

č.j. objednatele: KRPU-207718- 6/ČJ-2018-0400IT-02A

č.j. poskytovatele: 18085L

## SMLOUVA

uzavřená v souladu s § 1746 odst. 2 a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,  
v platném znění, (dále jen „občanský zákoník“)

Níže uvedené dne, měsíce a roku byla uzavřena mezi smluvními stranami smlouva o technické podpoře tohoto znění (dále jen „smlouva“)

### Smluvní strany

**Název:** Česká republika – Krajské ředitelství policie Ústeckého kraje (dále „KŘP-U“)  
**Sídlo:** Lidické náměstí 899/9  
401 79 Ústí nad Labem 2  
**Kontaktní adresa:** Krajské ředitelství policie Ústeckého kraje,  
Lidické náměstí 899/9, pošt. schránka 179,  
401 79 Ústí nad Labem 2  
**IČ:** 75151537  
**DIČ:** CZ75151537  
**Bankovní spojení:**   
**Ve věcech smlouvy oprávněn jednat:**  
**Kontaktní osoba:**  
**E-mail:**  
**Telefon:**

(dále jen „objednatel“)

a

**Název:** TOVEK, spol. s r.o.  
**Sídlo:** U Nikolajky 820/4, 150 00 Praha 5 Smíchov  
**IČ:** 49687981  
**DIČ:** CZ49687981  
**Jejíž jménem jedná:**   
**Bankovní spojení:**   
**Číslo účtu:** itv7xk8  
**Identifikátor datové schránky:**   
**Kontaktní osoba:**  
**E-mail:**  
**Telefon/fax:**  
**Zapsán v obchodním rejstříku:** OR vedený Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 23804

(dále jen „poskytovatel“)

„Poskytnutí softwarových produktů, licence a souvisejících služeb“

### Článek I. Úvodní ustanovení

1. Poskytovatel prohlašuje, že je vlastníkem autorských práv majetkových k softwarovým produktům Tovek uvedených ve Specifikaci dodávky, která tvoří **přílohu č. 1** této smlouvy (dále jen „softwarové produkty Tovek“).
2. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn objednateli poskytnout časově neomezenou nevýhradní licenci k užívání softwarových produktů Tovek, a že disponuje kvalifikovanými pracovníky a technickým vybavením v míře nezbytné pro poskytování odborných služeb, které jsou předmětem plnění této smlouvy.
3. Objednatel prohlašuje, že má zájem na dodání softwarových produktů Tovek a na nabytí časově neomezené licence k užívání těchto softwarových produktů Tovek.
4. Objednatel a poskytovatel uzavírají tuto smlouvu ve veřejném zájmu a za účelem pořídit software a licenci k jeho užívání sloužící k nerušenému a efektivnímu plnění úkolů svěřených Policií ČR právními předpisy, tedy především k ochraně bezpečnosti osob, majetku a veřejného pořádku a předcházení trestné činnosti.

### Článek II. Předmět a účel smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele:
  - a) poskytnout objednateli řádně, včas, ve sjednané kvalitě a za podmínek uvedených v této smlouvě **softwarové produkty Tovek** včetně jejich dokumentace (elektronické manuály pro jednotlivé softwarové produkty Tovek v českém jazyce),
  - b) poskytnout objednateli řádně, včas, ve sjednané kvalitě a za podmínek uvedených v této smlouvě nevýhradní, časově neomezenou **licenci k užívání softwarových produktů Tovek** (dále jen „licence“),
  - c) provést pro objednatele řádně, včas, ve sjednané kvalitě a za podmínek uvedených v této smlouvě **instalaci softwarových produktů Tovek** na koncová zařízení objednatele (dále jen „instalace“),
  - d) provést pro objednatele řádně, včas, ve sjednané kvalitě a za podmínek uvedených v této smlouvě **školení uživatelů** v rozsahu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „školení“).
  - e) poskytovat objednateli **soubor služeb souvisejících s užíváním softwarových produktů Tovek** (dále jen „**technická podpora**“) v souladu s licenčními a servisními podmínkami uvedenými v této smlouvě a jejich přílohách,dále společně též jako „plnění“ nebo také „předmět smlouvy“.
2. Objednatel se zavazuje za poskytnuté plnění dle odst. 1 tohoto článku smlouvy zaplatit poskytovateli sjednanou **cenu ve výši 250 470,- Kč včetně DPH**.

### Článek III. Cena plnění a platební podmínky

1. Celková cena za plnění dle čl. II. odst. 1 této smlouvy činí:

|                    |                      |
|--------------------|----------------------|
| Cena bez DPH:      | 207.000,00 Kč        |
| DPH 21%:           | 43.470,00 Kč         |
| <b>Cena s DPH:</b> | <b>250.470,00 Kč</b> |
2. Cena plnění zahrnuje veškeré náklady spojené s poskytnutím plnění dle čl. II. odst. 1 této smlouvy a je sjednána jako nejvýše přípustná, kterou nelze překročit. Její úprava je možná pouze při změně zákonné sazby DPH.
3. Cena plnění bude zaplacená výlučně na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) řádně vystaveného v souladu s touto smlouvou poskytovatelem a doručeného kupujícímu spolu s příloženou kopií potvrzeného dodacího listu. Fakturu lze vystavit a doručit nejdříve v den uskutečnění posledního z plnění dle čl. II. odst. 1 písm. a) až c) této smlouvy a doručena musí být bez zbytečného odkladu, tj. do 15 dnů od uskutečnění posledního z plnění dle čl. II. odst. 1 písm. a) až c) této smlouvy, a to na adresu **Krajské ředitelství**

**policie Ústeckého kraje, Odbor informačních a komunikačních technologií,  
Petrovická 174, 403 40 Ústí nad Labem – Božtěšice.**

