

Smlouva o dílo na podporu vymezené oblasti IT

(Servisní správa infrastruktury IT)

uzavřená dle § 2586 a násl. občanského zákoníku v platném znění

Číslo smlouvy Zhotovitele : RCZ-2020-Z084

Objednatel	
Název:	Statutární město Teplice
Sídlo:	Náměstí Svobody 2/2, 415 95 Teplice
Obchodní zast.:	
IČO:	00266621
DIČ:	CZ00266621
Banka:	██████████
Účet:	██████████
Zapsal:	
Spis:	
Zastoupený:	Ing. Richard Frontz Ved. odd. inf. a výp. techniky

Zhotovitel	
Název:	AUTOCONT a.s.
Sídlo:	Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava
Obchodní zast.:	Mírové náměstí 3057, 415 01 Teplice
IČO:	04308697
DIČ:	CZ04308697
Banka:	██████████
Účet:	██████████
Zapsal:	Krajský Soud v Ostravě
Spis:	B / 11012
Zastoupený:	██████████ ██

I. Předmět smlouvy.

- I.1. Zhotovitel se zavazuje k provádění v bodu I.2 určeného díla a Objednatel se zavazuje za provedení díla zaplatit dohodnutou cenu.
- I.2. Dílem podle této smlouvy rozumí účastníci této smlouvy:

Odborná pomoc při provozu a rozvoji Objednatelům určených subsystémů informačního systému provozovaného Objednatelům.

- I.3. Informačním systémem jsou dle této smlouvy chápány Objednatelům zakoupené programové produkty, splňující autorská oprávnění jejich tvůrců, technické vybavení a organizační opatření uplatňovaná u Objednatelů.
- I.4. Bodem I.2 této smlouvy se rozumí:
- I.4.a. Provádění servisu technických prostředků na základě požadavků Objednatelů, dodávky požadovaného hardwarového a softwarového vybavení včetně spotřebního materiálu potřebného k provozování prostředků IS;
 - I.4.b. Provádění servisu systémového programového vybavení informačního systému Objednatelů na základě jeho požadavků;
 - I.4.c. Projektová a implementační podpora při rozvoji informačního systému;
 - I.4.d. Školení, zaměřená na využívání technického a systémového vybavení IS, pracovníků Objednatelů v místě působnosti Objednatelů, odborné konzultace;
 - I.4.e. Součinnost při definování koncepce rozvoje informačního systému a její průběžná modifikace v souvislosti s potřebami a možnostmi Objednatelů;
 - I.4.f. Poskytování rad a konzultací pracovníkům Objednatelů při řešení provozních problémů a pro správné a efektivní využití vymezené oblasti IS (viz Příloha č.1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu);
 - I.4.g. Zajištění servisní podpory při provozu a údržbě vyjmenovaných prvků IS (viz Příloha č.1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu) v dále specifikovaném rozsahu;

I.4.g.(a) Úplné převzetí správy vyjmenovaných prvků IS.

Garantované termíny pro maximální dobu zahájení řešení požadavku (**Response**) a maximální dobu vyřešení požadavku (**Fix**) jsou pro jednotlivé prvky definovány v příslušném sloupci v **Příloze č.1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu**.

Práce spojené s řešením případných provozních problémů na **Vyjmenovaných prvcích IS v úplné správě** jsou prováděny v režii Zhotovitele a nejsou Objednateli fakturovány. Řešení provozních problémů nezahrnuje odstraňování chyb aplikací třetích stran provozovaných Objednatelům a nápravu stavů způsobených neodborným zásahem třetí strany (včetně zaměstnanců Objednatelů). Tyto práce budou realizovány v garantovaných termínech, ale Objednateli budou účtovány ve smluvních cenách dle bodu II.1.b.

I.5. Upřesňující podmínky plnění díla:

I.5.a. Na veškerý Hardware (HW) a Software (SW) související s výše uvedenými Vyjmenovanými prvky IS a **nespecifikovaný v Příloha č. 1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu** se při řešení problému či požadavku nevztahují časové garance uvedené u Vyjmenovaných prvků IS a takto provedené práce budou Objednateli účtovány ve smluvních cenách dle bodu II.1.b.;

I.5.b. Pro Vyjmenované prvky IS s vyplněnou hodnotou ve sloupci **FIX (tedy garantovaná doba **opravy**) platí následující podmínky:**

I.5.b.(a) Za opravu lze považovat i zajištění dočasného alternativního řešení, splňujícího základní funkčnosti nutné pro provoz, po dobu nezbytně nutnou pro opravu původního prvku;

I.5.b.(b) V případě zásahu vyšší moci (požár, krádež, povodeň apod.) nelze uplatňovat sankce za nedodržení garantované doby opravy; v takovémto případě se Zhotovitel zavazuje poskytnout příslušnou nápravu v režimu Best Effort (bez zbytečných odkladů);

I.5.b.(c) V případě neposkytnutí součinnosti ze strany Objednatelů dle I.5.e bude lhůta pro garanci opravy počítána od okamžiku zajištění potřebné součinnosti;

I.5.b.(d) V případě, že nedostupnost daného prvku (služby) bude způsobena prvkem (službou) **nezahrnutým v Příloha č. 1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu**, bude lhůta pro garanci opravy počítána od okamžiku zprovoznění tohoto prvku (služby);

I.5.b.(e) V případě, že garantovaná doba opravy je závislá na službě poskytované třetí stranou (např. HW CarePack), musí být v okamžiku nahlášení provozního problému tato služba platná (aktivní) a musí být příslušnou třetí stranou splněny definované servisní podmínky; v opačném případě nelze u Zhotovitele uplatňovat sankce za nedodržení garantované doby opravy;

I.5.c. Na veškerý HW související s výše uvedenými Vyjmenovanými prvky IS a dodaný třetími stranami se vztahují specifické servisní podmínky dané dodavateli;

I.5.d. Součástí správy zálohování je monitoring výstupů, kontrola funkčnosti zálohovacích mechanismů a zahájení nápravných opatření v případě detekce provozních problémů. Zajištění obsahu a konzistence zálohovaných dat Objednatelů není součástí servisní správy a je plně v kompetenci Objednatelů. V případě porušení nebo ztráty dat poskytne Zhotovitel nápravu formou obnovení poslední dostupné zálohy dodané Objednatelům;

I.5.e. Ke všem vyjmenovaným prvkům IS je Objednatel pro účely plnění smlouvy zajištěn Zhotoviteli vzdálený administrativní přístup a v případě potřeby také fyzický přístup;

I.5.f. Servisní zásahy jsou primárně prováděny pomocí prostředků vzdálené správy. Pokud Zhotovitel v průběhu poskytování vzdálené nebo telefonické podpory při řešení problémů dojde k závěru, že problém není z časových či technických důvodů možno touto cestou efektivně vyřešit, je realizován servisní zásah na místě.

