm. c) Smlouvy bude probíhat za těchto podmínek:
  - a) poskytovatel je povinen poskytnout (dodat) aktualizaci software do 3 týdnů od data uvedení nových verzí na český trh. Poskytovatel při změně první číslice aktualizovaného software poskytne tuto verzi na nepřepisovatelných nosičích včetně uživatelské dokumentace.
  - b) poskytovatel je povinen uvědomit nabyvatele o připravenosti dodat aktualizaci software a vyzvat jej k převzetí, a to nejpozději 3 pracovní dny před uplynutím lhůty dodání dle písm. a) tohoto odstavce Smlouvy. Konkrétní termín poskytnutí (dodání) bude stanoven dohodou zástupců smluvních stran,
  - c) o poskytnutí (dodání) aktualizací softwaru poskytovatelem a jejich převzetí nabyvatelem sepiší smluvní strany předávací protokol, obsahující zejména údaje o identifikaci osob účastnících se převzetí, jakož i popis předávané aktualizace softwaru.
- 3.8. Do technické podpory nespadá řešení problémů operačních systémů a programů třetích stran, se kterými je software svázán ani řešení problémů statistického nebo interpretačního charakteru.
- 3.9. Nabyvatel se zavazuje vytvořit pro poskytovatele nezbytné podmínky pro plnění předmětu Smlouvy, předat mu nezbytné podklady a poskytovat součinnost nezbytnou pro plnění předmětu Smlouvy.
- 3.10. Poskytováním Aplikační podpory se rozumí:
  - a) pomoc při zajištění provozu Aplikací prováděním kontrol, preventivních opatření a zásahů při řešení problémů nezpůsobených vadami Produktů (vnější příčiny Problémů); Aplikací se rozumí konkrétní instalace Produktu provedená poskytovatelem dle požadavků nabyvatele,
  - b) dodávky specifických služeb spojených s úpravou dat dle potřeb nabyvatele;
  - c) náprava problémů vzniklých nesprávným užíváním Produktů v rozporu s čl. 2 odst. 1 Servisních podmínek uvedených v Příloze č. 2.
- 3.11. Aplikační podpora je zajišťována na základě konkrétních objednávek nabyvatele, a to

v maximálním počtu 4 MD.

- 3.12. Poskytováním Customizačních služeb se rozumí přizpůsobení individuálních požadavků nabyvatele na míru.
- 3.13. Customizační služba je zajišťována na základě konkrétních objednávek nabyvatele, a to v maximálním počtu 30 MD.
- 3.14. Způsob požadování servisních služeb je součástí bodu 4 Části B: Servisní podmínky uvedených v příloze č. 2.

#### **4. Cena a platební podmínky**

- 4.1. Cena za poskytování technické podpory činí:

cena bez DPH: 1 490 760,40 Kč

(slovy: jedenmiliónčtyřístadevadesátisícsešmsetšedesát\_korun českých  
\_čtyřicet\_haléřů)

výše DPH (21%): 313 059,68 Kč

(slovy: třístatřinácttisíc padesátdevět\_korun českých \_šedesátosm\_haléřů)

cena včetně DPH: 1 803 820,08 Kč

(slovy: jedenmiliónosmsettřítisícosešmsetdvacet\_korun českých \_osm\_haléřů)

Specifikace celkové ceny je uvedena v Příloze č.1. Tato příloha obsahuje obchodní tajemství.

- 4.2. Úhrada ceny za poskytnutí technické podpory bude provedena na základě faktury, vystavené poskytovatelem ke dni 3. 2. 2025. Faktura bude mít povahu daňového dokladu, je-li poskytovatel plátcem DPH (dále jen „faktura“).
- 4.3. Cena za poskytnutí aplikační podpory, tj. za člověkodenní práce (tj. 1MD = 8 hodin skutečně poskytnuté práce) poskytovatele je uvedena v příloze č. 1 Smlouvy. Cena zahrnuje veškeré plnění aplikační podpory dle Smlouvy včetně případných souvisejících výdajů, nebude-li smluvními stranami pro konkrétní náklad či výdaj dohodnuto jinak z důvodu nutnosti vynaložení mimořádného výdaje k řádnému poskytnutí Předmětu Smlouvy.
- 4.4. Smluvní strany se dohodly, že maximální souhrnná cena za poskytování aplikační podpory dle této Smlouvy nesmí přesáhnout částku ve výši 48 000,- Kč bez DPH (slovy: čtyřicetismtisíc korun českých). Cena bude hrazena vždy na základě skutečně provedených MD, případně člověkohodin uvedených v Akceptačním protokolu, jehož vzor je uveden v příloze č. 3. Pro tyto účely je nejnižší zúčtovatelnou jednotkou 1 člověkohodina.
- 4.5. Cena za poskytnutí customizační služby, tj. za člověkodenní práce (tj. 1MD = 8 hodin skutečně poskytnuté práce) poskytovatele je uvedena v příloze č. 1 Smlouvy.