4. Faktura vystavená poskytovatelem musí obsahovat číslo jednací této smlouvy, jednoznačnou identifikaci smluvních stran, zvláště vyčíslení ceny předmětu plnění bez DPH, zvláště DPH a celkovou cenu předmětu plnění včetně DPH a mít náležitosti dle § 29 odst. 1 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
5. V případě prodlení poskytovatele s vyhotovením a odesláním faktury (výzvy k zaplacení) je prodávající v prodlení věřitele dle § 1975 občanského zákoníku. Právo na vystavení faktury se v zájmu zachování právní jistoty smluvních stran promlčí nejpozději uplynutím jednoho roku ode dne, kdy mohla být faktura uplatněna poprvé.
6. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktury v délce 30 kalendářních dnů ode dne doručení faktury objednateli. V případě doručení faktury v období od 21. prosince 2018 do 28. února 2019 činí lhůta splatnosti faktury 60 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli.
7. Objednatel nebude poskytovat poskytovateli jakékoliv zálohy na úhradu ceny předmětu plnění nebo jeho části.
8. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto smlouvou nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není objednatel v prodlení se zaplacením ceny předmětu plnění. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v souladu s odst. 6 tohoto článku smlouvy.
9. Objednatel nemá povinnost účasti na režimu přenesení daňové povinnosti dle § 92a ve smyslu ustanovení § 5 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o DPH.
10. Objednatel je povinen zaplatit poskytovateli za prodlení s úhradou faktury po sjednané lhůtě splatnosti pouze zákonné úroky z prodlení ve výši dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb. počítané z dlužné částky.

#### **Článek IV. Způsob plnění a licenční ujednání**

1. Dodání softwarových produktů Tovek:
  - a) Poskytovatel se zavazuje softwarové produkty Tovek objednateli dodat do místa dle písm. b) tohoto odstavce smlouvy na datovém nosiči CD/DVD/USB ve dvou vyhotoveních (jedno vyhotovení, jako záloha). Současně s dodáním softwarových produktů Tovek bude objednateli dodána také jejich dokumentace, a to v rozsahu: elektronické manuály pro jednotlivé softwarové produkty Tovek v českém jazyce. **Termín pro dodání softwarových produktů Tovek je 15 kalendářních dnů ode dne podpisu této smlouvy.** O přesném termínu dodání softwarových produktů Tovek je poskytovatel povinen vyrozumět objednatele alespoň 2 pracovní dny předem.
  - b) Místem určeným pro dodání softwarových produktů Tovek je pracoviště objednatele na adrese Krajské ředitelství policie Ústeckého kraje, Odbor informačních a komunikačních technologií, Petrovická 174, 403 40 Ústí nad Labem – Božtěšice.
  - c) O předání a převzetí softwarových produktů Tovek bude poskytovatelem vyhotoven oboustranně potvrzený protokol (dále jen „dodací list“), jehož obsahem musí být i seznam všech předávaných dokumentů, a to v jednom (1) vyhotovení s platností originálu pro každou smluvní stranu, k podpisu dodacího listu je za objednatele oprávněna osoba oprávněná jednat ve věcech technických. Dodací list bude mimo jiné obsahovat:
    - i. popis všech fyzicky předaných, resp. převzatých, položek;
    - ii. prohlášení poskytovatele, že předávané položky tvoří kompletní dodávku softwarových produktů Tovek dle této smlouvy, případně které položky schází;