I.5.g. Pro účely plnění předmětu smlouvy jsou Objednatel v definovaných termínech nebo na základě operativní dohody obou stran zajištěna Servisní okna, během kterých je možno provést odstávku Vyjmenovaných prvků na dobu nezbytně nutnou;

II. Cena díla

- II.1. Cena za dílo dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran na:
- II.1.a. Fixní část ceny – cena za služby dle bodů I.4.e, I.4.f., za Úplné převzetí správy Vyjmenovaných prvků IS a garanci doby zásahu dle bodu I.4.g.(a) a za realizaci a údržbu datového spoje o rychlosti 100Mbit/s mezi Zhotovitelem a Objednatelem = **62.000,- Kč/měsíc bez DPH** (75.020,- Kč vč. DPH);
- II.1.b. Variabilní část ceny - cena za práce provedené Zhotovitelem pro Objednatele dle bodů I.4.a., a bodů I.4.b., I.4.c., I.4.d. dle sazeb uvedených v **Příloha č. 2 – Ceník technologických služeb AUTOCONT a.s.**;
- II.2. Fixní část ceny díla dle bodu II.1 bude účtována každý první den v měsíci fakturou, jejíž splatnost je 10 dnů ode dne jejího vystavení. Objednatel je povinen doručit fakturu nejpozději třetí den v měsíci, jinak se adekvátně prodlužuje doba splatnosti;
- II.3. Variabilní část ceny díla dle bodu II.1 bude účtována na konci měsíce fakturou, jejíž splatnost je 10 dnů ode dne jejího doručení;
- II.4. V případě, že si Objednatel vyžádá Servisní službu na **Vyjmenovaných prvcích IS v úplné správě** mimo definovaný Rozsah pokrytí SLA a Zhotovitel akceptuje provedení této Servisní služby, zavazuje se Objednatel uhradit Zhotoviteli nad rámec paušální fixní částky za službu příplatek specifikovaný v **Příloha č. 2 – Ceník technologických služeb AUTOCONT a.s.**
- II.5. Součástí této smlouvy je příloha **Příloha č. 2 – Ceník technologických služeb AUTOCONT a.s.** aktuální v době podpisu smlouvy;
- II.6. Každá faktura bude obsahovat náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 sb., ve znění platném a účinném ke dni jejího vystavení;
- II.7. Objednatel je oprávněn účtovat Zhotoviteli sankce v případě nedodržení garantované doby zásahu dle bodu I.4.g.(a) ve výši: 1.200,- Kč za každou započatou hodinu zpoždění; v maximální výši měsíční fixní ceny za službu dle bodu II.1. Objednatel je oprávněn požadovat úhradu prokazatelných nákladů na straně Objednatele vzniklých v důsledku neplnění povinností Zhotovitelem;
- II.8. Sankce budou účtovány následujícím způsobem:
Objednatel je oprávněn vystavit Zhotoviteli fakturu ve výši určené v bodu II.7 bezprostředně po naplnění podmínek uplatnění sankce dle II.7. Faktury jsou splatné na účet Objednatele v 10-ti (deseti) denní lhůtě splatnosti od data vystavení;

III. Provádění díla

- III.1. Plnění bude probíhat průběžně, počínaje prvním dnem platnosti smlouvy, až do jejího ukončení;

IV. Další ujednání

- IV.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli všechny nezbytné informace a součinnost k řádnému provádění díla dle této smlouvy;
- IV.2. K provádění díla je stanovena pracovní skupina:
- IV.2.a. Za Zhotovitele:
- | | | |
|----|---|--------------------------|
| a) |  | řízení postupu prací |
| b) |  | systémové a síťové práce |
| c) |  | systémové a síťové práce |
| d) |  | systémové práce |
| e) | jiný poučený zaměstnanec Zhotovitele | |
- IV.2.b. Za Objednatele:
- | | | |
|----|---------------------|----------------------|
| a) | Ing. Richard Frontz | řízení postupu prací |
| b) | Ing. Libor Perner | |
| c) | Jiří Hrad | |
- IV.3. Za Objednatele může práci zadat zaměstnanec uvedený v bodu IV.2.b.;
- IV.4. V případě, že zaměstnanec Objednatele nesouhlasí s nabídnutým termínem zásahu, proběhne dohoda o určení termínu mezi osobami určenými ve smlouvě pro „řízení postupu prací“;

V. Platnost smlouvy

- V.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a sice s účinností od 1. 1. 2021 do 31. 12. 2021.;
- V.2. Platnost této smlouvy může být ukončena:
- V.2.a. Jednostrannou výpovědí jedné ze smluvních stran i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí tři měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď smlouvy v tomto případě může být některou ze smluvních stran podána nejdříve po uplynutí ochranné lhůty 3 měsíců od nabytí účinnosti smlouvy. Sdělení dle bodu V.2.a této smlouvy musí být písemné. Za doručení se pro takový případ považuje i zmaření doručení.
- V.2.b. Dohodou smluvní stran.
- V.2.c. Jednostrannou výpovědí jedné ze smluvních stran z důvodu hrubého porušování smluvního vztahu druhou smluvní stranou. Výpovědi musí předcházet písemné upozornění druhé smluvní strany se specifikací porušení (porušování) smluvních podmínek a se stanovením přiměřeného termínu k nápravě konfliktního jednání. V případě, že druhá smluvní strana nesjedná nápravu ani do stanoveného termínu, je poškozená strana oprávněna vypovědět smlouvu s měsíční výpovědní lhůtou. Za doručení se pro takový případ považuje i zmaření doručení.
- V.2.d. Odstoupením od smlouvy v případě, že jedna ze stran porušuje povinnosti z této smlouvy v takovém rozsahu a takovým způsobem, že nelze po druhé smluvní straně rozumně a spravedlivě požadovat, aby byla touto smlouvou vázána.