Cena zahrnuje veškeré plnění customizačních služeb dle Smlouvy včetně případných souvisejících výdajů, nebude-li smluvními stranami pro konkrétní náklad či výdaj dohodnuto jinak z důvodu nutnosti vynaložení mimořádného výdaje k řádnému poskytnutí Předmětu Smlouvy.

- 4.6. Smluvní strany se dohodly, že maximální souhrnná cena za poskytování customizačních služeb dle této Smlouvy nesmí přesáhnout částku ve výši 450 000,- Kč bez DPH (slovy: čtyřistapadesát tisíc korun českých). Cena bude hrazena vždy na základě skutečně provedených MD, případně člověkohodin uvedených v Akceptačním protokolu, jehož vzor je uveden v příloze č. 3. Pro tyto účely je nejnižší zúčtovatelnou jednotkou 1 člověkohodina
- 4.7. Úhrada ceny za poskytování aplikační podpory a customizačních služeb bude prováděna zpětně na základě faktur vystavených poskytovatelem a doručených nabyvateli. Poskytovatel vystaví a zašle fakturu nabyvateli do 10 kalendářních dnů po schválení Akceptačního protokolu. Podkladem pro fakturu a zároveň její přílohou bude Akceptační protokol potvrzený nabyvatelem.
- 4.8. Ceny předmětu Smlouvy jsou cenou konečnou a nepřekročitelnou a zahrnují veškeré náklady poskytovatele spojené s realizací předmětu Smlouvy.
- 4.9. Změna ceny předmětu Smlouvy včetně DPH je možná pouze v případě, že dojde v průběhu plnění předmětu Smlouvy ke změnám daňových předpisů upravujících výši DPH. Tato změna nebude smluvními stranami považována za podstatnou změnu Smlouvy a nebude proto pořizován dodatek ke Smlouvě. Poskytovatel bude fakturovat sazbu DPH platnou v den zdanitelného plnění.
- 4.10. Nabyvatel neposkytuje zálohy.
- 4.11. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti dle platných právních předpisů, a to zejména náležitosti dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a náležitosti uvedené v § 435 občanského zákoníku, případně i náležitosti dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je-li poskytovatel plátcem DPH.
- 4.12. Faktura musí být vystavena ve prospěch bankovního účtu uvedeného v záhlaví Smlouvy. Je-li poskytovatel plátcem DPH, musí se jednat o bankovní účet zveřejněný způsobem umožňujícím dálkový přístup dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 4.13. Splatnost řádně vystavené faktury činí 21 dnů ode dne jejího doručení nabyvateli. Za den splnění platební povinnosti se považuje den odepsání fakturované částky z bankovního účtu nabyvatele na bankovní účet poskytovatele.
- 4.14. Fakturu poskytovatel nabyvateli doručí elektronicky do datové schránky nabyvatele či na e-mailovou adresu [REDACTED]. Nabyvatel upřednostňuje elektronické faktury vytvářené v IS DOC nebo ve formátu PDF. Případná změna emailové adresy pro zaslání faktury je vůči zhotoviteli účinná jejím písemným oznámením ze strany

objednatele, k této změně smlouvy není vyžadován písemný dodatek ke smlouvě.