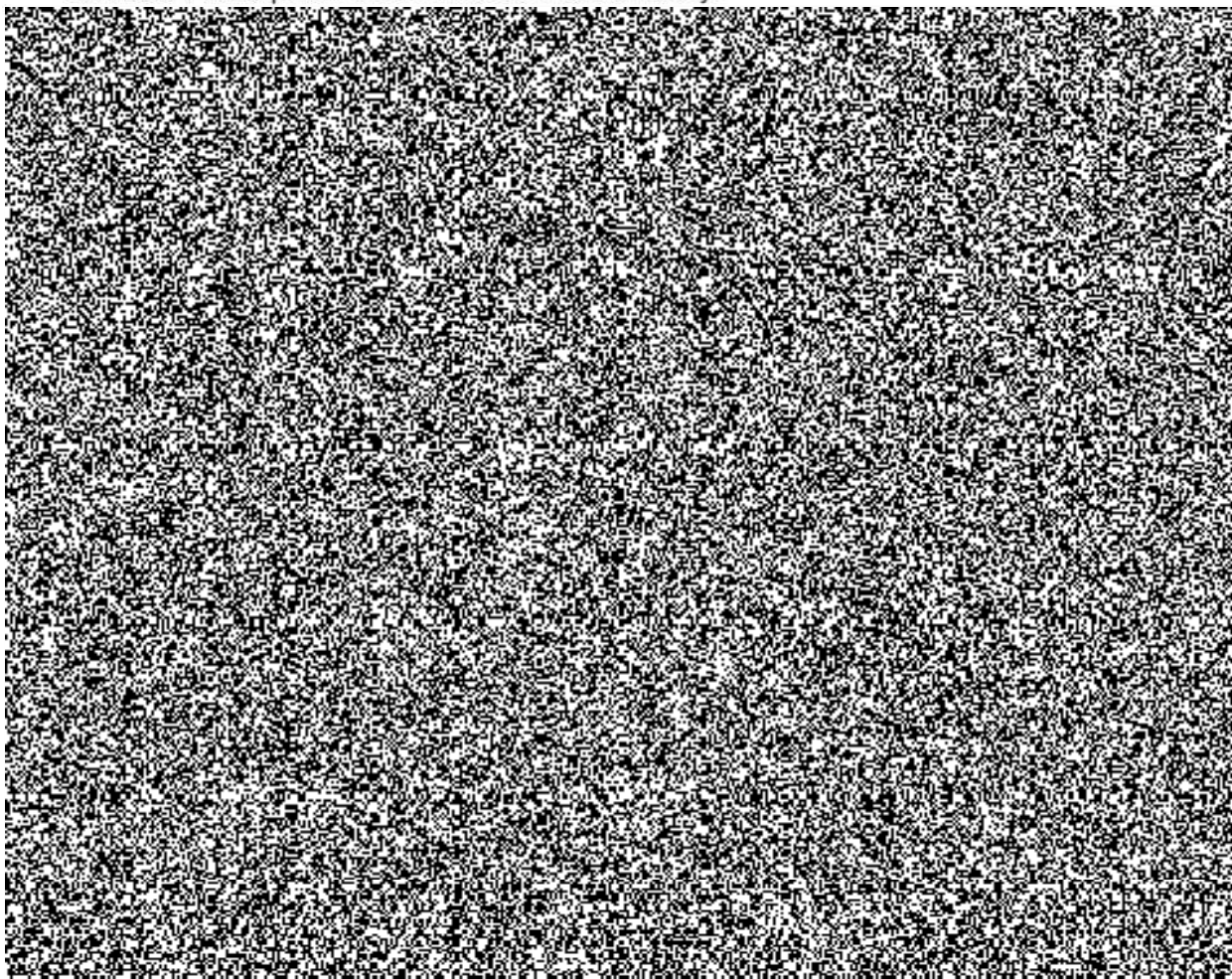
- iii. datum a místo předání, resp. převzetí, a jména a podpisy oprávněných zástupců obou stran.
  - d) Při převzetí softwarových produktů Tovek bude objednatelem provedena jeho kvalitativní a kvantitativní kontrola (dále jen „kontrola“); v případě nepřítomnosti příslušných zástupců prodávajícího nebo kupujícího při dodání softwarových produktů Tovek, bude kontrola provedena následně ve lhůtě pěti (5) dnů, o jejím výsledku bude poskytovatel písemně vyrozuměn. V případě zjištění vad či nedostatků softwarových produktů Tovek v rámci kontroly platí, že tyto nebyly řádně dodány pro zjevné vady plnění.
  - e) Řádným dodáním softwarových produktů Tovek se rozumí okamžik předání softwarových produktů Tovek poskytovatelem a jejich převzetí objednatelem za současného potvrzení dodacího listu ve sjednaném místě a čase plnění za předpokladu, že nebudou nalezeny a vytknuty žádné vady či nedostatky softwarových produktů Tovek při jeho kvalitativní a kvantitativní kontrole.
2. Instalace:
- a) Poskytovatel se zavazuje provést instalaci softwarových produktů Tovek na koncová zařízení objednatele do 10 kalendářních dnů ode dne řádného dodání softwarových produktů Tovek dle odst. 1 tohoto článku smlouvy, nejpozději však do 25 kalendářních dnů ode dne podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami, a to dle toho, který z těchto termínů nastane dříve. O přesném termínu provedení instalace je poskytovatel povinen vyrozumět objednatele alespoň 2 pracovní dny předem.
  - b) Objednatel je povinen poskytovateli k provedení instalace poskytnout nezbytnou míru součinnosti a za tímto účelem je povinen poskytovateli sdělit místo instalace.
  - c) O provedení instalace bude poskytovatelem vyhotoven oboustranně potvrzený protokol (dále jen „instalační protokol“), a to v jednom (1) vyhotovení s platností originálu pro každou smluvní stranu; k podpisu instalačního protokolu je za objednatele oprávněna osoba oprávněná jednat ve věcech technických.
  - d) Součástí instalace bude i provedení zkoušky softwarových produktů Tovek technickým pracovníkem poskytovatele za účasti osoby odpovědné za věci technické ze strany objednatele.
  - e) Instalace se považuje za řádně dokončenou v případě, že nebyly provedenou zkouškou zjištěny žádné vady instalace a bude prokázána funkčnost softwarových produktů Tovek a jejich způsobilost sloužit svému účelu. V opačném případě nebylo plněno řádně a objednatel instalaci neakceptuje. Tuto skutečnost včetně konkrétních zjištěných nedostatků, pro které nebyla instalace akceptována („výhradu“) uvede odpovědný zástupce objednatele na instalační protokol. Poskytovatel je povinen neprodleně odstranit zjištěnou vadu instalace.
  - f) Po odstranění vady instalace se postupuje dle písm. c) až e) tohoto odstavce smlouvy přiměřeně.
3. Poskytnutí licence a licenční ujednání:
- a) Poskytovatel je povinen aktivovat objednateli licenci nejpozději následující pracovní den po dokončení instalace dle odst. 2 písm. e) tohoto článku smlouvy.
  - b) Poskytovatel je povinen nejpozději do 10 kalendářních dnů po poskytnutí licence zaslat na adresu objednatele uvedenou v odst. 1 písm. b) tohoto článku smlouvy.
  - c) **licence se poskytuje jako licence nevýhradní a časově neomezená.**
  - d) Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu objednatele objednateli licenci odejmout či ji jinak omezit, pokud není touto smlouvou stanoveno jinak.
  - e) Poskytovatel je povinen zajistit objednateli nerušený výkon práv vyplývajících z licence po celou dobu trvání licence.
  - f) Objednatel je oprávněn software užívat v rozsahu potřebném k plnění účelu, pro který je pořízován.

