Smlouva o pořízení licence SW a poskytování souvisejících služeb

Číslo 2025/043 NAKIT

Smluvní strany

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.

se sídlem Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10

IČO: 04767543

DIČ: CZ04767543

zastoupen: xxx

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A vložka 77322

bankovní spojení xxx

 č.ú.xxx

ID datové schránky: hkrkpwn

(dále jen „**Objednatel**“)

a

**ALVAO s.r.o.**

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

IČO: 25561561

DIČ: CZ25561561

zastoupen: xxx

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 33290

bankovní spojení xxx

 č.ú. xxx

ID datové schránky: 4qakexh

(dále jen „**Dodavatel**“)

(dále jednotlivě jako „**Smluvní strana**“, nebo společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“) tuto Smlouvu o pořízení licence SW a poskytování souvisejících služeb (dále jen „**Smlouva**“).

**Preambule**

Objednatel provedl v souladu s ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), zadávací řízení k veřejné zakázce malého rozsahu „***ServiceDesk pro eSeL***“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) na uzavření této Smlouvy. Smlouva je uzavřena s Dodavatelem na základě výsledku Zadávacího řízení. Objednatel tímto ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku předem vylučuje přijetí nabídky na uzavření této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

1. Úvodní ustanovení a účel Smlouvy
	1. Účelem této Smlouvy je zajištění licence, podpory, konzultací a úprav k systému ServiceDesk pro podporu systému e-Sbírka a e-Legislativa Ministerstva vnitra České republiky úrovně L1 až L3 v takovém nastavení, aby byla zcela zajištěna kontinuita dosavadního používání tohoto systému pro účely projektu e-Sbírka a e-Legislativa Ministerstva vnitra České republiky.
	2. Dodavatel prohlašuje, že:
		1. je oprávněn uzavřít Smlouvu a plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy;
		2. na straně Dodavatele není k uzavření Smlouvy ani ke splnění závazků Dodavatele z ní vyplývajících požadován žádný souhlas, udělení výjimky, schválení, prohlášení ani povolení jakékoliv třetí osoby či orgánu, popřípadě byly získány;
		3. uzavření Smlouvy Dodavatelem není (i) porušením jakékoliv povinnosti vyplývající z platných právních předpisů v jakémkoliv právním řádu, jímž je Dodavatel vázán, a/nebo (ii) porušením jakékoliv povinnosti vyplývající z jakékoliv smlouvy, jíž je Dodavatel stranou, a/nebo (iii) v rozporu s jakýmkoliv požadavkem, rozhodnutím nebo předběžným opatřením správního orgánu nebo soudu nebo rozhodčím nálezem rozhodců, jímž je Dodavatel vázán;
		4. splňuje veškeré požadavky na jeho způsobilost (kvalifikaci) stanovené ve Veřejné zakázce;
		5. Dodavatel není v úpadku nebo v hrozícím úpadku ve smyslu § 3 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), v platném znění. Proti Dodavateli nebyl podán (i) insolvenční návrh, nebo (ii) návrh na nařízení výkonu rozhodnutí, resp. obdobný návrh v příslušné jurisdikci či podle dříve platných českých právních předpisů, a podle nejlepšího vědomí Dodavatele podání takového návrhu ani nehrozí;
		6. nebyl předložen žádný návrh, ani učiněno žádné rozhodnutí příslušných orgánů Dodavatele ani žádného soudu o likvidaci Dodavatele nebo o jakékoliv jeho přeměně ve smyslu zákona č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, ve znění pozdějších předpisů;
		7. neprobíhá a podle nejlepšího vědomí a znalostí Dodavatele ani nehrozí žádné soudní, správní, rozhodčí ani jiné řízení či jednání před jakýmkoliv orgánem jakékoliv jurisdikce, které by mohlo, jednotlivě nebo v souhrnu s dalšími okolnostmi, nepříznivým způsobem ovlivnit schopnost Dodavatele splnit jeho závazky podle této Smlouvy;
		8. Dodavatel udržuje v platnosti ve všech zásadních ohledech licence, souhlasy, povolení a další oprávnění požadovaná právními předpisy platnými pro poskytnutí plnění dle Smlouvy a musí předcházet situaci, kdy by platnost takové licence, souhlasu, povolení a oprávnění byla ukončena. Plnění a jeho poskytnutí Objednateli nesmí být v rozporu s jakýmkoli právem třetí osoby na patentovou, známkoprávní, či jinou ochranu duševního vlastnictví, obchodní firmy či hospodářské soutěže;
		9. není si s vynaložením odborné péče vědom žádné překážky, týkající se Předmětu plnění (jak je tento pojem definován v čl. 2 odst. 2.1 této Smlouvy), nebo místa či prostředí Objednatele, která by znemožňovala nebo znesnadňovala poskytnout plnění způsobem sjednaným podle Smlouvy;
		10. v okamžiku jejich předání Objednateli je výlučným vlastníkem hmotných složek Předmětu plnění a není jakkoliv smluvně či zákonně omezen v dispozici s hmotnými složkami Předmětu plnění, jeho nabývací právní tituly k hmotným složkám Předmětu plnění jsou platné, účinné a vymahatelné, a že je oprávněn převést bez dalšího vlastnické právo k hmotným složkám Předmětu plnění na Objednatele, že neuzavřel ohledně hmotných složek Předmětu plnění žádnou smlouvu, kterou by převáděl na jinou osobu vlastnická nebo jiná práva k hmotným složkám Předmětu plnění, ani smlouvu o smlouvě budoucí obsahující závazek k budoucímu převodu hmotných složek Předmětu plnění;
		11. hmotné složky Předmětu plnění nejsou zatíženy zástavními, předkupními, nájemními či jinými právy třetích osob, jinými věcnými právy ani jinými omezeními;
		12. žádná třetí osoba nevznesla nárok, v jehož důsledku by mohlo dojít k omezení práva Dodavatele hmotné složky Předmětu plnění převést na Objednatele;
		13. Smlouva představuje platný a právně závazný závazek Dodavatele, který je vůči Dodavateli vynutitelný v souladu s podmínkami Smlouvy;
		14. Dodavateli není známa žádná skutečnost, okolnost či událost, která by měla za následek nebo by mohla mít za následek absolutní či relativní neplatnost Smlouvy.
		15. si je vědom předpisů týkajících se mezinárodních sankcí, zejm. pak čl. 5k nařízení Rady EU č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, ve znění pozdějších předpisů a nařízení Rady EU č. 269/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny, ve znění pozdějších předpisů, vč. prováděcího nařízení Rady EU 2022/581 ze dne 8. dubna 2022, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**předpisy o mezinárodních sankcích**“). Dodavatel prohlašuje, že u něho, jakož ani u okruhu subjektů sledovaných dle právních předpisů o mezinárodních sankcích vztahujícího se k plnění této Smlouvy není dána překážka uzavření či plnění této Smlouvy. Dále výslovně Dodavatel zvláště prohlašuje, že nezpřístupní žádné finanční prostředky ani hospodářské zdroje sankcionovaným subjektům ve smyslu tohoto odstavce. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že: (i) prohlášení musí být v platnosti po celou dobu plnění Smlouvy a (ii) jsou-li do tohoto prohlášení zahrnuti poddodavatelé či jiné třetí osoby, je Dodavatel je povinen zjistit skutečnosti vztahující se k těmto třetím osobám s řádnou péčí, přinejmenším ověřením informace u třetích osob a prověřením veřejných rejstříků a evidencí. Dodavatel je povinen zajistit smluvně dodržování příslušných povinností a omezovat rizika vyplývajících z okolností vedoucích k mezinárodním sankcím.
	3. Dodavatel se zavazuje zajistit, aby jeho prohlášení dle odst. 1.2 Smlouvy zůstala pravdivá a v platnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy.
	4. Veškeré ve Smlouvě uvedené požadavky musí být primárně vykládány tak, aby Objednatel poskytováním plnění ze strany Dodavatele dosáhl účelu uvedeného v odst. 1.1 tohoto článku Smlouvy.
	5. Dodavatel se zavazuje, že při poskytování Předmětu plnění dle této Smlouvy bude respektovat požadavky a zadání Objednatele do té míry, pokud tím nebudou porušeny zákonné předpisy nebo nebude toto jednání v rozporu s dobrými mravy.
2. Předmět Smlouvy
	1. Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele poskytnout Objednateli:

a) oprávnění k výkonu práva užít systém ServiceDesk pro podporu systému e-Sbírka a e-Legislativa Ministerstva vnitra České republiky úrovně L1 až L3, jehož specifikace je obsažena v Příloze č. 1 Smlouvy, a to včetně dokumentace (dále jen „**Software**“ nebo „**ServiceDesk**“), v souladu s článkem 6. Smlouvy (oprávnění k výkonu práva užít Software bude v této Smlouvě dále označováno také jako „**Licence**“), dále

b) služby podpory k Software v rozsahu uvedeném v Příloze č. 2 Smlouvy (dále jen „**Podpora**“) a

c) ad hoc služby ve formě konzultací k Software a úprav Software (dále jen „**Konzultace**“ a „**Úpravy**“ nebo společně jako „**Ad hoc služby**“) v rozsahu a za podmínek uvedených v čl. 3 odst. 3.3 až 3.13 Smlouvy.

Předmět Smlouvy specifikovaný v tomto odst. 2.1 Smlouvy bude dále nazýván jako „**Předmět plnění**“.

Smluvní strany sjednávají, že součástí Předmětu plnění je rovněž zaškolení administrátorů a uživatelů Software.

* 1. Dokumentací uvedenou v odst. 2.1 Smlouvy se rozumí dokumentace, jež je obvyklá, nutná (právními předpisy vyžadovaná) či vhodná k užívání Software či jeho části, jako např. veškeré návody (manuály) k použití, záruční listy, funkční specifikace, doklady a dokumenty (např. prohlášení o shodě, licenční podmínky). Dokumentace bude:
* Objednateli zpřístupněna online, v českém jazyce;
* zpracovaná v souladu s požadavky zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s vyhláškou č. 360/2023 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy), ve znění pozdějších předpisů.

Dodavatel se zavazuje aktualizovat veškerou dokumentaci po celou dobu trvání této Smlouvy. Smluvní strany pro vyloučení případných nejasností sjednávají, že aktualizace dokumentace po dobu trvání této Smlouvy je zahrnuta v ceně podle čl. 4 odst. 4.1 a 4.2 Smlouvy.