- 4.15. Nabyvatel má právo fakturu před uplynutím lhůty její splatnosti bez zaplacení vrátit, aniž by došlo k prodlení s její úhradou, nesplňuje-li požadované náležitosti. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit. Nová lhůta splatnosti v délce 21 dnů počne plynout ode dne doručení opravené faktury nabyvateli.
- 4.16. Platba bude provedena výhradně v české měně a rovněž všechny cenové údaje budou uvedeny v této měně.
- 4.17. Smluvní strany se dohodly, že je-li poskytovatel plátcem DPH a je v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění veden v rejstříku nespolehlivých plátců DPH, anebo nastane některá z jiných skutečností rozhodných pro ručení nabyvatele, je nabyvatel oprávněn zaplatit poskytovateli pouze dohodnutou cenu bez DPH a DPH odvést příslušnému správci daně dle platných právních předpisů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. O provedené úhradě DPH správci daně bude nabyvatel poskytovatele informovat kopií oznámení pro správce daně dle §109a zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, bez zbytečného odkladu.

## **5. Práva k předmětu Smlouvy**

- 5.1. Poskytovatel zabezpečí, že předmět Smlouvy bude bez právních vad, zejména nebude zatížen právy třetích osob, ze kterých by pro nabyvatele vyplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky ve prospěch třetích osob. V opačném případě poskytovatel ponese veškeré důsledky takového porušení práv třetích osob.

## **6. Sankční ujednání a náhrada újmy**

- 6.1. V případě prodlení poskytovatele s plněním ve lhůtách dle Smlouvy má nabyvatel právo uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 0,05% z celkové ceny za poskytování technické podpory včetně DPH za každý i započatý den prodlení.
- 6.2. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitě částky, má oprávněná smluvní strana právo na zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřeneckých fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.3. Smluvní pokutu lze uložit opakovaně, a to za každý jednotlivý případ.
- 6.4. Úhrada smluvní pokuty dle této Smlouvy bude probíhat na bankovní účet oprávněné smluvní strany ve splatnosti 30 dnů od doručení jejího vyúčtování, nedohodnou-li se

smluvní strany v konkrétním případě jinak.

- 6.5. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna.
- 6.6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené újmy vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy. Zaplacená smluvní pokuta se nezapočítává do případné náhrady újmy. Případná újma bude hrazena v penězích, je-li to dobře možné a žádá-li to poškozený, hradí se škoda uvedením do předešlého stavu.
- 6.7. Jakékoliv omezování výše případných sankcí ze strany poskytovatele se nepřipouští.
- 6.8. Poskytovatel odpovídá za veškerou újmu způsobenou nabyvateli porušením Smlouvy v plné výši. Náhrada újmy se řídí ustanovením zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

## **7. Záruka**

- 7.1. Poskytovatel poskytuje záruku za jakost předmětu plnění v délce trvání 24 měsíců.
- 7.2. Po dobu záruční doby má poskytovatel povinnost bezplatně odstranit nabyvatelem namítané vady poskytnutých služeb. Reklamací těchto vad uplatní nabyvatel písemně u poskytovatele, který je povinen bezodkladně zahájit práce na odstranění namítané vady.

## **8. Uveřejňování informací**

- 8.1. Poskytovatel bere na vědomí, že Smlouva, včetně případných dodatků smlouvy může být uveřejněna na internetových stránkách nabyvatele a na profilu nabyvatele, případně v registru smluv, vztahuje-li se na ni povinnost uveřejnění prostřednictvím registru smluv dle 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. Případné uveřejnění v registru smluv zajistí nabyvatel. Toto ustanovení se nevztahuje na přílohu č.1 této smlouvy, v které je uvedeno obchodního tajemství.
- 8.2. Zhotovitel bere na vědomí, že objednatel může uveřejnit na profilu objednatele výši skutečně uhrazené ceny za plnění.

## **9. Ochrana informací**

- 9.1. Obě smluvní strany se zavazují, že zachovají jako důvěrné informace týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí smluvních stran a předmětu Smlouvy, pokud by jejich zveřejnění nebo zpřístupnění třetí osobě mohlo způsobit újmu druhé smluvní straně. Smluvní strany se zavazují zachovávat o těchto skutečnostech mlčenlivost.