VI. Závěrečná ustanovení

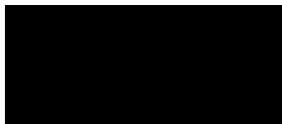
- VI.1. Objednatel prohlašuje, že strategické údaje a informace, které se dozví Zhotovitel při provádění díla podle této smlouvy, jsou obchodním tajemstvím Objednatele. Proto je Zhotovitel povinen s těmito údaji a informacemi nakládat tomu odpovídajícím způsobem, zejména nesmí Zhotovitel v době trvání této smlouvy, jakož i po ukončení této smlouvy, sdělit tyto údaje a informace třetí osobě ani využít údaje a informace získané při činnosti podle této smlouvy pro sebe či pro třetí osobu;
- VI.2. Tato smlouva může být na základě dohody Zhotovitele a Objednatele změněna toliko písemně a to formou dodatků číslovaných vzestupnou číselnou řadou. Jakékoliv ústní dohody jsou právně nevýznamné;
- VI.3. Práva a povinnosti účastníků této smlouvy, jež nejsou v této smlouvě výslovně upraveny, se řídí ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku;
- VI.4. Tato smlouva je vyhotovena ve 3 (třech) stejnopisech, z nichž 2 (dva) obdrží Objednatel a 1 (jeden) Zhotovitel;
- VI.5. Seznam příloh:
- | | |
|-------------|--|
| Příloha č.1 | Seznam vyjmenovaných prvků pro správu |
| Příloha č.2 | Ceník technologických služeb AUTOCONT a.s. |
| Příloha č.3 | Všeobecné obchodní podmínky AUTOCONT a.s. |

VII. Podpisy smluvních stran

- VII.1. Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po jejím projednání podle jejich pravé a svobodné vůle a nikoli v tísní za jednostranně nevýhodných podmínek;

V Teplicích 31.12. 2020

Za Objedna



Ing. Richard Frontz

Statutární město Teplice

V Teplicích 31.12. 2020

Za Zhotovitele:



AUTOCONT a.s.

SPECIFIKACE ROZSAHU POSKYTOVANÉ SYSTÉMOVÉ PODPORY

1. Rozsah podpory (v rámci fixní ceny za služby)	▪ Vyjmenované prvky IS – Servery a infrastruktura ○ provádění aktualizace a nasazování opravných balíčků v případech, kdy toto povede k bezpečnostním, funkčním nebo technologickým opravám či potřebným zlepšením ▪ četnost 1x/měsíc v rámci definovaného Servisního okna ▪ v případě vydání kritických aktualizací ASAP v termínu určeném dohodou obou stran ○ průběžná kontrola a monitoring činnosti směřující k prevenci vzniku provozních problémů ▪ proaktivní kontrola systémů formou vzdáleného připojení (kontrola stavu, analýza logů) v intervalu min 2x měsíčně ▪ sledování a zpracování chybových hlášení a nestandardních stavů systémů na základě výstupů z monitoringu průběžně (resp. v rámci definovaného pokrytí 8x5) ○ provádění běžných administrátorských úkonů na vyžádání ○ poskytování rad a konzultací pracovníkům Objednatele při řešení provozních problémů a pro správné a efektivní využití vymezené oblasti IS ○ řešení provozních problémů (vzdálený zásah či zásah na místě) s garancí doby zásahu ▪ Vyjmenované prvky IS – Koncová zařízení ○ Řešení záručního a pozáručního servisu ○ Podpora při řešení HW problémů ○ Poskytování rad a konzultací pracovníků Objednatele při řešení provozních problémů
2. Rozsah podpory (v rámci variabilní ceny za služby)	▪ Provádění servisu technických prostředků nespecifikovaných Přílohou č. 1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu na základě požadavků Objednatele, dodávky požadovaného hardwarového a softwarového vybavení včetně spotřebního materiálu potřebného k provozování prostředků IS; ▪ Provádění servisu systémového programového vybavení informačního systému nespecifikovaného Přílohou č. 1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu na základě požadavků Objednatele; ▪ Dodávky HW, SW, spotřebního materiálu a náhradních dílů v případě pozáručního servisu;
3. Kontaktní a eskalační údaje	▪ Místem Plnění Smlouvy je: ○ Statutární město Teplice vč. provozoven ▪ Provozní informace související s plněním smlouvy, ostatní komunikace na adrese [redacted] ▪ Zadávání požadavků pomocí servisních tiketů na [redacted] ▪ Oznámení závad Vyjmenovaných prvků IS pomocí servisních tiketů na [redacted] U prvků s definovanou reakční dobou ≤ 4h je zároveň požadavek na servisní zásah oznámen Objednatelem na kontaktní telefonní čísla v eskalačním pořadí: ○ [redacted] pracovní dny Po-Pá 8.00-17.00 ○ [redacted] pracovní dny Po-Pá 8.00-17.00 ○ [redacted] pracovní dny Po-Pá 8.00-17.00 ○ [redacted] pracovní dny Po-Pá 8.00-17.00 ▪ V případě, že nebude možné na základě informací uvedených ve vygenerovaném servisním tiketu zpětně kontaktovat konkrétního zadavatele, nebo pokud Zhotovitel obdrží požadavek na servisní zásah jinou než definovanou cestou (email, telefon, osobní komunikace apod.), nebude při případném nedodržení termínů SLA uznán nárok na příslušné finanční sankce;

	▪ V případě, že bude zaměstnancem Objednatele vygenerován servisní tiket s požadavkem na zásah neodpovídající definici Vyjmenovaných prvků IS dle Přílohy č. 1, bude tento požadavek konzultován s určenými zástupci Objednatele a v případě schválení realizován v nejbližším možném termínu (Best Effort)
4. Lhůty a podmínky servisních zásahů v rámci SLA	▪ Za účelem plnění předmětu smlouvy byla oběma stranami definována následující Servisní okna, během kterých je možno provést odstávku Vyjmenovaných prvků na dobu nezbytně nutnou: ○ Každý poslední pracovní čtvrtek v měsíci 15:00 – 18:00 hod ○ Mimořádné Servisní okno v případě potřeby po dohodě obou stran ▪ Rozsah pokrytí SLA je u Vyjmenovaných prvků IS s parametrem 8x5 následující: ○ Pracovní dny Po-Pá 8.00 – 17.00 hodin. ▪ Garantovaná doba zahájení nápravných prací na Vyjmenovaných prvcích IS s parametrem 8x5 běží od oznámení závady na uvedená kontaktní telefonní čísla za podmínky, že oznámení je učiněno Objednatelem v pracovní den od 8.00 do 16.00 hodin. V případě, že Zhotovitel obdrží oznámení mimo dobu určenou v předchozí větě, garantovaná doba zahájení nápravných prací běží od 8.00 následujícího pracovního dne ▪ V případě, že termín zahájení nápravných prací spadá mimo pracovní dobu Zhotovitele nebo Objednatele, je tento termín automaticky posunut o dobu, která uplynula mezi koncem pracovní doby Zhotovitele v den oznámení o vzniku provozního problému a začátkem pracovní doby Zhotovitele následujícího pracovního dne
5. Sleva na dodávky hardware a software	▪ 3 % ▪ slevu nelze poskytnout na produkty ve speciálních marketingových akcích