* 1. Dodavatel se zavazuje poskytnout / poskytovat Objednateli Předmět plnění v souladu s touto Smlouvou, tedy ve sjednaném rozsahu, kvalitě a čase.
	2. Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za poskytování Předmětu plnění dohodnutou cenu, a to za podmínek dále stanovených touto Smlouvou.
	3. Dodavatel se v rámci Konzultací zavazuje poskytovat Objednateli konzultace k Software nad rámec konzultací poskytovaných prostřednictvím Podpory.
	4. Dodavatel se dále zavazuje v rámci Úprav provést pro Objednatele úpravy Software dle požadavku Objednatele.
	5. Po uzavření Smlouvy Objednatel vystaví evidenční objednávku (dále jen „**EOBJ**“) na Předmět plnění dle odst. 2.1 písm. a) a b), jejíž číslo sdělí Dodavateli. EOBJ má pouze evidenční charakter pro potřeby Objednatele a nemá žádný vliv na plnění dle této Smlouvy. V případě Předmětu plnění dle odst. 2.1 písm. c) budou vystavované Objednávky (OBJ) dle odst. 3.4 až 3.13. Číslo EOBJ, příp. číslo OBJ Objednatele je číslo, které musí být vždy uvedeno na daňovém dokladu (faktuře) – viz čl. 5 odst. 5.2 Smlouvy. Neuvedení čísla EOBJ, příp. OBJ na daňovém dokladu (faktuře) je důvodem k neproplacení faktury a jejímu oprávněnému vrácení Dodavateli ve smyslu ustanovení čl. 5 odst. 5.6 Smlouvy.
1. **Doba, místo a podmínky plnění**
2. Předmět plnění bude Dodavatel poskytovat po dobu určitou, od 1. 3. 2025 do 28. 2. 2026. Místem plnění je sídlo Objednatele. Podpora bude Dodavatelem poskytována primárně vzdáleným přístupem, nebude-li v konkrétním případě třeba osobní přítomnosti pracovníků Dodavatele v sídle Objednatele.
3. Místem předání všech souvisejících dokumentů (nebudou-li tyto dokumenty Dodavatelem Objednateli zasílány elektronicky), je sídlo Objednatele, tj. Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10, pokud nebude Objednatelem v konkrétním případě písemně (tj. např. e-mailem) stanoveno jinak.

*Podmínky poskytování Ad hoc služeb*

* 1. Konzultace a Úpravy dle této Smlouvy budou poskytovány v rozsahu a čase dle aktuálních potřeb Objednatele, v souladu s odst. 3.3 až 3.13 Smlouvy, přičemž Objednatel je oprávněn Konzultace a Úpravy objednávat kdykoli po dobu účinnosti této Smlouvy, zároveň však není povinen možnosti požadovat poskytnutí těchto služeb využít.
	2. Objednávky na Ad hoc služby, tj. na Konzultace a Úpravy, budou Objednatelem vystavovány následovně: Objednatel vyzve Dodavatele písemnou výzvou k podání nabídky. Objednatel ve výzvě uvede zejména:
1. specifikaci rozsahu Ad hoc služeb;
2. požadovaný termín poskytnutí Ad hoc služeb;
3. lhůtu pro předložení nabídky.
	* 1. Dodavatel na základě této výzvy zašle Objednateli nabídku ve lhůtě definované ve výzvě prostřednictvím ServiceDesku nebo prostřednictvím e-mailu. Dodavatel může Objednatele požádat o změnu lhůty pro předložení nabídky nebo o doplňující informace nutné k vytvoření nabídky, a to písemně e-mailem zaslaným kontaktní osobě Objednatele uvedené v čl. 13 odst. 13.5 Smlouvy.
		2. Nabídka Dodavatele musí obsahovat alespoň tyto náležitosti:
		3. specifikaci a rozsah předmětných Ad hoc služeb včetně počtu člověkodnů práce;
		4. maximální cenu za Ad hoc služby uvedenou jako jednotkovou cenu, tj. cenu za jeden (1) člověkoden práce Dodavatele i celkovou cenu;
		5. termín poskytnutí Ad hoc služeb v souladu s výzvou;
		6. další náležitosti požadované Objednatelem ve výzvě.
		7. Nabídka Dodavatele nesmí být v rozporu s touto Smlouvou a výzvou.
		8. Po doručení nabídky Dodavatele Objednatel posoudí, zda nabídka splňuje požadavky dle výzvy. Pokud nabídka požadavky splní a Objednatel nabídku akceptuje, zašle Objednatel Dodavateli písemnou objednávku na poskytnutí předmětných Ad hoc služeb (dále jen „**Objednávka**“). Objednávka dle tohoto odstavce Smlouvy musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
		9. identifikační údaje Dodavatele a Objednatele;
		10. číslo této Smlouvy;
		11. číslo Objednávky (OBJ);
		12. označení objednávaných Ad hoc služeb (množství a popis);
		13. maximální cenu objednávaných Ad hoc služeb v českých korunách;
		14. termín dodání / poskytnutí objednávaných Ad hoc služeb.
		15. Objednávka musí být před započetím její realizace, nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů, písemně odsouhlasena a akceptována Dodavatelem. Potvrzení – akceptace Objednávky Dodavatelem musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
		16. identifikační údaje Objednatele a Dodavatele v souladu s údaji dle obchodního rejstříku;
		17. podpis oprávněné osoby Dodavatele.

Objednávka je považována za odsouhlasenou a akceptovanou Dodavatelem doručením potvrzení – akceptace Objednávky Objednateli.

* 1. Ad hoc služby musí být poskytnuty vždy v termínu a v rozsahu specifikovaném v příslušné Objednávce.
	2. Dodavatel je povinen vést detailní záznamy o poskytování Ad hoc služeb na základě příslušné Objednávky (dále jen „**Výkaz plnění**“). Výkaz plnění bude obsahovat přehled a množství poskytnutých Ad hoc služeb, tj. počet odpracovaných člověkodnů a popis Dodavatelem realizovaných činností.
	3. Ad hoc služby budou převzaty na základě oboustranně podepsaného Akceptačního protokolu Ad hoc služeb. Akceptační protokol Ad hoc služeb bude Dodavatelem vystaven vždy nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od poskytnutí Ad hoc služeb dle příslušné Objednávky. Přílohou Akceptačního protokolu Ad hoc služeb bude vždy Výkaz plnění dle odst. 3.6 tohoto článku Smlouvy. V případě jakýchkoli úprav Software provedených v rámci poskytování Ad hoc služeb bude přílohou Akceptačního protokolu Ad hoc služeb, a tedy i předmětem akceptace, rovněž příslušná Dokumentace podle čl. 2 odst. 2.2 Smlouvy.
	4. Objednatel je oprávněn Ad hoc služby odmítnout akceptovat, pokud nebyly poskytnuty v souladu s popisem Ad hoc služeb obsaženým v Objednávce a/nebo pokud vykázaný rozsah poskytnutých Ad hoc služeb neodpovídá skutečně poskytnutému rozsahu. Objednatel je oprávněn odmítnout akceptovat Ad hoc služby rovněž v případě, že Objednateli nebyla Dodavatelem předána aktualizovaná Dokumentace podle čl. 2 odst. 2.2 Smlouvy nebo vykazuje-li aktualizovaná Dokumentace vady. Odmítnutí akceptace Ad hoc služeb bude uvedeno v Akceptačním protokolu Ad hoc služeb. Dodavatel je povinen nejpozději do pěti (5) pracovních dnů (nestanoví-li Objednatel písemně, např. e-mailem, lhůtu delší) vady odstranit a neprodleně vyzvat Objednatele k nové akceptační proceduře. Ohledně opakovaného akceptačního řízení ve smyslu tohoto odstavce Smlouvy platí přiměřeně ustanovení tohoto odstavce Smlouvy. Podpisem Akceptačního protokolu Ad hoc služeb Objednatel stvrzuje, že Ad hoc služby byly Dodavatelem provedeny řádně a ve vykázaném rozsahu.
	5. Vzor Akceptačního protokolu Ad hoc služeb je obsažen v Příloze č. 4 této Smlouvy.
	6. Maximální rozsah Konzultací a Úprav činí **90 MD**.
	7. Doba poskytování Konzultací je v pracovní dny od 8. do 16. hodiny.
	8. Dodavatel zaručuje, že Konzultace budou prováděny kvalifikovaným personálem a odborným způsobem, který je všeobecně akceptován v rámci průmyslových standardů a praxe.
	9. Konzultace dle této Smlouvy mohou být poskytnuty formou zpracování písemných výstupů nebo poskytnutím osobní či online konzultace. Dodavatel se zavazuje poskytnout konzultace prostřednictvím členů svých realizačních týmů. Před zahájením plnění sdělí Dodavatel Objednateli jména členů svých realizačních týmů a jejich role v týmu. Na žádost Objednatele Dodavatel prokáže, že členové realizačního týmů mají kvalifikaci pro řádné poskytování Předmětu plnění podle této Smlouvy.
1. **Cena**
	1. Cena za poskytování Software a Podpory činí 707 184,- Kč (slovy: sedm set sedm tisíc sto osmdesát čtyři korun českých) bez DPH, tj. 58 932,- Kč (slovy: padesát osm tisíc devět set třicet dva korun českých) bez DPH / měsíc.
	2. Cena za Ad hoc služby, tj. za Konzultace a Úpravy poskytnuté na základě příslušné Objednávky bude pro jednotlivé případy vždy stanovena na základě jednotkové ceny za jeden (1) člověkoden práce a počtu skutečně čerpaných člověkodní práce, v souladu s příslušnou Objednávkou. Cena za jeden (1) člověkoden práce činí 13 600,- Kč (slovy: třináct tisíc šest set korun českých) bez DPH.