- 9.2. Smluvní strany se zavazují, že neuvolní třetí osobě důvěrné informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací.
- 9.3. Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv nabyvatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
- 9.4. Povinnost zachovávat mlčenlivost dle Smlouvy se nevztahuje na informace:
- a) smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;
  - b) smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
  - c) smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci;
  - d) je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím příslušného orgánu státní správy či samosprávy;
  - e) auditor provádí u některé ze smluvních stran audit na základě oprávnění vyplývajícího z příslušných právních předpisů.
- 9.5. Závazek mlčenlivosti není časově omezen. Povinnost zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích trvá i po ukončení spolupráce, popř. po ukončení účinnosti Smlouvy.
- 9.6. Poskytovatel se rovněž zavazuje pro případ, že se v rámci plnění předmětu Smlouvy dostane do kontaktu s osobními údaji, že je bude ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení plnění Smlouvy.
- 9.7. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto článkem dotčena.
- 9.8. Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé újmy.
- 9.9. V případě porušení povinností uložených smluvními stranám tímto článkem má druhá smluvní strana právo na smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každý případ porušení.

## **10. Oprávněné a odpovědné osoby**

- 10.1. Nabyvatel se zavazuje jmenovat oprávněné osoby, které jsou oprávněny vést jednání s poskytovatelem v oblasti technické podpory a zadávat veškeré požadavky způsobem uvedeným v bodu 4 Části B: Servisní podmínky uvedených v příloze č. 2.
- 10.2. Poskytovatel se zavazuje jmenovat odpovědné osoby, které jsou oprávněny vést jednání s nabyvatelem v oblasti aplikační podpory a řešit veškeré požadavky způsoby uvedenými v bodu 4 Části B: Servisní podmínky uvedených v příloze č. 2.



10.3. Oprávněnou osobou za nabyvatele jsou:

a)

10.4. Odpovědnou osobou za poskytovatele jsou

a)

10.5. Změna oprávněné osoby nebude smluvními stranami považována za podstatnou změnu smlouvy s nutností uzavírat dodatek ke smlouvě. Změnu oprávněné osoby si smluvní strany sdělí písemně na korespondenční adresy uvedené v záhlaví smlouvy.

## **11. Ukončení smluvního vztahu**

11.1. Smlouva je uzavírána na dobu určitou. Smluvní vztah založený touto Smlouvou skončí uplynutím doby uvedené v čl. 2 odst. 2.1 této Smlouvy.

11.2. Smluvní vztah založený touto Smlouvou lze ukončit před uplynutím doby uvedené v čl. 2 odst. 2.1 této Smlouvy dohodou smluvních stran.

11.3. Kterákoliv ze smluvních stran má právo odstoupit od Smlouvy, dojde-li druhou smluvní stranou k porušení Smlouvy podstatným způsobem ve smyslu § 2002 a násl. občanského zákoníku.

11.4. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem ze strany poskytovatele se považuje zejména:

- a) prodlení poskytovatele s poskytnutím plnění v termínech dle Smlouvy (nebo termínech smluvními stranami dohodnutých) o více než 15 kalendářních dnů, pokud poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu nabyvatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti,
- b) opakované (min. 3x) prodlení poskytovatele s poskytnutím plnění v termínech dle Smlouvy (nebo termínech smluvními stranami dohodnutých) o více než 15 kalendářních dní,
- c) pokud poskytovatel opakovaně (min. 3x) poskytl plnění dle Smlouvy s vadami, na které byl nabyvatelem písemně upozorněn,
- d) porušení povinnosti odstranit vady předmětu Smlouvy ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne jejich oznámení nabyvatelem,
- e) jiné porušení smluvních povinností poskytovatele, které nebude odstraněno ani do 30 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy nabyvatele k nápravě,
- f) porušení povinnosti poskytovatele k ochraně důvěrných informací.

- 11.5. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem ze strany nabyvatele se považuje zejména:
- a) prodlení nabyvatele s úhradou faktury delší než 30 kalendářních dnů,
  - b) prodlení nabyvatele s poskytnutím součinnosti o více než 30 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy poskytovatele k nápravě,
  - c) porušení povinnosti nabyvatele k ochraně důvěrných informací.
- 11.6. Nabyvatel je mimo jiné oprávněn od Smlouvy odstoupit v případech, že:
- a) poskytovatel vstoupí do likvidace, nebo
  - b) je proti poskytovateli zahájeno insolvenční řízení, pokud nebude insolvenční návrh v zákonné lhůtě odmítnut pro zjevnou bezdůvodnost, nebo
  - c) je proti poskytovateli zahájeno trestní stíhání.
- 11.7. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bude doručeno druhé smluvní straně.
- 11.8. V případě odstoupení od Smlouvy má nabyvatel právo na vrácení poměrné části uhrazené ceny vzhledem k počtu dnů trvání Smlouvy, a to do 30 dnů ode dne ukončení Smlouvy.
- 11.9. Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva z poskytnutých softwarových licencí na dobu neurčitou, ustanovení týkající se nároků z odpovědnosti za vady a ze záruky za jakost, nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně důvěrných informací, ani další ustanovení o právech a povinnostech, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení Smlouvy.