Příloha č. 1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu

Name	Type	Number	HW/SW	SLA	Response	Fix	Location
Servery a infrastruktura							
Servers	Servery	13	HW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
Windows Server	Serverový operační systém	25	SW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
AD, DNS, DHCP	Serverová aplikace	2	SW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
Exchange Server	Serverová aplikace	2	SW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
SQL Server	Serverová aplikace	4	SW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
Backup SW	Serverová aplikace	1	SW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
Kerio Control	Serverová aplikace	1	SW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
HyperV	Serverový operační systém	7	SW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
RDS Server	Serverová aplikace	11	SW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
SAN	Diskové pole	2	HW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
Aktivní prvky	Aktivní prvky LAN	30	HW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
UPS APC	Záložní zdroje	2	HW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
Tape Library	Zálohovací knihovna	1	HW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
Optická páteř	Pasivní prvky LAN	1	HW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
Koncová pracoviště							
PC	Stolní PC	200	HW	8x5	90 min	Best Effort	Koncová pracoviště
Tiskárna	Lokální periferie	100	HW	8x5	90 min	Best Effort	Koncová pracoviště

Příloha č. 2 – Ceník technologických služeb AUTOCONT a.s.

		cena bez DPH	DPH 21%	cena vč. DPH
1.	Dopravné za výjezd / ks	0 Kč	0 Kč	0 Kč
2.	Sazba za běžné servisní úkony / hod	1.000 Kč	210 Kč	1.210 Kč
3.	Sazba za běžné systémové a technické úkony / hod	1.200 Kč	252 Kč	1.452 Kč
4.	Sazba za specializované úkony / hod	1.400 Kč	294 Kč	1.694 Kč

Při poskytování služeb mimo definovanou pracovní dobu je k uvedeným cenám účtován příplatek ve výši 50%

Při hodinových sazbách za práci u Objednatele je účtována každá započatá půlhodina

Všeobecné obchodní podmínky AUTOCONT a.s. pro poskytování služeb

1. Právní subjektivita AUTOCONT a.s.

- 1.1. AUTOCONT a.s. je právnickou osobou založenou v právní formě akciové společnosti podle právních předpisů České republiky (dále jen „Zhotovitel“).
- 1.2. AUTOCONT a.s. je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl B, vložka 11012.
- 1.3. Sídlo AUTOCONT a.s. je 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, Hornopolská 3322/34, adresa pro doručování: 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, Hornopolská 3322/34, Česká republika.
- 1.4. Identifikační číslo (IČO) AUTOCONT a.s. je: 04308697
- 1.5. Daňové identifikační číslo (DIČ) AUTOCONT a.s., je: CZ04308697.

2. Definice pojmů

- 2.1. **Akceptace** – právní jednání vyjadřující schválení poskytnutého Plnění včetně potvrzení, že poskytnuté Plnění nemá zjevné vady, je kompletní a v množství, jakosti a provedení dle Smlouvy, těchto všeobecných obchodních podmínek nebo dílčích smluv.
- 2.2. **Akceptační kritéria** – seznam kritérií, která musí být splněna, aby mohlo být Plnění podléhající Akceptaci akceptováno.
- 2.3. **Dopravné** – zahrnuje dopravu z místa Zhotovitele do místa Objednatele a zpět, ztrátu času na cestě při dopravě a ubytování v místě Objednatele.
- 2.4. **Důvěrné informace** – jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace, které se týkají Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách Plnění, jakož i o průběhu Plnění), které se týkají smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, utajované skutečnosti, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za Důvěrné informace takové informace, které jsou jako Důvěrné výslovně označeny smluvní stranou. Za Důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se v průběhu trvání Smlouvy staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané smluvní stranou na základě postupu nezávislého na Smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně Třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 2.5. **Integrace** – je provedení činností potřebných k úplnému vytvoření systému a jeho uvedení do provozu, integrace jednotlivých komponent do funkčního celku a řízení všech výše uvedených činností.
- 2.6. **Instalace** – souhrn činností vedoucích k zprovoznění a nastavení Díla.
- 2.7. **Implementace** – je proces, při kterém dochází k zavádění, přizpůsobení a nastavení systému tak, aby podporoval naplnění požadavků a zadání Díla. Např. nastavení prostředí, zavedení Informačního systému pomocí zakázového vývoje software, přizpůsobování standardního Software specifickým potřebám organizace nebo její části, tvorba dokumentace, výškolení Koncových uživatelů apod.
- 2.8. **Informační systém** – (zkráceně IS) je chápán jako infrastruktura, nebo systém pro zpracování informací pro podporu řízení, provozu a rozhodování organizace nebo její části. Jeho součástí je hardware, software, technické příslušenství a dokumentace.
- 2.9. **Koncový uživatel** – je pracovník Objednatele, který využívá Plnění, nebo jiná osoba, které Objednatel umožňuje využívání Plnění.
- 2.10. **Kontaktní osoba Objednatele** – je pracovník Objednatele, který je oprávněn obracet se na službu Servis Desku Zhotovitele.
- 2.11. **Metrika** – měřitelný parametr Servisní služby
- 2.12. **Migrace dat** – je proces zahrnující převod dat ve vzájemně odsouhlaseném formátu a vzájemně odsouhlasené struktuře do nového systému. Migrace dat může zahrnovat i přípravu a testování.
- 2.13. **Návrh systému** – je písemný dokument obsahující návrh Informačního systému jako celku, zejména obsahující aplikační, datovou, technicko-technologickou a organizační architekturu IS. Návrh systému rovněž obsahuje Akceptační kritéria Software.
- 2.14. **Neprodleně** – bez zbytečného prodlení, nejpozději následující Pracovní den.
- 2.15. **Období podpory** – je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazuje poskytnout služby podpory.
- 2.16. **Objednatel** – je společnost jmenovaná ve Smlouvě, které je poskytován předmět Plnění
- 2.17. **Odpovědné osoby** – jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.
- 2.18. **Okolnost vylučující odpovědnost** – je překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážky předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
- 2.19. **Oprávněné osoby** – jsou zmocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.
- 2.20. **Osoby v koncernu** – jsou jakékoli třetí osoby, které tvoří se Zhotovitelem nebo Objednatelem koncern (holding) ve smyslu ustanovení § 79 odst. 1 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech.
- 2.21. **Ověřovací provoz** – provoz Objednatele za asistence a zvýšeného dohledu Zhotovitele v místě Objednatele, sloužící pro optimalizaci a ověření správné funkčnosti IS
- 2.22. **Plán projektu** – základní dokument, popisující základní parametry Projektu a zásady pro řízení a organizaci Projektu.
- 2.23. **Plnění** – je dodané zboží nebo zhotovené, provedené dílo Zhotovitelem na základě Smlouvy. Plnění představují všechny Produkty a Služby včetně dokumentace, které mají být Zhotovitelem dodány nebo poskytnuty v průběhu plnění Smlouvy
- 2.24. **Pracovní dny** - všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8:00 do 17:00 hodin.
- 2.25. **Pracovníci Objednatele** - zaměstnanci Objednatele a/nebo jiné fyzické osoby, které Objednatel pověřil plněním této smlouvy; Objednatel za činnost těchto pracovníků odpovídá.
- 2.26. **Pracovníci Zhotovitele** - zaměstnanci Zhotovitele a/nebo jiné fyzické osoby, které Zhotovitel pověřil plněním této smlouvy; Zhotovitel za činnost těchto pracovníků odpovídá.
- 2.27. **Produkty** – jsou všechna zařízení, hardware, Software a spotřební zboží, které má Zhotovitel instalovat, nebo poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a všechna související dokumentace.
- 2.28. **Projekt** – je skupina časově ohraničených činností, které vedou k naplnění Smlouvy.
- 2.29. **Protokol o Akceptaci** – písemný protokol podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Akceptaci.
- 2.30. **Protokol o Předání** – písemný záznam podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Předání.
- 2.31. **Provozní prostředí** – HW a SW prostředí Objednatele vhodné pro provoz Informačního systému. Konfigurace HW a SW prostředí bude uvedena v Návrhu systému
- 2.32. **Předání** – úkon, kdy Zhotovitel předává definovaný předmět předání Objednateli a ten Předmět předání přejímá.
- 2.33. **Servis Desk** – je služba Zhotovitele, která slouží k přijímání a evidenci všech požadavků na záruční opravy a služby podpory.