Cena podle odst. 4.1 Smlouvy je stanovena jako cena nejvýše přípustná. Cena podle odst. 4.2 nepřesáhne celkovou výši 1 224 000,- Kč (slovy: jeden milion dvě stě dvacet čtyři tisíc korun českých) bez DPH. Celková cena za Předmět plnění, tj. za Software, Podporu, Konzultace a Úpravy nepřesáhne celkovou částku 1 931 184,- Kč (slovy: jeden milion devět set třicet jeden tisíc sto osmdesát čtyři korun českých) bez DPH. K ceně bude vždy připočtena daň z přidané hodnoty (DPH) na základě platných právních předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

* 1. Dodavatel výslovně prohlašuje a ujišťuje Objednatele, že cena podle odst. 4.1 i 4.2 tohoto článku Smlouvy již v sobě zahrnuje veškeré náklady Dodavatele spojené s plněním dle této Smlouvy.
	2. Součástí ceny jsou i činnosti, které ve Smlouvě sice nejsou výslovně uvedeny, ale Dodavatel, jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, neboť jsou nezbytné pro poskytování Předmětu plnění dle této Smlouvy.
1. **Platební podmínky**
	1. Daňové doklady (faktury) za poskytování Software a Podpory budou vystavovány Dodavatelem vždy zpětně za každý kalendářní měsíc poskytování Software a Podpory, a to do pěti (5) kalendářních dnů od konce kalendářního měsíce. V případě, že Software a/nebo Podpora nebudou poskytovány po celý kalendářní měsíc, sníží se fakturovaná částka poměrným způsobem s ohledem na rozsah a dobu, po kterou bylo toto plnění v daném kalendářním měsíci skutečně poskytováno. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je vždy poslední kalendářní den měsíce, v němž bylo toto plnění poskytováno.

Daňový doklad (faktura) za poskytnutí Ad hoc služeb podle této Smlouvy bude vystaven dle skutečně poskytnutého plnění, a to vždy nejdříve po podpisu Akceptačního protokolu Ad hoc služeb oběma Smluvními stranami, osvědčujícího poskytnutí Ad hoc služeb na základě příslušné Objednávky bez jakýchkoli vad. Přílohou daňového dokladu bude kopie Akceptačního protokolu Ad hoc služeb podepsaného oběma Smluvními stranami. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den podpisu Akceptačního protokolu Ad hoc služeb Objednatelem. Nejmenší možnou odpracovatelnou a účtovatelnou jednotkou je jeden (1) MD. Odpracované celé člověkodny práce se sčítají.

* 1. Daňový doklad musí vždy obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**“), zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zejména níže uvedené údaje:
* číslo Smlouvy;
* číslo Evidenční objednávky (EOBJ), příp. č. Objednávky (OBJ) v případě Ad hoc služeb;
* popis fakturovaného plnění, rozsah, jednotkovou a celkovou cenu;
* platební podmínky v souladu se Smlouvou.
	1. Daňové doklady (faktury) budou Dodavatelem Objednateli zasílány spolu s veškerými požadovanými dokumenty do tří (3) pracovních dnů od jejich vystavení jedním z následujících způsobů:
1. buď v elektronické podobě na adresu:

xxx

1. nebo doporučeným dopisem na následující adresu:

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.

Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10.

* 1. Platba bude provedena v české měně formou bankovního převodu na účet Dodavatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.
	2. Lhůta splatnosti faktury vystavené na základě této Smlouvy činí třicet (30) kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli. Cena se považuje za uhrazenou dnem odepsání fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Dodavatele.
	3. V případě, že faktura nebude obsahovat stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě splatnosti Dodavateli k doplnění či opravě, aniž se tím dostane do prodlení. Nová lhůta splatnosti v délce třiceti (30) kalendářních dní počíná běžet znovu ode dne doručení náležitě doplněné či opravené faktury Objednateli.
	4. Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na cenu.
	5. Všechny částky poukazované vzájemně Smluvními stranami musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.
	6. Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel zdanitelného plnění (Dodavatel) je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a Zákona o DPH, nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Dodavatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, je příjemce zdanitelného plnění (Objednatel) oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a Zákona o DPH. Na bankovní účet Dodavatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatelem v souladu s ustanovením toho o odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.
	7. Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Dodavatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 Zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Dodavatele, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 Zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) Zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Dodavateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem doručení opraveného daňového dokladu Objednateli s uvedením správného bankovního účtu Dodavatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.
1. **Duševní vlastnictví**
	1. Dodavatel prohlašuje, že je vykonavatelem majetkových práv autorských k Software ve smyslu Autorského zákona. Dodavatel poskytuje Objednateli oprávnění k výkonu práva užít Software včetně dokumentace, tj. Licenci, přičemž Licence je poskytována jako licence nevýhradní, udělená:
		1. na dobu určitou, **od 1. 3. 2025 do 28. 2. 2026**;
		2. v množstevním rozsahu omezeném co do počtu uživatelů a řešitelů viz Příloha č. 1 Smlouvy; Pro vyloučení pochybností se uvádí, že vzhledem k účelu této Smlouvy uvedenému v čl. 1 odst. 1.1 Smlouvy budou kromě zaměstnanců Objednatele uživateli Software rovněž i jiné, třetí osoby, odlišné od Objednatele;
		3. v územním rozsahu zahrnujícím celé území České republiky;
		4. k užití Software způsobem odpovídajícím účelu této Smlouvy uvedenému v čl. 1 odst. 1.1 Smlouvy;
		5. udělená s právem postoupení licence na jakoukoli třetí osobu a s právem udělení podlicence jakékoli třetí osobě, bez dalších nákladů, které by musel Objednatel nebo třetí strany vynaložit nad rámec ceny uvedené v této Smlouvě, a to i v případě, že Objednatel nebo třetí strany mají již smluvně či jakkoli jinak zajištěná práva užívání licencí shodného výrobce či autora.

Licence se vztahuje i na případné aktualizace Software (včetně dokumentace) a jakékoli změny Software (včetně dokumentace) provedené v průběhu trvání této Smlouvy v rámci poskytování Podpory nebo Ad hoc služeb.