## **12. Závěrečná ustanovení**

- 12.1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dne 1. 1. 2025 za předpokladu, že smlouva bude uveřejněna v registru smluv nejpozději tohoto dne, jinak nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
- 12.2. Stane-li se některé ustanovení Smlouvy neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany nahradí do třiceti (30) pracovních dnů od doručení výzvy druhou smluvní stranou neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem, případně uzavřou v tomto smyslu Smlouvu novou.
- 12.3. Všechny právní vztahy, které vzniknou při realizaci práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, se řídí právním řádem České republiky, zejména pak občanským zákoníkem.
- 12.4. Pro rozhodování případných sporů, vzniklých ze závazkových vztahů založených touto

Smlouvou, budou místně a věcně příslušné soudy České republiky.

- 12.5. Smluvní strana je povinna bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé smluvní straně změnu údajů uvedených v záhlaví Smlouvy. Ke změně bankovního spojení včetně čísla bankovního účtu smluvních stran může dojít pouze písemným dodatkem ke Smlouvě.
- 12.6. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat písemnými dodatky číslovanými ve vzestupné řadě, odsouhlasenými oběma smluvními stranami, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 12.7. Smluvní strany nejsou oprávněny převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývajících ze Smlouvy na třetí osobu bez souhlasu druhé smluvní strany.
- 12.8. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě.
- 12.9. Nedílnou součástí smlouvy jsou její přílohy 1, 2 a 3.
- 12.10. Smluvní strany tímto prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že ji uzavírají podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, a na důkaz toho připojují níže své elektronické podpisy.

Za nabyvatele:  
v Praze dne 12. 12. 2024

Za poskytovatele:  
v Praze dne 11. 12. 2024

.....  
  
vedoucí Oddělení analytických systémů  
Česká republika – Generální finanční ředitelství.

.....  
  
jednatel  
TOVEK, spol. s r.o.

**DŮVĚRNÉ!**

**Příloha č.1 Specifikace plnění**

**Cena technické podpory AVMRS od 1. 1. 2025 do 31. 12. 2025**

| Produkt                       | Licenční číslo | Počet ks | Cena bez DPH        |
|-------------------------------|----------------|----------|---------------------|
| Tovek Tools Analyst Pack      | -              |          |                     |
| Tovek Server TS10_006         |                |          |                     |
| Tovek Server TS14_005_test    |                |          |                     |
| Celkem v Kč bez DPH           |                |          | 1 490 760,40        |
| DPH 21 %                      |                |          | 313 059,68          |
| <b>Cena celkem v Kč s DPH</b> |                |          | <b>1 803 820,08</b> |

**Cena aplikační podpory AVMRS od 1.1.2025 do 31.12.2025**

| Název                         | počet | Cena za 1 MD bez DPH | Cena celkem v Kč bez DPH |
|-------------------------------|-------|----------------------|--------------------------|
| Aplikační podpora             |       |                      |                          |
| DPH 21 %                      |       |                      |                          |
| <b>Cena celkem v Kč s DPH</b> |       |                      | <b>58 080,00</b>         |

**Cena customizační služby AVMRS od 1.1.2025 do 31.12.2025**

| Název                         | počet | Cena za 1 MD bez DPH | Cena celkem v Kč bez DPH |
|-------------------------------|-------|----------------------|--------------------------|
| Customizační služby           |       |                      |                          |
| DPH 21 %                      |       |                      |                          |
| <b>Cena celkem v Kč s DPH</b> |       |                      | <b>544 500,00</b>        |