#### 4. Školení:

- a) Poskytovatel se zavazuje provést školení v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou a jejími přílohami a zahájit jej nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne řádného dodání softwarových produktů Tovek dle odst. 1 tohoto článku smlouvy, nejpozději však do 45 kalendářních dnů ode dne podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami, a to dle toho, který z těchto termínů nastane dříve. O přesném termínu provedení školení je poskytovatel povinen vyzoomět objednatele alespoň 5 pracovních dnů předem.
- b) Školení bude probíhat ve specializované učebně TOVEK na adrese Chrudimská 2, 130 00 Praha 3.
- c) Objednatel je povinen poskytnout pro provedení školení poskytovateli dostatečnou míru součinnosti, především pak zajistit přítomnost příslušných osob, jejichž proškolení má být provedeno.
- d) O provedeném školení bude poskytovatelem vyhotovena prezenční listina (dále jen „protokol o školení“), přičemž jedno (1) vyhotovení s platností originálu obdrží objednatel; za objednatele bude prezenční listina podepsána osobou účastnící se školení.
- e) Odměna za provedení školení je zahrnuta v ceně plnění dle čl. III. odst. 1 této smlouvy.

#### 5. Technická podpora:

- a) Poskytovatel se zavazuje objednateli poskytovat po dobu jednoho roku ode dne aktivace licence dle odst. 3 tohoto článku smlouvy technickou podporu.
- b) Odměna za technickou podporu po dobu dle písm. a) tohoto odstavce smlouvy je zahrnuta v ceně plnění dle čl. III. odst. 1 této smlouvy.





6. Poskytovatel je při poskytování plnění dle této smlouvy povinen postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen chránit zájmy a dobré jméno objednatele. Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli plnění dle této smlouvy řádně, tedy zejména jako profesionál, s odbornou péčí a s přihlédnutím k oprávněným zájmům objednatele, v souladu s podmínkami uvedenými v této smlouvě a jejích přílohách. Poskytovatel zaručuje, že odborné služby poskytované objednateli dle této smlouvy budou prováděny na profesionální úrovni odpovídající zvyklostem v oblasti informačních technologií.
7. V případě nedodržení jakéhokoliv termínu pro splnění povinností poskytovatele stanovených tímto článkem smlouvy ze strany poskytovatele, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši tří desetin procenta z ceny plnění včetně DPH dle čl. III. odst. 1 této smlouvy, a to za každý byt' i započatý den prodlení.
8. Smluvní strany prohlašují, že zjevnou vadou plnění je zejména, nikoliv však výlučně:
  - a) nedodání všech softwarových produktů Tovek v termínu dle čl. IV. odst. 1 písm. a) této smlouvy,
  - b) prodlení poskytovatele s provedením instalace softwarových produktů Tovek, školení, či aktivací licence,
  - c) poskytnutí licence v menším rozsahu než je stanoven touto smlouvou,
  - d) nefunkčnost či omezená funkčnost licence k užívání softwarových produktů Tovek,
  - e) nefunkčnost či omezená funkčnost jakéhokoliv ze softwarových produktů Tovek, či jejich součástí od počátku (např. softwarové produkty Tovek či jejich součásti nebude možné zprovoznit, či je nebude možné na koncové zařízení objednatele nainstalovat, ač byly dodrženy minimální systémové požadavky pro používání softwarových produktů Tovek).
9. Objednatel je povinen poskytovatele na zjevnou vadu plnění upozornit neprodleně po jejím zjištění, nejpozději však do 5 pracovních dnů ode dne uskutečnění plnění. V takovémto případě vadného plnění má upozornění objednatele na vadu plnění povahu odmítnutí převzetí plnění. Platí, že bylo-li plněno od počátku vadně a objednatel odmítl toto plnění převzít, nebylo plněno řádně a poskytovatel je povinen vadu plnění napravit bez zbytečného odkladu. Ujednání o termínech plnění dle tohoto článku smlouvy tímto nejsou nikterak dotčena.

#### Článek V. Odpovědnost za vady a záruka

1. Práva z vadného plnění vyplývají pro smluvní strany obecně z ustanovení § 1916 a násl. občanského zákoníku.
2. Poskytovatel prohlašuje, že předmětné softwarové produkty Tovek nemají právní vady ve smyslu § 1920 občanského zákoníku, a že poskytovatel plněním dle této smlouvy nezasahuje do práv průmyslového či duševního vlastnictví ani do jiných práv třetích osob.
3. **Poskytovatel ručí za jakost a funkčnost dodaných softwarových produktů Tovek, tedy zejména za to, že mají vlastnosti a kvalitu minimálně v požadovaném rozsahu, a dále za to, že si svou kvalitu a své požadované vlastnosti zachovají, minimálně po dobu 24 měsíců ode dne instalace dle čl. IV. odst. 2 písm. a) této smlouvy (záruční lhůta). Poskytovatel ručí za nerušený výkon práv objednatele vyplývajících z licence po celou dobu jejího trvání.**
4. Poskytovatel zaručuje, že odborné služby poskytované odběrateli dle této smlouvy budou prováděny na profesionální úrovni odpovídající zvyklostem v oblasti informačních

technologií. **Poskytovatel poskytuje v tomto smyslu na své služby záruční dobu 12 měsíců s tím, že záruční doba začíná běžet od data poskytnutí každé služby.**