* 1. Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Smlouvy nelze ze strany Dodavatele vypovědět. Objednatel není povinen poskytnutou Licenci využít.
	2. Licenční podmínky pro užití Software jsou dále obsaženy v Příloze č. 3 Smlouvy. Smluvní strany pro vyloučení případných nejasností sjednávají, že bude-li se ujednání obsažené v těle této Smlouvy nebo v některé z ostatních příloh Smlouvy odchylovat od ustanovení obsaženého v Příloze č. 3 Smlouvy, má ujednání obsažené v těle této Smlouvy nebo v některé z ostatních příloh Smlouvy přednost před ustanovením obsaženým v Příloze č. 3 Smlouvy.
	3. Vznikne-li v rámci poskytování Předmětu plnění dle Smlouvy plnění naplňující znaky databáze dle Autorského zákona, poskytuje Dodavatel Objednateli k okamžiku podpisu příslušného Akceptačního protokolu zvláštní právo pořizovatele databáze, a to zejména právo užít jak celý obsah databáze, tak i její kvalitativně nebo kvantitativně podstatné části. Dodavatel dále poskytuje Objednateli právo udělit oprávnění k výkonu práva pořizovatele databáze jinému subjektu v rozsahu, jak je udělil Dodavatel Objednateli.
	4. Dodavatel prohlašuje, že mu k Software (a případně databázím) náleží veškerá oprávnění, která Objednateli poskytuje, a to v rozsahu práv autorských, práv souvisejících s právem autorským i práv spadajících pod režim ostatních právních předpisů na ochranu duševního vlastnictví, ochranných známek a dále práv osobnostních. Dodavatel dále prohlašuje, že nositelům výše uvedených práv nepřísluší a nebude příslušet vůči Objednateli žádné právo na odměnu, či jakékoli jiné plnění v souvislosti s realizací užití Software (a případně databází). Dále Dodavatel zaručuje, že výše uvedená práva nebudou vůči Objednateli uplatněna ani samotnými nositeli, ani prostřednictvím kolektivních správců jejich práv.
	5. Smluvní strany prohlašují, že odměna za poskytnutí Licence a za oprávnění poskytnutá Objednateli dle tohoto článku Smlouvy je zahrnuta v ceně dle čl. 4 této Smlouvy.
1. **Vlastnické právo**
	1. Vlastnické právo a nebezpečí škody na případných hmotných složkách Předmětu plnění přechází na Objednatele okamžikem jejich převzetí Objednatelem. Cena hmotných nosičů dat je již zahrnuta v ceně dle článku 4 této Smlouvy.
	2. Smluvní strany pro vyloučení případných pochybností výslovně sjednávají, že vlastníkem veškerých dat, které Objednatel či jím pověřená třetí osoba vytvoří, je Objednatel.
2. **Záruka za jakost**
	1. Na Software se vztahuje omezená záruka výrobce v rozsahu podle Přílohy č. 3 Smlouvy.
3. **Obchodní tajemství, ochrana důvěrných informací**
	1. Smluvní strany sjednávají, že veškeré skutečnosti jakkoli se týkající nebo související se Smluvními stranami a veškeré další skutečnosti, o nichž se dozví v souvislosti s touto Smlouvou, jsou Smluvními stranami považovány za důvěrné, aniž by bylo nutné tyto informace jednotlivě jako důvěrné výslovně označovat (dále jen „**Důvěrné informace**“). Důvěrnými informacemi jsou zejména obsah veškerých dokumentů, dokladů a podkladů, které za účelem splnění závazků dle této Smlouvy zpřístupní Objednatel Dodavateli, a dále veškeré další informace, které za tímto účelem poskytne Objednatel Dodavateli v jakékoli podobě a jakoukoli formou.
	2. Smluvní strany se zavazují, že veškeré Důvěrné informace, které od sebe navzájem získají, budou použity výhradně pro účely řádného splnění závazků dle této Smlouvy a bude s nimi nakládáno jako s obchodním tajemstvím.
	3. Přijímající Smluvní strana se zavazuje používat k ochraně Důvěrné informace před jejím neoprávněným užíváním, poskytnutím, zveřejněním nebo šířením přiměřené péče, avšak v žádném případě ne v menší míře, než je míra péče, kterou využívá k ochraně svých důvěrných informací, které jsou podobného významu.
	4. Smluvní strany se zavazují, že Důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Přijímající Smluvní strana může poskytnout či zpřístupnit jakoukoli Důvěrnou informaci třetí straně, která nebyla adresátem Důvěrné informace, pouze po obdržení písemného souhlasu sdělující Smluvní strany.
	5. Předávání Důvěrných informací bude probíhat dle volby Objednatele buď osobně formou protokolárního předání hmotných nosičů, na kterých budou Důvěrné informace zachyceny, nebo elektronickou formou. Důvěrné informace v elektronické podobě musí být bezpečně zašifrované při přenosu po datové síti nebo při uložení na datovém médiu. Použité kryptografické prostředky musí být v souladu s ustanovením § 26 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**VyKB**“).
	6. Každá ze Smluvních stran se zavazuje vynaložit maximální úsilí k ochraně Důvěrných informací druhé Smluvní strany, tak aby byla důsledně dodržována jejími zaměstnanci i osobami, které v souladu s touto Smlouvou k plnění účelu spolupráce použije. Použije-li některá ze Smluvních stran k plnění třetí osoby, je oprávněna zpřístupnit jí Důvěrné informace získané od druhé Smluvní strany pouze v rozsahu nezbytně nutném pro jí poskytované plnění a je rovněž povinna zavázat třetí osobu povinností zachování Důvěrných informací v rozsahu dle této Smlouvy. Za porušení povinností třetí osobou odpovídá Smluvní strana, která jí Důvěrné informace zpřístupnila.
	7. Dodavatel zajistí, aby přístup k elektronickým datovým souborům obsahujícím osobní údaje a Důvěrné informace byl dostatečně zabezpečen v souladu s požadavky na důvěrnost a integritu dat podle VyKB.
	8. Je-li pro účel kontroly správného fungování Systému nebo odstranění vady nezbytné poskytnout Dodavateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti Objednatele a jím určených organizací, je Dodavatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
	9. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se Smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se Smluvní strany seznámí při realizaci předmětu Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, se považují za Důvěrné informace.
	10. Dodavatel se zavazuje, že Důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu, a nebude z nich pořizovat kopie ani opisy. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Dodavatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
	11. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na informace, které:
		1. je Smluvní strana povinna sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti;
		2. byly písemným souhlasem poskytující Smluvní strany zproštěny těchto omezení;
		3. jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;
		4. příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana;
		5. jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona;
		6. je Objednatel povinen poskytnout svému zakladateli;
		7. je Objednatel povinen poskytnout jakékoli třetí osobě.
	12. Povinnost ochrany Důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.
	13. Dodavatel je povinen nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů po ukončení účinnosti této Smlouvy jemu písemně předané Důvěrné informace, dle formy zachycení těchto písemných informací a dle dohody s Objednatelem Objednateli vrátit nebo je prokazatelně zničit. O vrácení či zničení dle tohoto odst. 9.13 Smlouvy musí být sepsán protokol, který musí být podepsán kontaktními osobami obou Smluvních stran.
4. **Nakládání s osobními údaji**
	1. Smluvní strany jako správci osobních údajů zpracovávají osobní údaje kontaktních osob poskytnuté ve Smlouvě, popřípadě osobní údaje dalších osob, které jsou poskytnuty v rámci Smlouvy, pouze a výhradně pro účely související s plněním Smlouvy, a to po dobu trvání této Smlouvy, resp. pro účely vyplývající z právních předpisů po dobu delší, která je těmito právními předpisy odůvodněna. Dodavatel je povinen informovat obdobně fyzické osoby, jejichž osobní údaje pro účely související s plněním Smlouvy Objednateli předává.
	2. Dodavatel nepředává Objednateli v rámci poskytnutí Předmětu plnění kromě případu uvedeného v odst. 10.1 tohoto článku Smlouvy žádné další osobní údaje. V případě, že součástí provádění / poskytování Předmětu plnění bude předání osobních údajů podléhajících ochraně dle příslušných právních předpisů na ochranu osobních údajů, je Dodavatel povinen na tuto skutečnost Objednatele předem písemně upozornit a Objednatel je oprávněn dle svého uvážení převzetí osobních údajů odmítnout.
	3. Pro případ, že Dodavatel v rámci plnění Smlouvy získá přístup k informacím, jež budou obsahovat osobní údaje podléhající ochraně dle právních předpisů, je Dodavatel oprávněn přistupovat k takovým osobním údajům pouze v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy. Dodavatel se zavazuje nakládat se zpřístupněnými osobními údaji pouze na základě pokynů Objednatele, pouze pro účely plnění Smlouvy, zachovat o nich mlčenlivost a zajistit jejich bezpečnost proti úniku, náhodnému nebo neoprávněnému zničení, ztrátě, pozměňování nebo neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
	4. Pokud řádné poskytování Předmětu plnění dle této Smlouvy vyžaduje zpracování osobních údajů zaměstnanců Objednatele, budou osobní údaje zaměstnanců Objednatele Dodavatelem zpracovány v následujícím rozsahu:
		1. jméno a příjmení,
		2. e-mail,
		3. telefonní číslo.
	5. Zpracování osobních údajů je definováno příslušnou právní úpravou, přičemž se jedná zejména o jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného provádění / poskytování Předmětu plnění dle této Smlouvy.
	6. Osobní údaje budou zpracovány po dobu poskytování Předmětu plnění dle této Smlouvy. Ukončením této Smlouvy nezanikají povinnosti Dodavatele týkající se bezpečnosti a ochrany osobních údajů až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárního předání jinému zpracovateli.
	7. Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel nemá nárok na náhradu nákladů spojených se zpracováním osobních údajů či s plněním povinností vyplývajících z příslušné právní úpravy.
	8. Objednatel je povinen přijmout vhodná opatření na to, aby poskytl subjektům údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace a učinil veškerá sdělení požadovaná Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**Nařízení**“) ve spojení s právními předpisy upravujícími zpracování osobních údajů.
	9. Vznikne-li v průběhu trvání Smlouvy nutnost zpracování jiných osobních údajů než kontaktních osob, zavazují se obě Smluvní strany k neprodlenému uzavření zpracovatelské smlouvy v souladu s požadavky Nařízení, která se stane nedílnou součástí této Smlouvy.
	10. Dodavatel je při plnění této povinnosti povinen:
5. nezapojit do zpracování osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele;
6. zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci;
7. zohledňovat povahu zpracování osobních údajů a být Objednateli nápomocen pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu Nařízení;
8. zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby, které budou mít přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
9. zajistit, že jeho zaměstnanci budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Dodavatelem stanoveném;
10. na žádost Objednatele kdykoliv umožnit provedení auditu či inspekce týkající se zpracování osobních údajů;
11. po skončení této Smlouvy protokolárně odevzdat Objednateli nebo nově pověřenému zpracovateli všechny osobní údaje zpracované po dobu poskytování Předmětu plnění.
	1. Smluvní strany jsou povinny:
12. zavést technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu Nařízení, aby zajistily a byly schopny kdykoliv doložit, že zpracování osobních údajů je prováděno v souladu s Nařízením a právními předpisy upravujícími zpracování osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, a tato opatření podle potřeby průběžné revidovat a aktualizovat;
13. vést a průběžné revidovat a aktualizovat záznamy o zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení;
14. řádně a včas ohlašovat případná porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu;
15. navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro plnění dle tohoto článku Smlouvy např. změna sídla, právní formy, změna bankovního spojení, zrušení registrace k DPH;
16. zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení této Smlouvy;
17. postupovat v souladu s dalšími požadavky Nařízení a právními předpisy upravujícími zpracování osobních údajů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost.
18. **Další práva a povinnosti Smluvních stran**
	1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si součinnost nezbytnou pro řádné poskytování Předmětu plnění dle této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny informovat bezodkladně druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné poskytování Předmětu plnění dle této Smlouvy. V případě prokazatelného prodlení povinné Smluvní strany s poskytnutím součinnosti není oprávněná Smluvní strana v prodlení s plněním svých závazků podle Smlouvy a veškeré lhůty se o prokazatelné prodlení povinné Smluvní strany prodlužují.
	2. Objednatel se zavazuje vyjadřovat se k návrhům na další postup, bude-li to nezbytné pro řádné poskytování Předmětu plnění a umožnit Dodavateli bezodkladně po uzavření Smlouvy přístup ke všem informacím a podkladům nezbytným pro poskytování Předmětu plnění, zajistit pracovníkům Dodavatele případný vstup do místa plnění v pracovní dny. Za tímto účelem Dodavatel výslovně prohlašuje, že své pracovníky seznámil se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními Objednatele a dále zvláštními předpisy platnými pro pracoviště Objednatele.
	3. Dodavatel se zavazuje při poskytování Předmětu plnění postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí.
	4. Osoby, které se na straně Dodavatele přímo a/nebo nepřímo podílejí na plnění dle této Smlouvy musí splňovat požadavky na personální bezpečnost danou platnou a účinnou legislativou v oblasti kybernetické bezpečnosti, zejména musí být řádně a prokazatelně proškoleni v oblasti bezpečnosti dat a informací, kvalifikovány k výkonu příslušných činností.
	5. Dodavatel je povinen při poskytování Předmětu plnění dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k Předmětu plnění a týkají se činnosti Dodavatele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů Dodavatelem vznikne škoda, nese náklady Dodavatel.
	6. Dodavatel se zavazuje, že nezpůsobí, resp. učiní vše nezbytné a vynaloží veškerou možnou péči, kterou lze po něm objektivně požadovat, aby nedošlo k narušení, poškození nebo zničení HW a SW Objednatele, narušení důvěrnosti dostupnosti a integrity dat Objednatele, a to včetně napadení systémů a dat Objednatele škodlivým SW, neoprávněným přístupem apod. Pokud i přes veškeré vynaložené úsilí Dodavatele dojde v důsledku zavinění Dodavatele k narušení, poškození nebo zničení HW a SW Objednatele, narušení důvěrnosti dostupnosti a integrity dat Objednatele ve smyslu předchozí věty, je Dodavatel povinen učinit vše nezbytné a vynaložit veškerou možnou péči, kterou lze po něm objektivně požadovat, aby takové porušení odstranil. To Dodavatele nezbavuje povinnosti uhradit Objednateli újmu vzniklou tímto porušením povinnosti ze strany Dodavatele.
	7. Dodavatel je povinen vyžádat si před jakýmkoli zásahem do Software, ke kterému dojde v průběhu trvání této Smlouvy, předchozí prokazatelný souhlas kontaktní osoby Objednatele uvedené v článku 13 Smlouvy nebo touto osobou pověřeného zástupce. Jakékoli zásahy do Software budou Dodavatelem prováděny vždy pod dohledem osoby, kterou Objednatel pro tyto účely určí.
	8. Dodavatel je povinen zajistit, že veškeré vlastnosti Software, včetně jeho aktualizací a změn budou po celou dobu účinnosti této Smlouvy odpovídat obecně závazným platným právním předpisům.
	9. Dodavatel Objednateli zaručuje, že v Software ani jakékoli jeho části není a nebude zabudován škodlivý kód (tzv. backdoor) umožňující neoprávněně a bez vědomí Objednatele zasahovat do Software na dálku a ovládat jej. V opačném případě Dodavatel odpovídá Objednateli za veškerou újmu vzniklou v souvislosti s porušením této povinnosti.
	10. Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu písemně informovat Objednatele o skutečnostech, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy, a to neprodleně, nejpozději následující pracovní den poté, kdy příslušná skutečnost nastane nebo Dodavatel zjistí, že by nastat mohla.
	11. Zjistí-li Dodavatel při poskytování Předmětu plnění překážky bránící jeho řádnému poskytování, je povinen to bez zbytečného odkladu písemně oznámit Objednateli a navrhnout mu další postup.
	12. Dodavatel je povinen účastnit se na základě písemné pozvánky Objednatele všech jednání týkajících se předmětu Smlouvy, řídit se při provádění plnění dle této Smlouvy jeho pokyny a poskytnout mu požadovanou dokumentaci. Odměna za účast Dodavatele na jednáních dle tohoto odstavce Smlouvy, jakož i veškeré náklady Dodavatele spojené s účastí na těchto jednáních, jsou plně zahrnuty v ceně dle článku 4 Smlouvy.
	13. Dodavatel je povinen řídit se ve smyslu ustanovení § 2592 Občanského zákoníku příkazy Objednatele.
	14. Dodavatel se zavazuje nepoužít ve svých dokumentech jakýkoliv odkaz na název Objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl, byť i nepřímo, vést k identifikaci Objednatele, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
	15. Dodavatel není oprávněn postoupit ani převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele na třetí osoby. Dodavatel je oprávněn pověřit plněním závazků plynoucích ze Smlouvy jiné třetí osoby (poddodavatele), nebo takové třetí osoby (poddodavatele) změnit, uvedl-li je již ve své Nabídce, pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Pokud se jedná o takové třetí osoby (poddodavatele), kterými Dodavatel prokazoval kvalifikaci, tak musí tato nová třetí osoba (poddodavatel) splňovat kvalifikační předpoklady minimálně v rozsahu stanoveném ve Veřejné zakázce. Pokud byla tato třetí osoba (poddodavatel) taktéž součástí hodnocení nabídek ve Veřejné zakázce, tak musí taktéž splňovat kvalifikační předpoklady minimálně v takovém rozsahu, v jakém byly započteny do tohoto hodnocení nabídek ve Veřejné zakázce u původní třetí osoby (poddodavatele). Dodavatel je povinen splnění náležitostí dle předchozí věty doložit před odsouhlasením této změny Objednatelem, a to stejnou formou, jaká byla vyžadována ve Veřejné zakázce. Udělí-li Objednatel s využitím nebo změnou třetí osoby (poddodavatele) souhlas, je Dodavatel povinen zavázat poddodavatele k zachování Důvěrných informací a k ochraně osobních údajů ve smyslu čl. 9 a čl. 10 této Smlouvy ve stejném rozsahu, v jakém je k této povinnosti zavázán sám. Dodavatel odpovídá za své poddodavatele jako za plnění vlastní, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.
	16. Objednatel je oprávněn převést práva a povinnosti ze Smlouvy nebo její části na třetí osobu. K takovému převodu uděluje Dodavatel Objednateli výslovný souhlas. Postoupení Smlouvy nebo její části je vůči Dodavateli účinné okamžikem doručení oznámení o postoupení Smlouvy nebo její části Dodavateli nebo okamžikem, kdy třetí osoba Dodavateli postoupení Smlouvy nebo její části prokáže. Objednatel a Dodavatel se dohodli, že ustanovení § 1899 Občanského zákoníku o tom, že v případě neplnění převzaté povinnosti postupníkem může Dodavatel po Objednateli požadovat, aby tuto povinnost splnil místo postupníka, se nepoužije.
	17. Jestliže vznikne na straně Dodavatele nemožnost plnění ve smyslu § 2006 Občanského zákoníku, Dodavatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Dodavatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než třicet (30) kalendářních dnů, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
	18. Brání-li některé ze Smluvních stran v plnění povinností ze Smlouvy mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, prodlužují se o dobu, po kterou trvá překážka, lhůty pro plnění povinností stanovených Smluvním stranám Smlouvou. Dodavatel je povinen o vzniku a zániku takové překážky Objednatele neprodleně informovat a tuto překážku Objednateli doložit. Jakmile překážka přestane působit, zavazuje se Dodavatel vyvinout maximální úsilí vedoucí k naplnění účelu Smlouvy a zavazuje se zajistit splnění povinností ze Smlouvy bez zbytečného odkladu.
	19. Smluvní strany se zavazují vzájemně se písemně informovat o případných změnách právní formy, změně bankovního spojení, zrušení registrace k DPH, a dalších významných skutečností rozhodných pro plnění ze Smlouvy, a to bezodkladně po uskutečnění takovéto změny.
19. **Pojištění Dodavatele**
	1. Dodavatel se zavazuje mít po celou dobu účinnosti Smlouvy uzavřenou platnou a účinnou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Dodavatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění, který nesmí být nižší než 5.000.000, - Kč (slovy: pět milionů korun českých). V případě, že plněním této Smlouvy dojde ke způsobení škody Objednateli nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním sjednaným ve smyslu tohoto odstavce Smlouvy, bude Dodavatel povinen tyto škody uhradit z vlastních prostředků.
	2. Dodavatel se zavazuje, po předchozí písemné žádosti Objednatele, předložit nejpozději do sedmi (7) kalendářních dnů k nahlédnutí Objednateli platnou a účinnou pojistnou smlouvu, a to i opakovaně. Bude-li zjištěno, že Dodavatel nedisponuje účinnou pojistnou smlouvou, jedná se o podstatné porušení Smlouvy a Objednatel je od této Smlouvy oprávněn odstoupit.
20. **Vzájemná komunikace Smluvních stran a kontaktní osoby**
	1. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami je činěna písemně, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak, a to v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím doporučené pošty, e-mailu či datové schránky. Pro operativní komunikaci je možné využít též telefonického nebo osobního kontaktu, nicméně následně musí dojít k potvrzení ústního ujednání písemnou formou.
	2. Veškerá oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují ke Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy a která mají či mohou mít jakýkoliv účinek na trvání, změnu či ukončení této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či datovou zprávou prostřednictvím datové schránky na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, není-li Smlouvou stanoveno nebo mezi Smluvními stranami pro konkrétní případy písemně dohodnuto jinak.
	3. Veškerou koordinaci případných poddodavatelů Dodavatele zajišťuje Dodavatel, nikoli Objednatel. Pokud si Objednatel nevyžádá jinak, bude komunikace vedena pouze na úrovni Objednatel – Dodavatel, nikoli mezi Objednatelem a případnými jednotlivými poddodavateli.
	4. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu prokazatelně písemně informovat nejpozději do pěti (5) pracovních dnů.
	5. Kontaktní osoby Objednatele a Dodavatele pro účely této Smlouvy jsou uvedeny následující:

Za Objednatele:

xxx

Za Dodavatele:

xxx

* 1. Smluvní strany pro vyloučení případných nejasností sjednávají, že kontaktní osoby Dodavatele a Objednatele jsou oprávněny zejména předávat a přebírat Předmět plnění této Smlouvy, tj. podepisovat předávací protokoly a Akceptační protokoly a vznášet požadavky a připomínky v rámci provádění / poskytování Předmětu plnění. Smluvní strany dále sjednávají, že kontaktní osoby Smluvních stran nejsou oprávněny podepsat tuto Smlouvu ani případné dodatky k této Smlouvě.
	2. Obě Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit kontaktní osoby uvedené v odst. 13.5 Smlouvy bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě, přičemž změna je účinná doručením písemného oznámení o takové změně druhé Smluvní straně.
1. **Kybernetická bezpečnost**
	1. Plnění v rozsahu Předmětu plnění dle této Smlouvy je součástí dodávky pro systém, který je významným informačním systémem (dále jen „**VIS**“) dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „**ZoKB**“).
	2. Dodavatel podpisem této Smlouvy akceptuje, že plnění poskytované dle této Smlouvy je ve prospěch systému, který je VIS dle ZoKB. Dodavatel se zavazuje k zavedení a dodržování veškerých souvisejících bezpečnostních opatření požadovaných ZoKB, vyhláškou Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „**VyKB**“) a bezpečnostní dokumentací VIS (dle relevance), se kterou byl Dodavatel seznámen, a to minimálně po dobu poskytování Předmětu plnění podle této Smlouvy.
	3. Dodavatel podpisem této Smlouvy dále akceptuje, že se stává pro Objednatele významným dodavatelem ve smyslu **VyKB,** v případě plnění podle této Smlouvy.
	4. Dodavatel je povinen:
2. umožnit Objednateli provedení zákaznického auditu u Dodavatele a poskytnout mu k němu nezbytnou součinnost (dále jen **„zákaznický audit“**). Objednatel je oprávněn provést zákaznický audit v rámci kybernetické bezpečnosti dle § 16 VyKB. Dále lze provést zákaznický audit v případě řešení kybernetického bezpečnostního incidentu v přímé souvislosti s plněním dle této Smlouvy. Zákaznický audit může za Objednatele provést pověřený zaměstnanec Objednatele nebo jiná pověřená osoba. Objednatel je oprávněn pověřit provedením zákaznického auditu třetí stranu. Rozsah auditu musí být rozsahem relevantní k předmětu a účelu této Smlouvy;
3. dodržovat při poskytování Předmětu plnění příslušná ustanovení bezpečnostních politik, metodik a postupů předaných Dodavateli Objednatelem, resp. platné řídící dokumentace Objednatele či její části anebo platné řídící dokumentace, k jejímuž dodržování se Objednatel zavázal, pokud byl Dodavatel s takovými dokumenty nebo jejich částmi seznámen, a to bez ohledu na způsob, jakým byl s takovou dokumentací Objednatele seznámen (např. školením, protokolárním předáním příslušné dokumentace Dodavateli, elektronickým předáním prostřednictvím e-mailu, zřízením přístupu Dodavateli na sdílené úložiště aj.). V případě provedených změn v bezpečnostní dokumentaci VIS (dle relevance), bude Dodavatel informován. Dodavatel je povinen řídit se novým obsahem bezpečnostní dokumentace VIS (dle relevance) od data stanoveného Objednatelem, nejdříve však ode dne, kdy byl o změně informován. Dodavatel se dále podpisem této Smlouvy zavazuje k zavedení a dodržování veškerých souvisejících bezpečnostních opatření požadovaných ZoKB a VyKB, a to minimálně po dobu poskytování plnění dle podmínek této Smlouvy;
4. informovat neprodleně Objednatele o kybernetických bezpečnostních incidentech na straně Dodavatele souvisejících s plněním dle této Smlouvy, a které by mohly mít dopad na kybernetickou bezpečnost u Objednatele. Kybernetický bezpečnostní incident je definován ustanovením § 7 odst. 2 ZoKB;
5. informovat neprodleně Objednatele o změně ovládání Dodavatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s aktivy určených k plnění dle této Smlouvy.
	1. Dodavatel je při poskytování Předmětu plnění pro Objednatele oprávněn užívat data předaná Dodavateli Objednatelem za účelem plnění předmětu Smlouvy, avšak vždy pouze v rozsahu nezbytném ke splnění předmětu Smlouvy.
	2. Dodavatel se při poskytování Předmětu plnění pro Objednatele zavazuje nakládat s daty pouze v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy, zejména ZoKB, VyKB a dalšími souvisejícími právními předpisy.
	3. Dodavatel bere na vědomí, že přístup k datům, informacím či zařízením souvisejícím s předmětem Smlouvy je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance Dodavatele nebo poddodavatele Dodavatele zaevidované, a to na základě požadavku Dodavatele na přístup.
	4. Dodavatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění zaměstnanci Dodavatele musí být řízeno zásadou tzv. „potřeba vědět“ (need to know) a není nárokové.
	5. Dodavatel se zavazuje, že udělený přístup nesmí být sdílen více zaměstnanci Dodavatele nebo poddodavatele Dodavatele.
	6. Dodavatel se zavazuje, že nebude instalovat a používat žádné nástroje, které nebyly předem písemně odsouhlaseny Objednatelem a jejichž užívání by mohlo ohrozit kybernetickou bezpečnost.
	7. Dodavatel se zavazuje, že nebude vyvíjet, kompilovat a šířit v jakékoliv části technologického nebo komunikačního systému programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení, nebo diskreditaci technologického nebo komunikačního systému nebo nelegální získání dat a informací. Dodavatel bere na vědomí, že přístup do interní sítě a/nebo k technologickým a komunikačním systémům bude realizován s využitím zařízení Objednatele. V případě, že Objednatel povolí Dodavateli přístup do interní sítě a/nebo k technologickým a komunikačním systémům Objednatele ze zařízení Dodavatele, musí veškerá tato zařízení Dodavatele splňovat příslušné bezpečnostní standardy Objednatele.
	8. Dodavatel se během poskytování Předmětu plnění pro Objednatele zavazuje dostatečně zabezpečit veškerý přenos dat a informací z pohledu bezpečnostních požadavků na jejich důvěrnost, integritu a dostupnost.
	9. Dodavatel se zavazuje plnit požadavky Objednatele v oblasti likvidace dat (ať už dat na papírových médiích, dat zpracovávaných elektronicky nebo prostřednictvím jakýchkoliv dalších nosičů dat) dle přílohy č. 4 VyKB.
	10. Dodavatel bere na vědomí, že postup zvládání bezpečnostního incidentu či skutečnost vzniklá v důsledku porušení bezpečnostních požadavků nebude posuzována jako okolnost vylučující odpovědnost Dodavatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu Smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy Dodavateli či jiné osobě ze strany Objednatele. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti Dodavatele za prodlení obsažená v Smlouvě nejsou tímto ustanovením dotčena.
	11. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost ke splnění povinností Objednatele zejména při analýze souvisejících rizik, přijímání opatření za účelem snížení všech nepříznivých dopadů spojených se změnami, aktualizaci bezpečnostní dokumentace, souvisejícím testováním a zajištění možnosti navrácení do původního stavu.
	12. Dodavatel se zavazuje dodržovat požadavky Objednatele na řízení kontinuity činností.
	13. Dodavatel stanoví činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému zvládání bezpečnostních událostí a incidentů, podle takto stanovených a popsaných pravidel bude postupovat, a bude hlásit všechny bezpečnostní události a incidenty neprodleně po jejich detekci Objednateli prostřednictvím ohlašovacích kanálů Objednatele, v případech, kdy situace nestrpí odklad telefonicky. Dále se zavazuje vyhodnotit informace o bezpečnostních událostech a incidentech a o těchto informacích, vzniklých bezpečnostních incidentech, vč. krátkodobých a dlouhodobých nápravných opatřeních nad všemi částmi řešení, které jsou ve správě Dodavatele, a rizicích souvisejících s ohrožením kontinuity činností vést přiměřené záznamy a tyto uchovat pro jejich budoucí použití s ohledem na požadavky Objednatele a legislativy České republiky. Nastavená pravidla a postupy podléhají schválení Objednatelem.
	14. Dodavatel provede analýzu příčin bezpečnostního incidentu a navrhne opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že Dodavatel bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.
6. **Odpovědnost za škodu a sankční ujednání**
	1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a této Smlouvy. Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za škodu způsobenou při plnění závazků ze Smlouvy v důsledku porušení povinností vyplývajících z obecně závazných právních předpisů či vyplývajících ze Smlouvy. Obě Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
	2. Dodavatel odpovídá za škodu, kterou způsobil Objednateli v souvislosti s plněním Smlouvy nedodržením nebo porušením svých povinností vyplývajících ze Smlouvy. Odpovědnost za škodu způsobenou porušením smluvní povinnosti se řídí ustanovením § 2913 a násl. Občanského zákoníku. Dodavatel se zároveň zavazuje Objednatele odškodnit za jakékoliv škody, které Objednateli v důsledku porušení povinností Dodavatele vzniknou na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu.
	3. Žádná ze Smluvních stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Dodavateli chybné zadání a Dodavatel s ohledem na svou povinnost realizovat Předmět plnění či jeho část s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
	4. V případě, že činností Dodavatele dojde ke způsobení škody Objednateli nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním odpovědnosti dle článku 12 této Smlouvy, bude Dodavatel povinen škodu uhradit z vlastních prostředků.
	5. V případě porušení prohlášení Dodavatele dle čl. 1 odst. 1.2 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000, - Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení.
	6. V případě nedodržení lhůty odezvy na nahlášený Incident, uvedené v čl. 1 odst. 1.1.1 Přílohy č. 2 Smlouvy je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Dodavatel je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 100,- Kč (slovy: jedno sto korun českých), a to za každou započatou minutu prodlení.
	7. V případě nedodržení sjednaných lhůt pro odstranění Incidentu kategorie A1, dle čl. 1 odst. 1.1.1 Přílohy č. 2 Smlouvy je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Dodavatel je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých), a to za každou započatou hodinu prodlení.
	8. V případě nedodržení sjednaných lhůt pro odstranění Incidentu kategorie A2 nebo A3, dle čl. 1 odst. 1.1.1 Přílohy č. 2 Smlouvy je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Dodavatel je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých), a to za každý započatý kalendářní den prodlení.
	9. V případě nedodržení lhůty pro vyřešení Požadavku na poskytnutí konzultačních služeb podle čl. 1 odst. 1.1.2 Přílohy č. 2 Smlouvy je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Dodavatel je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výš 500,-Kč (slovy: pět set korun českých), a to za každý započatý kalendářní den prodlení.
	10. Výše smluvní pokuty není omezena.
	11. V případě, že se jakékoliv prohlášení Dodavatele v čl. 6 odst. 6.5 této Smlouvy ukáže nepravdivým nebo Dodavatel poruší jinou povinnost dle článku 6 Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 100.000, - Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti.
	12. V každém jednotlivém případě porušení závazku Dodavatele k ochraně Důvěrných informací dle článku 9 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat a Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 100.000, - Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých).
	13. V každém jednotlivém případě porušení povinnosti Dodavatele při nakládání s osobními údaji dle článku 10 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat a Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 100.000, - Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých).
	14. V případě porušení povinností Dodavatele plynoucích z článku 12 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000, - Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení.
	15. V případě nedodržení či porušení povinností Dodavatele vyplývajících ze ZoKB a VyKB a uvedených v článku 14 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 100.000, - Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení těchto povinností.
	16. V případě nedodržení lhůty splatnosti faktury, kterou od Dodavatele převzal Objednatel k úhradě, se Objednatel zavazuje Dodavateli uhradit zákonný úrok z prodlení dle nařízení 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 svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, v platném znění.
	17. V případě prodlení Dodavatele s poskytnutím Ad hoc služeb v termínu dle Objednávky je Objednatel oprávněn požadovat a Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: Pět set korun českých) za každý i započatý kalendářní den prodlení.
	18. Vyúčtování smluvní pokuty / úroků z prodlení – penalizační faktura, musí být druhé Smluvní straně zasláno způsobem prokazujícím doručení, nejlépe datovou zprávou dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení penalizační faktury povinné Smluvní straně. Úhrada smluvní pokuty / úroků z prodlení se provádí bankovním převodem na účet oprávněné Smluvní strany uvedený v penalizační faktuře. Částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu oprávněné Smluvní strany.
	19. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo Objednatele na náhradu vzniklé újmy v celém rozsahu způsobené újmy.
	20. Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Dodavateli dle této Smlouvy v případě neuhrazení smluvní pokuty ze strany Dodavatele oprávněn využít institut započtení vzájemných pohledávek.
7. **Compliance ujednání**
	1. Smluvní strany se zavazují dodržovat právní předpisy a chovat se tak, aby jejich jednání nemohlo vzbudit důvodné podezření ze spáchání nebo páchání trestného činu přičitatelného jedné nebo oběma Smluvním stranám podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
	2. Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
	3. Smluvní strany se zavazují, že:
		1. neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného;
		2. úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného.

Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok.