## **Příloha č. 2 Všeobecné licenční a servisní podmínky TOVEK.**

### **Část A: Licenční podmínky**

#### **DEFINICE (některých základních pojmů)**

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

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

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

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

**Licence znamená jedna instalace Software na jednom počítači**

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

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

#### **1. UŽÍVÁNÍ PRODUKTŮ**

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

## 2. SMLUVNÍ SANKCE

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

## 3. ZÁRUKY

- 3.1 Společnost TOVEK zaručuje funkčnost Software popsanou v Dokumentaci, a to výhradně jen při dodržení pokynů a postupů uvedených v Dokumentaci a při využívání na odpovídající platformě (typu operačního systému a procesoru).
- 3.2 Za porušení záruky se nepovažuje, jestliže:
  - a) Produkty dodané společností TOVEK nesplňují funkce či požadavky neuvedené v Dokumentaci nebo jakékoli požadavky mlčky předpokládané; nebo
  - b) Software dodaný společností TOVEK nebude možno využívat bez přerušení; nebo
  - c) Software dodaný společností TOVEK není bez vad nebo nebude schopen vykonávat funkce, popsané v Dokumentaci, v kombinaci s hardwarem či softwarem nedodaným nebo výslovně neschváleným společností TOVEK.

V případě výskytu jakékoli faktické vady Produktů společnost TOVEK zaručuje odstranit vadu za podmínek stanovených v Části B: Servisní podmínky tohoto dokumentu. Pokud se společnosti TOVEK takto podaří odstranit faktickou vadu dodaného produktu, nejedná se o porušení Licenčních a servisních podmínek Tovek.
- 3.3 Společnost TOVEK není povinna nahradit Nabyvateli licence škodu, která bude převyšovat licenční poplatek (cenu za užívání produktů).

## 4. TRVÁNÍ LICENCE A JEJÍ ZÁNİK

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

## Část B: Servisní podmínky

### DEFINICE

**Aplikace** je konkrétní instalace Produktu provedená Poskytovatelem dle požadavků Uživatele.

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

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

**Důsledkem problému** se rozumí dopad na činnosti uživatele Produktu (kritický, vážný, nezávažný, žádný).  
**Kategorie problému** je způsob ohodnocení Problému, na základě kterého Poskytovatel zaručuje postup jeho nápravy nebo zmírnění jeho důsledku a skládá se z ohodnocení Příčiny problému a Důsledku problému.  
**Nová verze** znamená aktualizaci Software nebo Dokumentace nahrazující jejich užívané verze.  
**Odpovědnou osobou** se rozumí osoba specificky určená společností TOVEK.  
**Omezení** znamená disproporci mezi očekávaným chováním Software a jeho skutečným chováním v dané Aplikaci nebo ve spojení s danými daty.  
**Oprava** znamená počítačový kód, který doplňuje či nahrazuje Software a eliminuje nebo zmenšuje Vadu.  
**Oprávněnou osobou** se rozumí osoba specificky určená Uživatelem.  
**Poskytovatelem** se rozumí společnost TOVEK, spol. s r.o. (dále také jen jako společnost TOVEK)  
**Produkt** se rozumí Software, Dokumentace, Nová verze nebo Oprava, ke kterým drží Poskytovatel autorská práva.  
**Problémem** se rozumí jakýkoliv důsledek chování Software, projevu Vady či Omezení, který uživateli znemožňuje běžné užívání Produktu.  
**Příčinou problému** se rozumí důvod vzniku Problému tj. Vada či Omezení Produktu nebo vnější příčina.  
**Software** znamená počítačový kód vykonávající funkce popsané v Dokumentaci, určený pro spouštění na daném typu procesoru (CPU) a operačního systému.  
**Specifikací obnovy technické podpory** se rozumí podrobný seznam jednotlivých Produktů, období, na které je technická podpora poskytována a cen za tuto podporu.  
**Úprava** znamená počítačový kód, který doplňuje či nahrazuje Software a eliminuje nebo zmenšuje Omezení.  
**Uživatelem** se rozumí fyzická nebo právnická osoba oprávněná využívat podporované Produkty.  
**Vada** znamená disproporci mezi chováním Software popsaném v Dokumentaci a jeho skutečným chováním na daném typu procesoru a operačního systému, resp. ve spojení s danými daty. Za vadu se nepovažují nové funkce, které nejsou popsány v dokumentaci a které současně neomezuji využívání Aplikace.