5. Skrytou vadou plnění je zejména, nikoliv však výlučně, následná nefunkčnost či omezená funkčnost softwarových produktů Tovek, či jejich součástí.
6. Zjištění případných skrytých vad plnění či záručních vad je pověřený pracovník objednatele povinen bez zbytečných odkladů sdělit poskytovateli v písemné podobě.
7. **Termín pro odstranění skrytých vad plnění či záručních vad oznámených poskytovatelem dle odst. 6 tohoto článku smlouvy je 7 pracovních dní ode dne, kdy objednatel poskytovatele na tuto vadu upozornil,** pokud se strany nedohodli jinak. V případě prodlení poskytovatele s odstraněním skrytých vad plnění či záručních vad je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši dvacet pět setin procenta z ceny plnění včetně DPH dle čl. III. odst. 1 této smlouvy za každý byť i započatý den prodlení s odstraněním vady.
8. Veškeré náklady spojené s uplatněním oprávněné reklamace včetně nákladů na odstranění reklamovaných vad nese poskytovatel.
9. Objednatel nemůže vůči poskytovateli uplatňovat právo z vadného plnění v případech, kdy:
  - a) objednateli vznikla škoda v souvislosti s využíváním softwarových produktů Tovek v rozporu s dokumentací dodanou k těm softwarovým produktům nebo v rozporu s pokyny či doporučeními, které jsou předmětem technické podpory,
  - b) vadné plnění ze strany poskytovatele bylo způsobeno zásahem vyšší moci.
10. Smluvní strany se dohodly na limitaci případné náhrady škody, a to tak, že smluvní strany si nejsou povinny nahradit škodu, v části převyšující cenu plnění dle čl. III. odst. 1 této smlouvy.

#### **Článek VI. Smluvní pokuty a odstoupení od smlouvy**

1. Smluvní strany se dohodly, že výše smluvní pokuty dle žádného z ustanovení této smlouvy nesmí přesáhnout 100 % ceny plnění dle čl. III. odst. 1 této smlouvy včetně DPH.
2. V případě na sebe vzájemně navazujících termínů pro splnění povinností poskytovatele stanovených článkem IV. této smlouvy se smluvní pokuty nesčítají - smluvní pokuty dle čl. IV. této smlouvy neběží vedle sebe. Poskytovatel není v prodlení (nevzniká právo objednatele na úhradu smluvní pokuty) v případě, že bylo nedodržení termínu pro splnění povinností poskytovatele způsobeno prodlěním objednatele či technickým stavem koncového zařízení objednatele.
3. Smluvní pokuta je splatná do 7 kalendářních dnů ode dne jejich uplatnění u povinné strany. Nárok na smluvní pokutu vzniká okamžikem porušení smluvní povinnosti. Úročení zákonných úroků z prodlení je zakázané.
4. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody v plné výši vzniklé porušením ustanovení smlouvy, na jehož základě nárok na zaplacení smluvní pokuty vznikl, ani povinnost poskytovatele řádně poskytovat služby.
5. Na fakturovanou částku je objednatel v souladu s ustanovením § 1982 občanského zákoníku oprávněn jednostranně započíst jakékoliv peněžité pohledávky za poskytovatelem. V souladu s § 42 odst. 2 zákona č. 219/2000 Sb., o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích (dále jen „zákon o majetku České republiky“) je poskytovatel oprávněn započíst svou pohledávku za objednatelem na svůj dluh vůči objednateli pouze po vzájemné dohodě s objednatelem.
6. Za podstatné porušení této smlouvy, které zakládá právo smluvních stran na odstoupení od této smlouvy, se považuje zejména:
  - a) prodlení objednatele se splněním svých peněžitých závazků vyplývajících z této smlouvy o více než 15 kalendářních dnů,

- b) objednatel umožní bez předchozího souhlasu poskytovatele využívání softwarových produktů Tovek třetí osobě,
  - c) objednatel umožní využívání softwarových produktů Tovek většímu počtu uživatelů, než odpovídá této smlouvě,
  - d) objednatel bude užívat softwarové produkty Tovek v rozporu s touto smlouvou, zejména pak v rozporu s účelem této smlouvy,
  - e) prodlení poskytovatele s poskytnutím kteréhokoliv z plnění dle čl. IV. této smlouvy o více než 15 kalendářních dnů,
  - f) prodlení poskytovatele s odstraněním skrytých či záručních vad plnění o více než 15 kalendářních dnů,
  - g) porušení povinnosti mlčenlivosti dle čl. VII. této smlouvy.
7. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že:
- a) vůči majetku poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují,
  - b) insolvenční návrh na poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení,
  - c) poskytovatel vstoupí do likvidace,
  - d) poskytovatel pozbyl způsobilost k poskytování služeb dle této smlouvy.
- O těchto skutečnostech je poskytovatel povinen objednatele neprodleně informovat.
8. Účinky každého odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy, či jiná forma zániku této smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty, povinnosti mlčenlivosti.
9. Dojde-li ke zmaření účelu této smlouvy pro důvod stojící na straně poskytovatele (zejména odstoupením od smlouvy, byť jen částečným, z důvodu § 2002 či zánikem závazku dle § 2006 občanského zákoníku aj.) je poskytovatel povinen uhradit objednateli částku ve výši patnácti procent z ceny plnění včetně DPH dle čl. III. odst. 1 této smlouvy jakožto paušální náhradu újmy, neprokáže-li se vznik vyšší konkrétní újmy.
10. Smluvní strany se dohodli, že nejpozději do čtrnácti kalendářních dnů po dni ukončení účinnosti této smlouvy, je objednatel povinen ukončit užívání všech softwarových produktů Tovek a na základě oznámení poskytovatele buď všechny tyto softwarové produkty Tovek vrátit poskytovateli nebo všechny je včetně všech pořízených kopií zničit spolu s písemným potvrzením oprávněného zástupce objednatele.
11. V případě jakéhokoliv ukončení účinnosti této smlouvy po uplynutí 1 kalendářního roku ode dne aktivace licence dle čl. IV. odst. 3 písm. a) této smlouvy nevzniká objednateli nárok na vrácení jakékoliv částky zaplacené dle této smlouvy poskytovateli s výjimkou částek vyplývajících ze záruk poskytovaných poskytovatelem dle této smlouvy.