- 2.34. **Servisní kalendář** - doba a dny, ve kterých je Servisní služba poskytována
- 2.35. **Servisní služba** – služba související se správou, provozem, rozvojem a pravidelnou údržbou Informačního systému
- 2.36. **Služby** – jsou všechny činnosti, které má Zhotovitel poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a jsou potřebné, ke splnění smluvních závazků
- 2.37. **Služby podpory** – jsou služby, které se na základě smlouvy zavazuje Zhotovitel poskytnout v průběhu Období podpory.
- 2.38. **Smlouva** – představuje dohodu uzavřenou mezi Objednatel a Zhotovitelem, podepsanou Oprávněnými osobami obou smluvních stran včetně všech jejich dodatků, doplňků, příloh a všech dokumentů, na které se Smlouva odkazuje a které jsou její nedílnou součástí. Smlouva je základním dokumentem, který popisuje, jakým způsobem a za jakých podmínek bude poskytováno Plnění. Smlouva obvykle upravuje následující okruhy
- Obsah a rozsah Plnění
 - Harmonogram Plnění
 - Vymezení smluvních rizik – sankce
 - Pokuty, penále
 - Omezení škod
 - Řídící struktury projektu včetně popisu jejich rolí a kompetencí
 - Akceptační procedury
 - Popis řízení změn a další...
- 2.39. **Software** (Programové vybavení) – počítačový program spolu s příslušnou dokumentací, popřípadě i zdrojovými texty, je-li výslovně uvedeno, že jsou součástí Plnění.
- 2.40. **Subdodavatel** - Třetí strana, která se na plnění Smlouvy podílí dodávkami pro Zhotovitele.
- 2.41. **Třetí strana/osoba** – je fyzická nebo právnická osoba, kterou není Zhotovitel nebo Objednatel a která s nimi netvoří koncern.
- 2.42. **Úroveň Služeb podpory** – je konkrétní specifikace Služeb podpory, jejich kvantity, kvality a podmínek, za kterých se Zhotovitel zavazuje tyto služby poskytovat.
- 2.43. **Vada** – je rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi poskytnutého Plnění a funkčními vlastnostmi, které jsou uvedeny v dokumentaci nebo v popisu Plnění, je-li takový popis součástí Smlouvy nebo součástí dokumentu vypracovaného na základě Smlouvy. Za Vadu se dále považují i právní vady Plnění.
- 2.44. **Záruční doba** – je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazuje bezplatně odstraňovat Vady.

3. Vztah smlouvy a všeobecných obchodních podmínek

- 3.1. Všeobecné obchodní podmínky tvoří přílohu Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.
- 3.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky smlouvy jsou platné v celém rozsahu, pokud nejsou upraveny ustanoveními Smlouvy jinak.
- 3.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a všeobecných obchodních podmínek platí ustanovení Smlouvy.

4. Plnění

- 4.1. Místem plnění je sídlo smluvní strany, které má být Plnění poskytnuto.
- 4.2. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy (včetně změny sídla), jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů po provedení takové změny.
- 4.3. Smluvní strany se dále zavazují poskytnout druhé smluvní straně součinnost umožňující řádné plnění povinností ze Smlouvy.
- 4.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků z této Smlouvy.
- 4.5. Smluvní strany se zavazují informovat opačnou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou, nebo by mohly být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 4.6. Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplvajících z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů pro poskytnutí věcného plnění, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.

- 4.7. V zájmu optimálního plnění Smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 4.8. Smluvní strany se zavazují plnit své závazky v souladu se všemi příslušnými obecně závaznými předpisy a normami.
- 4.9. Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím Třetích osob nebo Osob v koncernu, přitom však odpovídají, jako by plnily samy.
- 4.10. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

5. Dílčí smlouvy a dodatky

- 5.1. Smluvní strany mohou jednotlivé části plnění Smlouvy upravit popřípadě upřesnit pomocí písemných dílčích smluv nebo dodatků Smlouvy.
- 5.2. Nestanoví-li dílčí smlouvy nebo dodatky Smlouvy výslovně jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran Smlouvou.
- 5.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a zněním dílčí smlouvy platí ustanovení dílčí smlouvy.
- 5.4. Změny provedené dílčí smlouvou oproti ustanovením Smlouvy se týkají pouze Plnění poskytovaného na základě takové dílčí smlouvy.
- 5.5. Ukončení účinnosti kterékoliv dílčí smlouvy nemá vliv na účinnost Smlouvy.