## 1. SERVISNÍ SLUŽBY TOVEK

- 1.1 Servisními službami se rozumí poskytování odborných služeb souvisejících s užíváním podporovaných Produktů. Servisní služby obsahují služby technické podpory (dále jen Technická podpora) a služby aplikační podpory (dále jen Aplikační podpora).
- 1.2 Předmětem služeb zahrnutých do Technické podpory je:
  - a) poskytování konzultací a informací souvisejících s užíváním Produktů přes telefon, e-mail a web,
  - b) pomoc při řešení Problémů způsobených vadami Produktů formou Oprav, Úprav a doporučení k užívání Produktů,
  - c) dodávání Nových verzí, resp. právo na stažení a použití Nových verzí.
 Technická podpora je poskytována v období, na které si Uživatel předplatí její poskytování.
- 1.3 Předmětem služeb zahrnutých do Aplikační podpory je:
  - a) zajišťování odborných školení pro užívání a správu Produktů,
  - b) pomoc při zajištění provozu Aplikací prováděním kontrol, preventivních opatření a zásahů při řešení problémů nezpůsobených vadami Produktů (vnější příčiny Problémů),
  - c) vývoj a dodávky speciálních Produktů, které v kombinaci s podporovanými Produkty realizují specifické funkce Aplikací dle potřeb Uživatele,
  - d) náprava problémů vzniklých nesprávným užíváním Produktů v rozporu s čl. 2 odst. 1 těchto Všeobecných servisních podmínek.
 Aplikační podpora je zajišťována na základě konkrétních objednávek Uživatele a to po celé období, ve kterém má Uživatel nárok na čerpání Technické podpory.

## 2. POVINNOSTI UŽIVATELE

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

## 3. POVINNOSTI SPOLEČNOSTI TOVEK

- 3.1 Společnost TOVEK je povinna zpřístupňovat všeobecné informace tvořící předmět Technické podpory prostřednictvím internetu na adrese <https://www.tovek.cz> v sekci Technická podpora na základě uživatelského hesla zaslání Oprávněné osobě. V případě, že to povaha Produktu a objemy dat umožňují, může Poskytovatel vyzvat Uživatele, aby si na uvedené www adrese stahoval rovněž dostupné Opravy, Úpravy a Nové verze.



- 3.2 Společnost TOVEK je povinná zasílat Informace, Opravy a Úpravy specifické pro řešení problémů Uživatelů elektronickou poštou na adresu Oprávněné osoby. Pokud se jedná o objem dat přesahující 5 MB, může společnost TOVEK vyzvat Uživatel, aby si data stáhnul ze specifikované ftp nebo www adresy.
- 3.3 Pokud nejsou Nové verze zpřístupňovány dle odst. 1 tohoto článku, je společnost TOVEK povinná je doručovat Uživateli.
- 3.4 Společnost TOVEK je povinná zajistit zpracovávání požadavků Uživatelů na poskytnutí služeb dle těchto Servisních podmínek v pracovních dny v době od 8:30 do 16:30 hod.
- 3.5 Společnost TOVEK je povinná reagovat na přijetí požadavku o informace nejpozději do tří pracovních dnů od jeho přijetí a na přijetí požadavku na řešení Problému dle specifikované Kategorie problému způsobem uvedeným níže v článku 5 Servisních podmínek.

#### 4. ZPŮSOB POŽADOVÁNÍ SLUŽEB

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

| Kód | Název příčiny    | Diagnostika příčiny                                                                                                  |
|-----|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A   | Vada Produktu    | Některá funkce není ukončována nebo končí chybou, a to i po provedení všech diagnostických procedur.                 |
| B   | Omezení Produktu | V určité konfiguraci nebo s některými daty některá funkce nemá očekávaný nebo bezchybný průběh či výsledek.          |
| C   | Vnější příčina   | Na základě provedení diagnostických procedur je zjištěno, že funkčnost je ovlivněna jinými částmi systému nebo daty. |
| D   | Nelze určit      | Výskyt chyb či nestandardního průběhu funkce je náhodný nebo se nedá jednoznačně reprodukovat.                       |