#### **Článek VII. Povinnost mlčenlivosti**

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění této smlouvy získá od objednatele nebo o objednateli či jeho zaměstnancích a spolupracovnících a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu objednatele žádné třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem této smlouvy, ledaže se jedná
  - a) o informace, které jsou veřejně přístupné, nebo
  - b) o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci.
2. Objednatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech záležitostech, které byly vyjádřeny písemnou formou a označeny jako neveřejné nebo jako předmět obchodního tajemství či důvěrné, ledaže se jedná



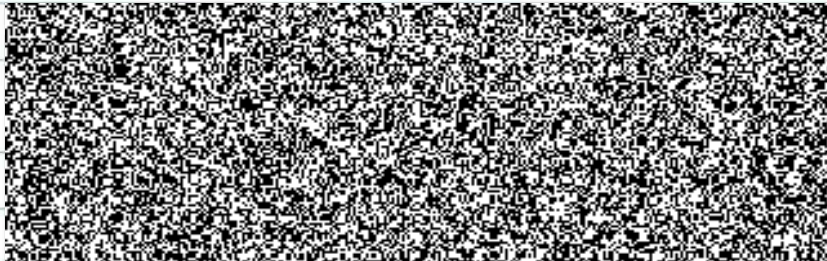
- a) o informace, které jsou veřejně přístupné, nebo
  - b) o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci.
3. Smluvní strany se dohodli, že informace uvedené v příloze č. 1 ohledně podílu cen za jednotlivé části plnění na celkové ceně plnění dle čl. III. odst. 1 této smlouvy a informace uvedené v čl. IV. odst. 5 písm. c) a d) této smlouvy mají povahu obchodního tajemství, přičemž obě smluvní strany jsou povinny zachovávat ohledně těchto informací mlčenlivost, pokud nebude zpřístupnění takovéto informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci.
  4. Povinnost mlčenlivosti dle odst. 1 tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které poskytne poskytovatel výrobci nebo dodavateli softwarových produktů Tovek v rozsahu nutném pro zajištění plnění této smlouvy.
  5. Smluvní strany jsou povinny zavázat povinností mlčenlivosti podle odstavce 1 až 3 tohoto článku smlouvy všechny osoby, které se budou podílet na plnění dle této smlouvy.
  6. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na plnění dle této smlouvy, odpovídá daná smluvní strana, jako by povinnost porušila sama.
  7. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této smlouvy.

#### Článek VIII. Kontaktní údaje, oprávněné a odpovědné osoby



1. Veškeré písemnosti dle této smlouvy bude objednatel doručovat na následující kontaktní spojení:

|                 |   |
|-----------------|---|
| Jméno           |  |
| Poštovní adresa |   |
| IS DS           |   |
| Fax             |   |


2. Veškeré písemnosti dle této smlouvy bude poskytovatel doručovat na následující kontaktní spojení:

|                 |  |
|-----------------|--|
| Jméno           |  |
| Poštovní adresa |  |
| IS DS           |  |
| Fax             |  |

3. Oprávněnými osobami určenými objednatelem pro přímý kontakt s poskytovatelem ohledně plnění této smlouvy jsou:

| Oprávněná osoba  | Telefon | E-mail | Oblast plnění          |
|--|---------|--------|------------------------|
|  |         |        | Realizační záležitosti |
|  |         |        | Obchodní záležitosti   |

4. Odpovědnými osobami určenými poskytovatelem pro přímý kontakt s objednatelem ohledně plnění této smlouvy jsou:

| Oprávněná osoba  | Telefon | E-mail | Oblast plnění                      |
|--|---------|--------|------------------------------------|
|  |         |        | realizace technické podpory        |
|  |         |        | realizace technické podpory        |
|  |         |        | Obchodní a organizační záležitosti |

5. Smluvní strany se dohodly, že případné změny kontaktních osob uvedených v odst. 1 až 4 tohoto článku smlouvy je možné učinit bez nutnosti uzavření dodatku k této smlouvě, a to písemným oznámením doručeným do datové schránky druhé smluvní strany. Takováto změna je účinná okamžikem doručení do datové schránky.

#### Článek IX. Ostatní ustanovení

1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob uvedených v čl. VIII. této smlouvy. Jakékoliv změny této smlouvy jsou oprávněny sjednat a učinit pouze osoby uvedené, jako osoby oprávněné jednat ve věcech smlouvy na titulním listě této smlouvy v části „Smluvní strany“.
2. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně případné změny údajů v záhlaví smlouvy.
3. Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu objednatele oprávněn postoupit práva a povinnosti z této smlouvy na třetí osobu. Postoupení práv a povinností z této smlouvy, či smlouvy samotné na třetí osobu v rozporu s větou první tohoto odstavce smlouvy je neplatné.
4. Kontaktní osoby či pověření pracovníci, uvedení v čl. VIII. této smlouvy, jsou oprávněni k poskytování součinnosti dle této smlouvy, nejsou však jakkoli oprávněni či zmocněni ke sjednávání změn nebo rozsahu této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud poskytovatel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této smlouvy.
6. Poskytovatel prohlašuje, že proti němu není v současné době vedena exekuce, ani proti němu není vedeno insolvenční řízení, není v úpadku, ani nebyl insolvenční návrh poskytovatele zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení. Jestliže se toto prohlášení poskytovatele se ukáže být nepravdivým, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši patnáct procent z celkové ceny plnění včetně DPH dle čl. III. odst. 1 této smlouvy. Stejnou výši smluvní pokuty je poskytovatel povinen zaplatit objednateli v případě porušení povinnosti uvedené v odst. 3 a 5 tohoto článku smlouvy.
7. Vzájemná práva a povinnosti smluvních stran se řídí především touto smlouvou, zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek a zákonem o majetku České republiky. V rozsahu tímto neupraveném se vzájemná práva a povinnosti smluvních stran řídí především občanským zákoníkem. Objednatel uzavírá tuto smlouvu jakožto organizační složka státu příslušná k hospodaření s majetkem státu ve smyslu zákona o majetku České republiky, a to v rámci své podnikatelské činnosti a k naplňování veřejného zájmu. Poskytovatel uzavírá tuto smlouvu jako profesionál a jako podnikatel ve smyslu § 5 a § 420 an. občanského zákoníku.
8. Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve smlouvě včetně ceny plnění, přičemž tato smlouva bude uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv.