6. Cena a platební podmínky

- 6.1. Ceny jsou udávány v českých korunách (CZK) nebo v jiné konvertibilní měně a jsou splatné v českých korunách při použití kurzu České národní banky deviza platného ke dni vystavení faktury.
- 6.2. Cena za Plnění je stanovena dohodou smluvních stran.
- 6.3. Cena za Plnění nezahrnuje daň z přidané hodnoty.
- 6.4. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, cena Plnění je stanovena v českých korunách a index růstu spotřebitelských cen (míra inflace) vyhlášený Českým statistickým úřadem vzroste o pět (5) nebo více procent oproti okamžiku předchozího stanovení nebo zvýšení ceny, může být cena Plnění spočítáváno ve Službách jednostranně zvýšena ze strany Zhotovitele, nejvýše však o částku odpovídající takovému procentuálnímu nárůstu. Zvýšená cena je platná uplynutím jednoho (1) měsíce po doručení oznámení o zvýšení.
- 6.5. Cena je vždy splatná na základě vystavených faktur. Pro vyloučení pochybností platí, že cena je splacena připsáním celé finanční částky na účet Zhotovitele.
- 6.6. Faktury musí splňovat veškeré náležitosti účetních a daňových dokladů vyžadované platnými právními předpisy. Přílohy faktury tvoří kopie potvrzených dokumentů popisujících Předání nebo Akceptaci Plnění, jehož cena je fakturována.
- 6.7. Lhůta splatnosti faktury je, nestanoví-li Smlouva jinak, čtrnáct (14) kalendářních dnů ode dne vystavení. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.

7. Vlastnická práva, práva užití díla a přechod nebezpečí škody

- 7.1. Vlastnické právo k předmětu Plnění, který se podle Smlouvy má stát vlastnictvím Objednatel, přechází na Objednatel dnem úplného zaplacení ceny příslušného předmětu Plnění.
- 7.2. V případě, že Zhotovitel poskytne jako součást Plnění dílo, které vykazuje znaky autorského díla ve smyslu autorského zákona, poskytuje Zhotovitel Objednateli nevýhradní licenci k užití díla, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví a které má podle Smlouvy být předáno Objednateli a to momentem předání a dnem úplného zaplacení ceny takového díla. Na základě nevýhradní licence je Objednatel oprávněn k užití díla, ke kterému je nositelem majetkových práv autorských pouze Zhotovitel. Objednatel je oprávněn dílo užívat následujícím způsobem:
- 7.2.1. užívat takové dílo v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě nebo v licenčních ujednáních týkajících se takového díla,

- 7.2.2. vytvářet kopie takového díla pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh. Kopie je Objednatel povinen zabezpečit proti ztrátě a odcizení a musí je označit všemi autorskými právy a označením jako originál,
- 7.2.3. předat, postoupit, prodat, pronajmout nebo jiným obdobným způsobem poskytnout takové dílo Třetí osobě, nebo Osobě v koncernu pouze s předchozím písemným souhlasem Zhotovitele, není-li takové dílo výslovně k poskytnutí Třetí osobě nebo Osobě v koncernu určeno. V takovém případě je Objednatel na základě práva užití díla oprávněn v témž rozsahu poskytnout právo užití díla takové Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, pro kterou je dílo určeno.
- 7.3. Práva užití díla mohou být dále upravena zvláštními podmínkami nositele autorských práv. Takové podmínky tvoří přílohu Smlouvy. V případech kdy nositelem majetkových práv autorských k dílu poskytnutému Objednateli je zcela nebo zčásti Třetí osoba nebo Osoba v koncernu, zavazuje se Zhotovitel poskytnout Objednateli podlicenci k tomuto dílu.
- 7.4. Vzhledem k tomu, že Zhotovitel poskytuje dle článku 7.2. Objednateli nevýhradní licenci k poskytnutému Plnění, práva Zhotovitele k dílu dle článku 7.2. zůstávají bez ohledu na výše uvedené zachována.
- 7.5. V případech, na které se nevztahuje ustanovení podle článku 7.2, platí, že když Zhotovitel při plnění Smlouvy vytvoří nehmotný statek, který je způsobilý jako předmět ochrany podle obecně závazných předpisů, upravujících práva k nehmotným statkům, jsou obě smluvní strany oprávněny takový nehmotný statek neomezeně užívat.
- 7.6. V případě, že Objednatel užívá dílo či jeho dílčí část (ať již se jedná o dílo, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví či nikoli) v rozporu s ustanovením těchto obecných obchodních podmínek nebo Smlouvy, je Zhotovitel oprávněn vypovědět po marném uplynutí písemně poskytnuté lhůty k nápravě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, poskytnuté právo užití takového díla či jeho části. Výpovědní doba činí třicet (30) kalendářních dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení písemného vyhotovení výpovědi. Pokud bylo dílo poskytnuto v souladu s článkem 7.2.3. Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, může být právo užití díla vypovězeno i v případě, že je porušováno takovou Třetí osobou nebo Osobou v koncernu. Objednatel, je povinen zajistit, aby Třetí strana nebo Osoba v koncernu přestala dílo užívat nejpozději uplynutím výpovědní lhůty podle tohoto ustanovení.
- 7.7. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele dnem jejich Předání.

8. Záruka za jakost a odpovědnost za vady

- 8.1. Zhotovitel se poskytnutím záruky na předmět Plnění zavazuje, že tento bude splňovat po stanovenou Záruční dobu specifikace uvedené v uživatelské a technické dokumentaci. Neexistující dokumentaci nahrazuje popis vlastností výstupu ve Smlouvě.
- 8.2. Standardní doba záruky na poskytnuté služby a na poskytnutý spotřební materiál a náhradní díly je tři měsíce od Předání Plnění nebude-li dohodnuto jinak.
- 8.3. Záruční doba počíná běžet převzetím Plnění. Je-li předmět Plnění složen z více částí, potom záruční doba každé jednotlivé části předmětu Plnění začíná běžet od okamžiku jejího převzetí a vztahuje se na Vady vzniklé v době trvání záruky.
- 8.4. Objednatel zasílá požadavky na záruční opravu v písemné formě prostřednictvím elektronické pošty, aplikací vzdáleného přístupu, popř. pošty, faxu na kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě. Nejsou-li tyto kontaktní údaje ve smlouvě uvedeny, bude objednatel zasílat požadavky na kontaktní údaje uvedené na internetových stránkách Zhotovitele. Oznamované Vady Plnění musí být dostatečně specifikovány. Oznamování zjištěných Vad musí být provedeno nejpozději do posledního pracovního dne běhu záruční doby.
- 8.5. Práce na odstranění oznámené Vady, na kterou se vztahuje záruka, musí být zahájeny bez zbytečného odkladu. Není-li možné takovou Vadu odstranit okamžitě, musí Zhotovitel oznámit bez zbytečného odkladu Objednateli předpokládaný termín a způsob odstranění Vady.
- 8.6. Zhotovitel je oprávněn eliminovat Vadu i tím, že navrhne postup, který zamezí projevům Vady při běžném provozu.
- 8.7. V případě, že Objednatel požádá o opravu Vady, na kterou se nevztahuje záruka, dohodne se Zhotovitel a Objednatel na

podmínkách jejího výkonu. Povinností Zhotovitele je předem informovat Objednatele o tom, že jím požadovaná služba není kryta zárukou a bude účtována dle aktuálních cen příslušné služby.