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

## 5. ZPŮSOB ŘEŠENÍ PROBLÉMU

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

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

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

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

## 6. SOUČINNOST UŽIVATELE

- 6.1 Před zasláním požadavku na nápravu Problému je Oprávněná osoba povinna provést následující diagnostické procedury, které jsou základem kvalifikovaného ohodnocení Kategorie problému:
- kontrola chybových hlášení a odstranění indikovaných vnějších příčin problému,
  - provedení známého postupu (poskytnutého dle této Smlouvy) pro řešení daného typu problému,
  - opakování postupu, který vedl k problému, po novém spuštění Software,
  - opakování postupu, který vedl k problému, po restartu počítače a novém spuštění Software,
  - opakování postupu, který vedl k problému, s jinými vstupními daty nebo s testovacími daty.
- 6.2 V případě, že společnost TOVEK není schopna Problém vyřešit na základě informací obsažených v požadavku na řešení Problému, je Uživatel povinen zajistit společnosti TOVEK potřebnou součinnost Oprávněné osoby (resp. osoby o problému informované), a to buď:
- na pracovišti Uživatelé zajištěním přístupu k zařízením, jež jsou k užívání Produktů používána, a umožněním získání všech relevantních informací pro zjištění příčin Problému; nebo
  - na pracovišti společnosti TOVEK vytvořením podmínek (včetně poskytnutí specifických zařízení a dat), na základě kterých bude možné výskyt Problému reprodukovat, a identifikovat tak jeho příčinu.
- 6.3 Uživatel je povinen s Poskytovatelem konzultovat každou změnu konfigurace zařízení a software používaného při užívání Produktů, resp. Aplikací, a neprodleně Poskytovateli oznámit faktické provedení této změny.
- 6.4 Uživatel je povinen umožnit společnosti TOVEK pravidelné preventivní vyhodnocování diagnostických souborů vytvářených v průběhu využívání Produktů nebo zajistit vyhodnocování těchto souborů na základě instrukcí Poskytovatele.

- 6.5 Uživatel je povinen zajistit, že Produkty, resp. Aplikace, budou užívány, resp. spravovány, pouze řádně proškolenými pracovníky. Uživatel je povinen zajistit příslušné proškolení svých pracovníků buď u společnosti TOVEK, nebo u jí schváleného školicího střediska či prodejce Produktů.

## **7. CENA ZA POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

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

## **8. ZÁRUKY A ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI TOVEK**

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

## **9. PLATNOST A UKONČENÍ ČERPÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY**

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

## **10. OSTATNÍ PODMÍNKY**

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

**Příloha č.3****AKCEPTAČNÍ PROTOKOL**

na základě požadavku ze dne XX. XX. 2025

Akceptace Služeb na základě požadavku ze dne XX. XX. 2025, které realizoval Poskytovatel podle Smlouvy o poskytování technické podpory programového vybavení evidované u Objednatele pod č. GFR 24/7700/0186 a u Poskytovatele pod č. 24079P ze dne XX.XX. 2024.

| Služba XXX/XXX                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Specifikace dodané Služby / činnosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| Zadaný počet MD (8 hodin)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| Skutečně poskytnutý počet MD /člověkohodin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| Období realizace                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| Termín plnění / akceptace                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| Skutečný rozsah poskytnutých Služeb (MD)/člověkohodin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| Rozhodnutí o rozsahu akceptace                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| <p>Oprávněná osoba potvrzuje převzetí a akceptaci poskytnutých Služeb zakroužkováním varianty akceptačního výroku A nebo B.</p> <p><b>A) Akceptováno</b> - v plném rozsahu poskytnuté Služby GFR_ na základě požadavku ze dne XX. XX. 2024 bez výhrad.</p> <p><b>B) Neakceptováno</b> - poskytnuté Služby GFR_ na základě požadavku ze dne XX. XX. 2024 nejsou akceptovány, viz odůvodnění.</p> |  |
| Akceptovaný počet MD/člověkohodin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Odůvodnění:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |

| Cena poskytnuté Aplikační podpory za období od dd. mm. yyyy do dd. mm. yyyy.                                            |                            |                            |                                              |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|----------|
| Název Služby                                                                                                            | Cena v Kč za MD<br>bez DPH | Počet MD /<br>člověkohodin | Cena za poskytnutý počet MD/<br>člověkohodin |          |
|                                                                                                                         |                            |                            | Kč bez DPH                                   | Kč s DPH |
|                                                                                                                         |                            |                            |                                              |          |
| Podpis akceptačního protokolu Oprávněnými a odpovědnými osobami (datum, jméno, podpis nebo dle elektronického podpisu). |                            |                            |                                              |          |
| Za Nabyvatele                                                                                                           |                            |                            |                                              |          |
| Za Poskytovatele                                                                                                        |                            |                            |                                              |          |