* 1. Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.
	2. V případě, že je zahájeno trestní stíhání Dodavatele, zavazuje se Dodavatel o tomto bez zbytečného odkladu Objednatele písemně informovat.
1. **Doba trvání Smlouvy, ukončení Smlouvy**
	1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti uveřejněním v registru smluv v souladu se zákonem 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, nejdříve však dne 1. 3. 2025.
	2. Tuto Smlouvu lze předčasně ukončit:
		1. písemnou dohodou Smluvních stran; nebo
		2. písemnou výpovědí Objednatele podle odst. 17.8 Smlouvy; nebo
		3. jednostranným odstoupením z důvodů stanovených právními předpisy nebo touto Smlouvou, nebo v případě podstatného porušení Smlouvy.
	3. Za podstatné porušení smluvních povinnosti Dodavatele, za kterých může Objednatel od této Smlouvy odstoupit, se považuje zejména:
2. opakované, tj. nejméně 2x během třiceti (30) po sobě jdoucích kalendářních dnů, nebo hrubé porušení pravidel bezpečnosti práce, protipožární ochrany, ochrany zdraví při práci či jiných bezpečnostních předpisů a pravidel Dodavatelem nebo jeho poddodavatelem v místě plnění;
3. porušení ochrany Důvěrných informací a/nebo ochrany osobních údajů;
4. porušení povinnosti poskytnutí oprávnění a/nebo Licence, Podpory, Konzultací nebo Úprav v rozsahu nebo lhůtách dle této Smlouvy.
	1. Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od Smlouvy:
		1. je-li Dodavatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů;
		2. byl-li Dodavatel pravomocně odsouzen pro trestný čin.
	2. Za podstatné porušení smluvních povinností Objednatelem, za kterých může Dodavatel od této Smlouvy odstoupit, se považuje prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavené faktury delší než šedesát (60) kalendářních dní.
	3. Odstupuje-li od Smlouvy kterákoliv ze Smluvních stran, oznámí písemně tuto skutečnost druhé Smluvní straně, a to nejpozději do deseti (10) kalendářních dnů ode dne, kdy se tato Smluvní strana o důvodech zakládajících možnost odstoupení od této Smlouvy dozvěděla. Odstoupení je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
	4. Odstoupení od této Smlouvy ze strany Objednatele není spojeno s uložením jakékoliv sankce k tíži Objednatele.
	5. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět z jakéhokoli důvodu nebo bez uvedení důvodu písemnou výpovědí zaslanou Dodavateli, s výpovědní dobou tři (3) měsíce, která počne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena Dodavateli.
	6. Plnění řádně poskytnutá ke dni ukončení Smlouvy dohodou, výpovědí nebo odstoupením si Smluvní strany nebudou vracet, nebude-li v konkrétním případě Smluvními stranami dohodnuto jinak. V případě sjednání vracení plnění jsou Smluvní strany povinny písemně vypořádat dosavadní přijaté smluvní plnění v takovéto dohodě.
	7. Ukončením účinnosti Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvní pokuty, náhrady újmy a jiných nároků a jiné přetrvávající závazky.
5. **Závěrečná ustanovení**
	1. Právní vztahy výslovně Smlouvou neupravené se řídí právními předpisy České republiky, zejména relevantními ustanoveními Občanského zákoníku.
	2. Smluvní strany prohlašují, že jsou si vědomi skutečnosti, že tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
	3. Dodavatel prohlašuje a potvrzuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.
	4. Smluvní strany si ve smyslu ustanovení § 1794 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že se Dodavatel výslovně vzdává jeho práva ve smyslu ustanovení § 1793 Občanského zákoníku a souhlasí s cenou tak, jak byla Smluvními stranami sjednána výše v této Smlouvě.
	5. Všechny spory, které vzniknou ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy v souladu s ustanoveními zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů. Místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
	6. Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakékoliv části ustanovení Smlouvy budou považovány za neplatné nebo nevymahatelné, nebude mít taková neplatnost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušná neplatná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti Smluvních stran se budou vykládat přiměřeně. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.
	7. Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb, a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedověděl. Smluvní strany tímto výslovně vylučují ustanovení § 573 Občanského zákoníku.

Písemnost odeslaná prostřednictvím datové zprávy se považuje za doručenou okamžikem uvedeným v zákoně č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

* 1. Smlouva může být měněna pouze dohodou Smluvních stran v písemné formě, přičemž změna Smlouvy bude účinná k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takovýto okamžik stanoven, pak změna Smlouvy bude účinná ke dni uzavření takovéto dohody. Podstatná změna textu této Smlouvy nebo změna, která by nebyla připuštěna ZZVZ, je vyloučena.
	2. Tato Smlouva je vyhotovena elektronicky a podepsána oběma zástupci Smluvních stran zaručeným elektronickým podpisem.
	3. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Technická specifikace Software

Příloha č. 2 – Specifikace Podpory

Příloha č. 3 – Licenční podmínky výrobce Software

Příloha č. 4 – Vzor Akceptačního protokolu Ad hoc služeb

* 1. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a nebyla sjednána v tísni ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují Smluvní strany své podpisy.

Za Objednatele Za Poskytovatele

V Praze dne: dle el. podpisu Ve Žďáru na Sázavou: dle el. podpisu

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Xxx xxx

Xxx xxx

**Národní agentura pro komunikační a ALVAO s.r.o.**

**informační technologie, s. p.**

V Praze dne: dle el. podpisu

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

xxx

xxx

**Národní agentura pro komunikační a**

**informační technologie, s. p.**

**Příloha č. 1 – Technická specifikace Software**

Základní úlohou ServiceDesku je poskytnout primárně centrální bod kontaktu pro všechny uživatele informačního systému, potažmo celého IT, jako služby. Prostřednictvím přehledného webového rozhraní jsou zde obvykle zaznamenávány nahlášené požadavky, incidenty a monitoring stavu řešení. Samozřejmostí je i možnost nahlášení požadavků telefonem nebo e-mailem. O založení požadavku a důležitých změnách je uživatel okamžitě informován automatickými e-maily. Využívat lze také řešení, uveřejněná ve znalostní databázi Servis desku.

## Specifické odpovědnosti ServiceDesku zahrnují:

* záznam všech incidentů a požadavků, jejich kategorizace a prioritizace,
* podpora při zkoumání a diagnóze v první linii,
* správa životního cyklu incidentů a požadavků, odpovídající eskalace a uzavírání poté, co je uživatel spokojen,
* průběžné informování uživatelů o stavu služeb, incidentů a požadavků.

## Nedílnou součástí Předmětu plnění je zajištění následujících částí podpory:

* režim a dostupnosti L1, L2 a L3 úrovně podpory ServiceDesku Po – Pá: 8:00 – 16:00
* nahlašování prostřednictvím webového rozhraní, telefonu, e-mail,
* kontaktní místo pro uživatele (pro řešení reklamací, závad, připomínek, …),
* řízení požadavků dle ITIL,
* automatické notifikace v případě důležitých změn stavu požadavků,
* poskytování služeb se stanovými parametry,
* evidenci a řízení životního cyklu požadavků na IT podporu,
* úroveň podpory v procesu řízení požadavků,
* koordinování 3. a 4. úrovně podpory v procesu řízení a odstraňování požadavků,
* informování o plánovaných odstávkách a okamžitých výpadcích služeb,
* nahlašování prostřednictvím webového rozhraní,
* nahlašování prostřednictvím telefonu,
* nahlašování prostřednictvím e-mailu,
* podpora v českém jazyce,
* logování přístupů a veškerých provedených změn,
* automatické notifikace v případě důležitých změn stavu požadavků,
* měření a vyhodnocování SLA a KPI,
* integrovaná znalostní databáze (KB),
* napojení na dohledové systémy – proaktivní monitoring.

Dále pak je součástí ServiceDesku Dodavatele i vytváření přehledů a statistik, které dávají přehled o řešení jednotlivých požadavků. Tyto přehledy jsou především zaměřeny na plnění SLA a KPI.

Další možností je on-line přístup vybraných pracovníků Objednatele k přehledům požadavků a jejich řešením, prostřednictvím webové aplikace.

Řešení požadavků je nepřetržitě sledováno a jsou měřena a následně reportována dohodnutá SLA a KPI.

Dodavatelem provozovaný nástroj ServiceDesk plně podporuje procesní rámec ITIL

## Zajištění provozu podpory v pracovní a mimopracovní dobu:

Za zajištění základní funkčnosti podporovaných aplikací v pracovní i mimopracovní dobu je zodpovědný ServiceDesk s provozní dobou 24/7 na pracovišti Objednatele se sídlem v Praze.

Systém je nastaven tak, že jsou přijímány notifikační maily z monitorovacích systémů.

Dodavatel pro vyhodnocení požadavku využívá:

* požadavky nahlášené na ServiceDesk,
* mailové notifikace z monitoringu aplikace,
* telefonická komunikace se zákazníkem,
* návod na vyhodnocení požadavku.

Množstevní rozsah licencí (viz čl. 6 odst. 6.1 písm. b) Smlouvy:

|  |  |
| --- | --- |
| ALVAO Service Desk 11.2  | 500 uživatelů  |
| ALVAO Service Desk External 11.2  | 15 řešitelů |
| Module ALVAO Advanced Workflows 11.2 | 500 uživatelů |
| Module ALVAO Service Desk Custom Apps 11.2 | 500 uživatelů |
| Module ALVAO Service Desk Enterprise API 11.2  | 500 uživatelů |

*V rámci poskytnutých licencí je Dodavatel povinen poskytnout:*

* + Možnost stahovat a používat nové verze poskytnutého Software včetně změněné nebo nové dokumentace
	+ Možnost stahovat aktualizované verze Knihovny softwarových produktů prostřednictvím funkcí Produktu
	+ Možnost zasílat Dodavateli emailem nerozpoznané softwarové detekce pro aktualizaci knihovny softwarových produktů
	+ Rozvoj Software dle nejlepších praktik ITIL®
	+ Rozvoj Software dle nejlepších praktik SAM
	+ Rozvoj Software pro technologie společnosti Microsoft
	+ Rozvoj Software dle legislativy České republiky

**Příloha č. 2 – Specifikace Podpory**

Provozní podpora Software bude Dodavatelem poskytována v rozsahu a způsobem dle článku 1. a článku 2. této Přílohy č. 2 Smlouvy, a to v rozsahu varianty ALVAO Support Standard+.