- 8.8. Náklady Zhotovitele na činnosti spojené s analýzou požadavků, na které se nevztahuje záruka, nese Objednatel.

9. Omezení záruky

- 9.1. Zhotovitel nenese odpovědnost za Vady a chyby a záruka se nevztahuje na Vady a chyby vzniklé:
 - 9.1.1. užíváním Plnění v rozporu s dodanou uživatelskou, popř. technickou dokumentací,
 - 9.1.2. neoprávněným nebo neodborným zásahem či nesprávným užitím Plnění Objednatel nebo Třetí osobou nebo Osobou v koncernu bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele,
 - 9.1.3. úpravou nebo jakýmkoliv jiným zásahem do poskytnutého Plnění bez souhlasu Zhotovitele,
 - 9.1.4. úpravou Software, která je v rozporu s podmínkami Smlouvy nebo zákonem, užíváním Software v jiném než Zhotovitelem podporovaném operačním a/nebo databázovém prostředí nebo užíváním Software v rozporu s aktuální verzí podporovanou Zhotovitelem, to vše bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele,
 - 9.1.5. změnou parametrů prostředí Informačního systému Objednatele, ve kterém je dodaný Software provozován, bez souhlasu Zhotovitele,
 - 9.1.6. komponentami Informačního systému Objednatele, na které se nevztahuje tato záruka,
 - 9.1.7. vlivem počítačových virů,
 - 9.1.8. zanedbáním předepsané údržby, provozu nebo obsluhy ze strany Objednatele
 - 9.1.9. opotřebením zboží/díla způsobené jeho obvyklým užíváním a nevztahuje se na vady, pro které byla sjednána nižší cena,
 - 9.1.10. nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením; vystavením nepříznivým vnějším vlivům, provozem za jiných než výrobce či dodavatelem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek;
 - 9.1.11. fyzickým poškozením, na závady vzniklé neodvratnou událostí (oheň, voda apod.), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem
- 9.2. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Zhotovitelem, na které se záruka vztahuje.
- 9.3. Předmětem záruky také není:
 - 9.3.1. školení Objednatele,
 - 9.3.2. poskytnutí nových verzí systému,
 - 9.3.3. instalace oprav softwarových chyb,
 - 9.3.4. poskytnutí služeb podpory.

10. Komunikace smluvních stran

- 10.1. Způsob a pravidla komunikace jsou definována Plánem projektu při zahájení Projektu. Není-li tomu tak, používají se následující ustanovení tohoto článku.
- 10.2. Komunikace smluvních stran probíhá na úrovni Oprávněných osob. Tím není dotčena možnost smluvních stran komunikovat prostřednictvím statutárních orgánů.
- 10.3. Smluvní strana je oprávněna kdykoliv jmenovat jinou Oprávněnou nebo Odpovědnou osobu; je však povinna na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů od jejího provedení.
- 10.4. Do působnosti Oprávněných osob náleží:
 - 10.4.1. kontrolovat postup plnění Smlouvy,
 - 10.4.2. připravovat návrhy potřebných změn a dodatků Smlouvy, připravovat a podepisovat návrhy dodatků a dalších smluv týkajících se Plnění.
- 10.5. Do působnosti Odpovědných osob náleží:
 - 10.5.1. organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním Smlouvy,
 - 10.5.2. koordinovat součinnost smluvních stran,
 - 10.5.3. informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění Smlouvy.

10.6. Dokumenty se doručují druhé smluvní straně, a to některým ze způsobů dále uvedených:

- 10.6.1. osobně oproti potvrzení o převzetí
- 10.6.2. doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku. V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení záslky v případě, že si ji adresát nevyzvedl, nebo v případě, že nebyl zastížen, a dále dnem, kdy adresát převzetí záslky odmítl,
- 10.6.3. faxem nebo elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odeslatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání, a nebo potvrzení o doručení. Pro odstranění případných nedorozumění se smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zaslanych tímto způsobem.

10.7. Dokumenty se doručují na údaje uvedené v záhlaví Smlouvy, není-li dohodnuto jinak.

11. Proces Akceptace

- 11.1. Akceptaci Plnění nebo dílčí Plnění může za Objednatele učinit Odpovědná nebo Oprávněná osoba. Objednatel je povinen zajistit přítomnost příslušné osoby při Akceptaci.
- 11.2. O Akceptaci sepiše Zhotovitel s Objednatelem příslušný Akceptační protokol. V protokolu smluvní strany uvedou:
 - 11.2.1. Plnění nebo dílčí Plnění bylo akceptováno bez výhrad, nebo
 - 11.2.2. Plnění nebo dílčí Plnění bylo akceptováno s výhradami, které nebrání Akceptaci - v tomto případě se Plnění považuje za akceptované a účastníci dohodnou termín a způsob vyřešení výhrad, nebo
 - 11.2.3. Plnění nebo dílčí Plnění nebylo akceptováno - v tomto případě účastníci v Akceptačním protokolu písemně uvedou příslušné věcné výhrady bránící Akceptaci včetně naplnění či nenaplnění Akceptačních kritérií formou strukturovaného rozdílového protokolu. V tomto případě se Plnění nebo dílčí Plnění nepovažuje za akceptované. Účastníci dohodnou termín a způsob vyřešení výhrad a po jejich vyřešení bude znovu provedeno akceptační řízení.
- 11.3. V případě, že Objednatel neposkytne součinnost nutnou pro provedení akceptačního řízení nebo neuplatní výhrady bránící Akceptaci do 5 (pěti) Pracovních dnů ode dne, kdy mu bylo předáno Plnění k Akceptaci, bude se považovat takto poskytnuté Plnění za akceptované.