9. Smluvní strany prohlašují, že informace uvedené v příloze č. 1 ohledně podílu cen za jednotlivé části plnění na celkové ceně plnění dle čl. III. odst. 1 této smlouvy a informace uvedené v čl. IV. odst. 5 písm. c) a d) této smlouvy mají povahu obchodního tajemství, a proto nebudou v registru smluv uveřejněny.
10. Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka poskytovatele ze dne 22.10.2018, která byla na základě zadávacího řízení vybrána jako nejvýhodnější.
11. V souladu s § 12 odst. 1 zákona o majetku ČR může být tato smlouva měněna či doplňována pouze písemnými, vzestupně číslovanými dodatky, odsouhlasenými oběma smluvními stranami, a to výlučně prostřednictvím osob oprávněných k uzavření smlouvy.

#### Článek X. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem svého podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti okamžikem svého zveřejnění v registru smluv.
2. Nedílnou součástí této smlouvy jsou i její přílohy (příloha č. 1 – Specifikace dodávky, příloha č. 2 - Servisní podmínky). Smluvní strany se dohodly, že v případě rozporu některého ustanovení textu této smlouvy s textem kterékoliv z příloh platí, že text smlouvy má přednost.
3. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací smlouvy budou řešeny smírnou cestou – dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou spory řešeny před příslušnými obecnými soudy, nikoliv rozhodcem.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve 3 stejnopisech, z nichž 2 obdrží objednatel a 1 poskytovatel.
5. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují smluvní strany k této smlouvě své podpisy.

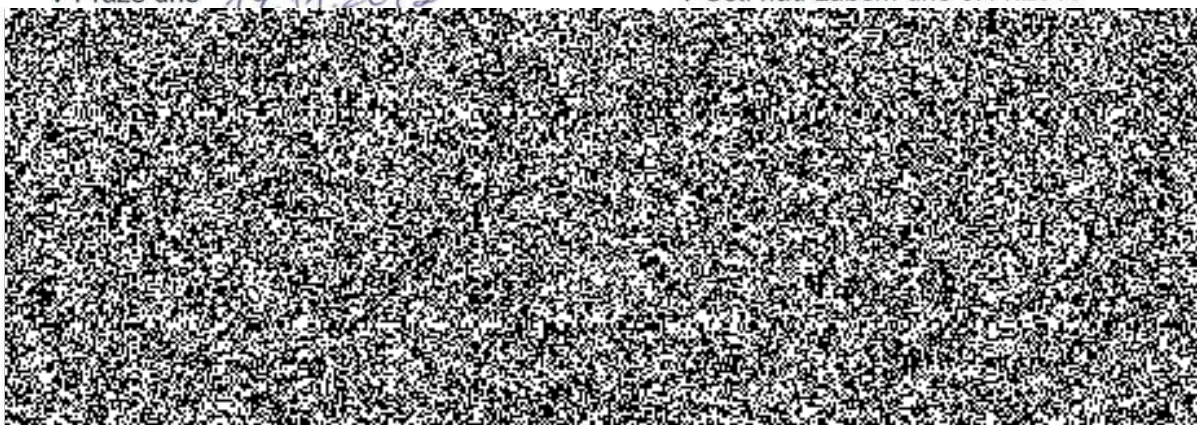
#### Přílohy:

Příloha č. 1: Specifikace dodávky

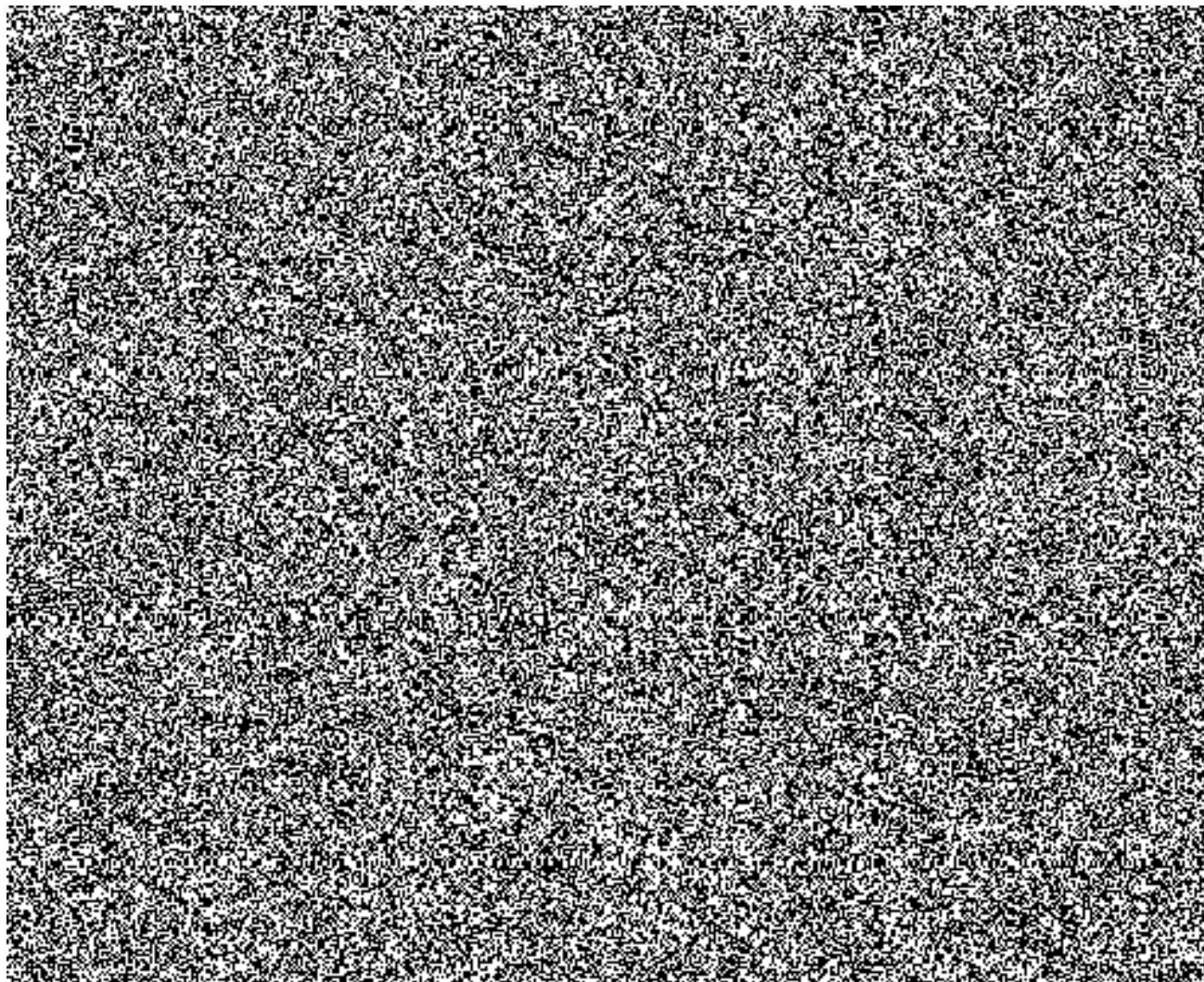
Příloha č. 2: Servisní podmínky

V Praze dne 14.11.2018

V Ústí nad Labem dne 5.11.2018



Příloha č. 1 – Specifikace dodávky



## Příloha č. 2: 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.  
**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.  
**Specifikaci 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 neomezují 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.
- 1.4 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 <http://www.tovek.cz> v sekci Technická podpora, a to buď volně, nebo na základě uživatelského hesla zaslání Oprávněné osobě na její vyžádání. 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 povinna zasílat Informace, Opravy a Úpravy specifické pro řešení problémů Uživatele elektronickou poštou na adresu Oprávněné osoby. Pokud se jedná o objem dat přesahující 1 MB, může společnost TOVEK vyzvat Uživatele, 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 povinna je doručovat Uživateli.
- 3.4 Společnost TOVEK je povinna zajistit zpracovávání požadavků Uživatele na poskytnutí služeb dle těchto Servisních podmínek v pracovních dny v době od 8:30 do 17:00 hod.
- 3.5 Společnost TOVEK je povinna 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 přednostně v elektronické podobě, a to odesláním e-mailové zprávy se všemi požadovanými údaji na adresu [tovek@tovek.cz](mailto:tovek@tovek.cz).
- 4.2 V případě, že požadavek nelze doručit v elektronické podobě nebo sdělit Odpovědné osobě telefonem, musí být zaslán písemně buď:
- faxem na faxové číslo Poskytovatele nebo
  - kurýrní službou na adresu hlavní provozovny poskytovatele.
- 4.3 Požadavky na řešení Problémů s velkou prioritou musí být doručovány přímo Odpovědné osobě, a to prostřednictvím elektronické pošty a mobilního telefonu.
- 4.4 Každý požadavek musí obsahovat minimálně tyto údaje:
- datum a čas odeslání (při odeslání přes internet je obsažen automaticky),
  - identifikaci Oprávněné osoby (při odeslání přes internet stačí osobní e-mail odesílatele),
  - údaje pro zpětný kontakt (při odeslání přes internet stačí osobní e-mail odesílatele),
  - stručný popis Problému (viz odst. 5 tohoto článku),
  - 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:
- přesný název Produktu a jeho verzi a název a verze aplikovaných Oprav a Úprav;
  - popis platformy, na níž je Produkt užíván (typ a konfigurace počítače, operační systém – verze, atd.);
  - popis propojení počítačů, na kterých je Produkt užíván (popis sítě);
  - název Aplikace nebo Produktu, ve spojení s nímž došlo k Problému;
  - popis postupu, který vedl k chybě (jak lze chybu opakovat), a kopii chybového hlášení Produktu;
  - obsah konfiguračních a diagnostických souborů vytvářených Produktem (\*.ini, \*.cfg \*log);
  - 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 efektivitu 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 PROBLÉMŮ

- 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 Uživatele 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 Uživatele 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 pracovní právními 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:
  - a. 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;
  - b. 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 neposkytnutí 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 jakéhokoliv 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 společnosti TOVEK jakýkoliv speciální Software či Dokumentace dle specifikace Uživatele (dále jen Vývoj), výlučným subjektem jakýchkoliv 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 zasláním obchodních sdělení. Uživatel souhlasí ve smyslu zákona 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti se zasláním obchodních sdělení, týkajících se předmětu servisních služeb, v elektronické podobě.