**1.** **Specifikace rozsahu Podpory**

1.1 Dodavatel se v rámci Podpory zavazuje:

* + Řešení chyb v Software Dodavatele a řešení problémů se Software Dodavatele. Spolupráce při řešení krizových stavů při provozování Software Dodavatele. Služba je poskytována vzdáleně.
	+ Emailové poradenství nad Software Dodavatele v souladu s dokumentací a FAQ. Služba je poskytována vzdáleně.
	+ Přístup do Service Desku Dodavatele skrze web a přístup do Znalostní báze Dodavatele skrze web. Služba je poskytována vzdáleně.
	+ Konzultace a plánování budoucího rozvoje Software Dodavatele. Konzultace možných příčin problémů a důsledků Objednatelem zvažovaného úkonu a jeho vlivu na Software Dodavatele. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě
	+ Provedení preventivní kontroly (profylaxe) stavu Software Dodavatele z funkčního hlediska (kontrola logů, výkonnostních parametrů), popřípadě provedení drobných konfigurací nastavení. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě. Objednatel obdrží zprávu o stavu a případná doporučení.
	+ Upgrade na nové verze Software Dodavatele včetně základního zaškolení novinek max. 8 lidí. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě.
	+ Pomoc při obnově systému Software Dodavatele po havárii infrastruktury. Pomoc při rekonstrukci, obnově systému po havárii infrastruktury z poslední funkční zálohy. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě.
	+ Telefonické poradenství nad Software Dodavatele v souladu s dokumentací a FAQ. Služba je poskytována vzdáleně.
	+ Eskalační telefonní linka. Služba je poskytována vzdáleně.
		1. Odstraňovat incidenty v následujících lhůtách:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie incidentu** | **Reakční doba (maximální) od nahlášení** | **Doba vyřešení (maximální) od nahlášení** |
| Incident kategorie A1 | 1 BD | Best Effort po vzájemné dohodě obou Smluvních stran  |
| Incident kategorie A2 | 2 BD | Best Effort po vzájemné dohodě obou Smluvních stran  |
| Incident kategorie A3 | 3 BD | Best Effort po vzájemné dohodě obou Smluvních stran |

přičemž incidentem se pro účely této Smlouvy rozumí uživatelem Software nahlášená událost, která znamená úplnou nebo částečnou nefunkčnost Software dle následující kategorizace incidentů:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kategorie Incidentu** | **Definice** |
| **Incident kategorie A1** | Chyba v Software způsobuje provozní problémy znemožňující používání Software, tj.:* + 1. „zhroucení“ celého Software nebo jeho části během normálního používání
		2. Ztrátu nebo porušení dat během normálního používání a současně neexistuje postup pro náhradní řešení problému
 |
| **Incident kategorie A2** | Chyba způsobuje provozní problémy omezující používání Software, tj.:1. Způsobuje významné problémy při používání, které jsou překonatelné postupem pro náhradní řešení problému

Část Software se významně odchyluje od specifikace uvedené v dokumentaci |
| **Incident kategorie A3** | Chyba způsobuje provozní problémy, které neomezují provoz, ale komplikují postupy při práci se Software, tj. projevují se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích. |

a příčina incidentu není na straně uživatelské techniky. Kategorii incidentů určuje vždy Objednatel.

1.1.2 Poskytovat Objednateli konzultační služby spočívající v poradenské činnosti pro správce systému Objednatele. Požadavky na konzultační služby dle tohoto odstavce budou Objednatelem zasílány e-mailem na e-mailovou adresu, nebo telefonicky na číslo Dodavatele uvedenou v Příloze č. 4 Smlouvy. Termín pro poskytnutí konzultací bude domluven (písemně e-mailem) vždy individuálně mezi oprávněnou osobou Objednatele a konkrétním řešitelem Dodavatele.

Pro řešení telefonického a emailového poradenství se stanovují reakční doby:

***2 pracovní dny***

Pro řešení konzultací a plánování budoucího rozvoje se stanovují reakční doby:

***5 pracovních dnů***

Ostatní služby jako profylaxe a upgrade nemají stanovenu reakční dobu. Na termínech realizace se Dodavatel dohodne s Objednatelem. Dodavatel bude proaktivně nabízet Objednateli tyto služby a hledat vhodné termíny pro jejich realizaci.

* + 1. Měsíční fond předplacených hodin:

Pro požadavky spojené s řešením chyb v Software, problémů se Software, telefonické emailové poradenství nad Software a obnovou systému po havárii infrastruktury garantuje Dodavatel Objednateli měsíční kapacity předplacených hodin ve výši:

***6 hodin***

Pro požadavky spojené s rozvojovými konzultacemi, profylaxí a upgradem garantuje Dodavatel Objednateli měsíční kapacity předplacených hodin ve výši:

***6 hodin***

Nevyužité hodiny se přesouvají do následujícího měsíce, avšak pouze v rámci aktuálního roku. Je možné jednorázové nebo vícerázové vyčerpání takto nakumulovaných hodin, avšak v termínech a rozsahu dohodnutém mezi Objednatelem a Dodavatelem.

V případě vyčerpání předplaceného objemu hodin lze čerpat další práce v termínech a rozsahu dohodnutém mezi Objednatelem a Dodavatelem.

Nejmenší časová jednotka pro čerpání služeb přes telefon, email nebo vzdálené připojení je 15 min. Nejmenší časová jednotka pro čerpání služeb v místě je jeden pracovní den (md).

V případě řešení problému se Software Dodavatele, kdy je chyba prokazatelně způsobena Software Dodavatele, se neodečítá čas strávený při řešení tohoto problému z předplacené kapacity. Ve všech ostatních případech zejména, kdy je problém způsoben neodborným zásahem pracovníků Objednatele nebo třetí stranou, se standardně započítává čas strávený s řešením problému.

**2.** **Další podmínky poskytování Podpory**

2.1 Doba poskytování Podpory je v pracovní dny od 8. do 16. hodiny.

2.2 Požadavky na služby podle čl. 1 odst. 1.1.1, 1.1.2 a/nebo 1.1.3 této Přílohy č. 2 (dále jen „**Incidenty**“ nebo „**Požadavky**“ dle relevance) budou zadávány odpovědnými osobami Objednatele ve věcech Podpory prostřednictvím telefonu nebo e-mailu Dodavatele:

a) e-mail adresa a url SD Dodavatele: xxx

b) telefonní číslo Hot line: xxx

2.3 Odpovědnými osobami ve věci poskytování Podpory jsou:

 a) Za Objednatele: xxx

b) Za Dodavatele: xxx

2.4 Incidenty a Požadavky budou evidovány v aplikaci SD Dodavatele a potvrzené Objednatelem na měsíční bázi. Okamžikem nahlášení Incidentu / Požadavku se rozumí písemný záznam v SD Dodavatele. Od tohoto okamžiku se počítají lhůty pro poskytování služeb stanovené touto Smlouvou.

2.5 Do aplikace SD Dodavatele budou odpovědné osoby obou Smluvních stran zaznamenávat veškeré skutečnosti důležité pro poskytování Podpory, od počátku zaevidování Incidentu / Požadavku do jeho vyřešení, zejména budou evidovat postup prací, připomínky k obsahu poskytovaných služeb, návrhy na jejich řešení, případně protinávrhy a konečné postupy a termíny řešení.

2.6 Nezbytně nutné pak bude zaznamenávání těchto skutečností:

a) každý Incident a Požadavek Objednatele na poskytnutí Podpory, zejména jeho konkrétní specifikace;

b) poskytované služby od Dodavatele na základě specifikace Incidentu a/nebo Požadavku;

c) údaj o dokončení odstranění Incidentu / vypořádání Požadavku včetně doby k jeho provedení (specifikované počtem hodin, který zahrnuje každou započatou hodinu);

d) případné vady poskytnutých služeb;

e) způsob a termíny odstranění případných vad poskytnutých služeb;

f) další důležité skutečnosti související s poskytováním Podpory.

2.7 Dokončení odstranění Incidentu / vypořádání Požadavku bude vždy potvrzeno Objednatelem za předcházející měsíc v Protokolu o poskytování Podpory. Smluvní strany pro vyloučení nejasností sjednávají, že Protokol o poskytování Podpory má toliko informativní charakter pro Objednatele a jeho podpis ze strany Objednatele není nutnou podmínkou pro vystavení daňového dokladu podle článku 5 Smlouvy.

**3. Povinnosti Smluvních stran v rámci poskytování Podpory**

3.1Povinnosti Dodavatele:

3.1.1 Dodavatel se zavazuje:

1. spolupracovat s odpovědnými osobami Objednatele při poskytování služeb Podpory;
2. na vyžádání konzultovat v průběhu řešení vad navrhovaná řešení s Objednatelem;
3. neprodleně a s vyvinutím nejvyššího úsilí řešit ve spolupráci s Objednatelem vzniklé překážky v poskytování služeb Podpory dle této Smlouvy.

3.1.2 Dodavatel zaručuje, že služby budou prováděny kvalifikovaným personálem a odborným způsobem, který je všeobecně akceptován v rámci průmyslových standardů a praxe.

3.2Povinnosti Objednatele:

* + 1. Objednatel se zavazuje:
1. poskytnout veškerou součinnost potřebnou pro plnění služeb Podpory, zejména poté poskytnout Dodavateli na jeho žádost informace nebo data, která jsou nezbytná pro řešení vad,
2. odpovídat za přesnost informací nebo dat poskytnutých Dodavateli,
3. na vyžádání konzultovat v průběhu řešení vad navrhovaná řešení s Dodavatelem a zajistit pro takovéto konzultace účast kvalifikovaných osob,
4. neprodleně a s vyvinutím nejvyššího úsilí řešit ve spolupráci s Dodavatelem vzniklé překážky v poskytování služeb Podpory dle této Smlouvy.

**Příloha č. 3 – Licenční podmínky výrobce Software**

*Viz* <https://doc.alvao.com/cs/11.2/license>

**Příloha č. 4 – Vzor akceptačního protokolu Ad hoc služeb**

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL

|  |  |
| --- | --- |
| Objednatel |  |
| Dodavatel |  |
| Smlouva |  |
| Objednávka |  |
| Název Projektu |  |

# **Předmět akceptace**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  Číslo | Popis | Akceptováno | Neakceptováno |
| 01 |  | X |  |

**Výhrady**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Číslo | Popis výhrady | Termín pro vypořádání výhrady |
| 01 |  | X |

# **Přílohy**

# **Podpisy**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Jméno a příjmení | Datum | Podpis |
| Předal za Dodavatele |  |  |  |
| Převzal za Objednatele |  |  |  |