12. Ochrana Důvěrných informací

- 12.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací způsobem obvyklým jako při utajování vlastních Důvěrných informací. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti takových principů utajení Důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících Třetích stran a Osob v koncernu, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 12.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit Důvěrné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy.
- 12.3. V případě ukončení platnosti nebo účinnosti některých smluvních ujednání ustanovení o ochraně Důvěrných informací, zůstávají nadále v platnosti a účinnosti nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.
- 12.4. Obě strany budou zachovávat přísně důvěrný charakter veškerých takových důvěrných materiálů a nepoužijí je nebo nevyjeví třetím osobám. Pokud je sdělení informací z důvěrných materiálů třetím osobám nezbytné pro plnění Smlouvy, pak je možné informace poskytnout pouze za následujících podmínek:
 - 12.4.1. Třetí osobu, které budou Důvěrné informace některou ze stran sděleny, odsouhlasí druhá strana předem;
 - 12.4.2. Třetí osoba písemně potvrdí svůj závazek zachování důvěrnosti informací, které jí byly jako důvěrné předány ve stejném rozsahu, v němž je touto povinností vázána smluvní strana, která tyto informace Třetí osobě sdělila.
- 12.5. Za porušení povinnosti stran zachovávat důvěrnou povahu materiálů nebude považováno předání následujících informací:
 - 12.5.1. které jsou nebo se stávají veřejně přístupnými nebo musí být zpřístupněny na základě obecně závazných právních předpisů, aniž by došlo k porušení Smlouvy;

12.5.2. které příjemce obdržel v souladu s právními předpisy od Třetí osoby nebo od Osoby v koncernu bez jakékoliv povinnosti zachovat jejich důvěrnou povahu; v tomto případě nebude smluvní strana uváděna jako zdroj této informace;

12.5.3. které jsou zbaveny důvěrné povahy na základě platného příkazu soudu nebo orgánu veřejné správy, a to za předpokladu, že příjemce:

- 12.5.3.1. předkládající stranu vyrozuměl o takovémto příkazu neprodleně po jeho obdržení;
- 12.5.3.2. spolupracuje s předkládající stranou na tom, aby od soudu nebo od orgánu veřejné správy, který vydal zmíněný příkaz, získal ochranný příkaz, který by omezil vyjevení a užívání důvěrných materiálů výhradně na účely, kterým měl sloužit původní příkaz k odtajnění.

12.6. Povinnosti stran vyplývající z tohoto článku budou platit po celou dobu existence obchodního tajemství, a to jak po dobu platnosti Smlouvy, tak i po dobu jednoho roku po ukončení platnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu.

12.7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany domáhat se ochrany v souladu s ustanovením § 2988 občanského zákoníku.

12.8. Po ukončení Plnění může každá ze stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných ke zhotovení předmětu smlouvy obsahujících informace důvěrného charakteru nebo tvořících obchodní tajemství a druhá strana je povinna tyto materiály neprodleně vrátit, pokud nebudou součástí předmětu Plnění.

13. Náhrada škody

- 13.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 13.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
- 13.3. Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztrátě, a to i vyplývající z nedodržení povinností vůči správním orgánům, ať již se jedná o škody vzniklé v důsledku porušení smluvní nebo zákonné povinnosti.
- 13.4. Účastníci tohoto závazkového vztahu stanovují, že výše předvídatelné škody, která případně může vzniknout porušením povinností Zhotovitele, představuje částku maximálně do výše ceny předmětu plnění, ohledně něhož došlo ke škodné události, není-li sjednána jiná výše. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat Objednatele. Účastníci stanovují, že celková výše náhrady škody z jedné škodné události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, která by v příčinné souvislosti s plněním Smlouvy mohla vzniknout, se limituje u skutečné škody a u ušlého zisku celkem do výše ceny předmětu plnění.
- 13.5. Jakékoli nároky na náhradu škody je Objednatel oprávněn u Zhotovitele relevantně uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodné události učinil veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodné události Zhotovitele bezodkladně vyrozuměl a poskytl mu veškeré vyžádané dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.
- 13.6. Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků způsobené vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit, resp. jsou objektivně neodvratitelnou náhodou.

14. Okolnosti vylučující odpovědnost – vyšší moc

- 14.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků, způsobené Okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší mocí).
- 14.2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé Okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání Okolností vylučujících odpovědnost.

14.3. V případě opoždění plnění Zhotovitele způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědnost platí, že tento není v prodlení po dobu trvání takových překážek. Zhotovitel je však povinen Objednatele o výskytu takových překážek Neprodleně informovat. Trvá-li toto opoždění více jak tři (3) dny, posouvají se termíny plnění o dobu opoždění.

15. Sankce

- 15.1. Pro každý případ porušení podmínek užití díla (článek 7.2.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši sto tisíc (100 000) Kč.
- 15.2. Pro každý případ porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací (článek 12.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši jeden milion (1 000 000) Kč.
- 15.3. Smluvní pokuta je splatná do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení.
- 15.4. V případě prodlení se zaplacením peněžitě částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 15.5. Vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty nebo úroků z prodlení, jejich vyúčtováním nebo zaplacením, není dotčen nárok smluvní strany na náhradu vzniklé škody.

16. Platnost a účinnost

- 16.1. Účinnost Smlouvy lze předčasně ukončit:
 - 16.1.1. písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
 - 16.1.2. písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran,
 - 16.1.3. písemnou výpovědí Smlouvy v případě neplnění jedné ze stran z důvodů Okolností vylučujících odpovědnost.
- 16.2. Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zejména prodlení smluvní strany s plněním nepeněžitých závazků delší než tři (3) měsíce, popřípadě prodlení smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než tři (3) měsíce.
- 16.3. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy podle ustanovení čl. 16.1.2 pouze v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení Smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, neodstranila.
- 16.4. Smluvní strana je oprávněna vypovědět Smlouvu podle ustanovení čl. 16.1.3 pouze v případě, že druhá smluvní strana není schopna plnit z důvodů Okolností vylučujících odpovědnost po dobu delší než tři (3) měsíce.
- 16.5. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení článku 12., 13., 15.

17. Compliance smluvní doložka

Každá ze smluvních stran prohlašuje:

- 17.1. že se nepodílela, nepodílí a nebude podílet na páchání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění,
- 17.2. že zavedla a bude řádně činit náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců,
- 17.3. že učinila a bude řádně činit nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu,
- 17.4. že provedla a bude provádět taková opatření, která měla či má provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů,
- 17.5. že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila a bude činit vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, zejm. přijala Etický kodex a zásady Compliance programu.

18. Závěrečná ustanovení

- 18.1. Smluvní vztah mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 18.2. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy Třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.
- 18.3. Smlouva představuje úplné ujednání mezi smluvními stranami.
- 18.4. Veškeré změny či doplnění Smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků Smlouvy.

18.5. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení Smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy.

18.6. Všechna vyhotovení Smlouvy jsou rovnocenná a mají platnost originálu. Je-li Smlouva sepsána ve více jazycích, je v případě rozporu jednotlivých jazykových verzí rozhodující verze česká. V případě, že Smlouva není sepsána v české verzi, označí smluvní strany ve Smlouvě rozhodující jazykovou verzi.