

## Smlouva o poskytnutí licencí a o poskytování služeb

### Město Sokolov

se sídlem: Sokolov, Rokycanova 1929, PSČ: 356 01  
IČO: 00259586  
DIČ: CZ00259586  
bankovní spojení: [REDACTED]  
jednatel: Renatou Oulehlovou, starostkou  
dále jen „Objednatel“

a

### Aricoma Systems a.s.

se sídlem: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava  
IČO: 04308697  
DIČ: CZ04308697  
bankovní spojení: [REDACTED]  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 11012  
jejímž jménem jedná Ing. Zdeněk Chobot, ředitel regionálního centra, na základě plné moci  
dále jen „Poskytovatel“

(Objednatel a poskytovatel se dále společně označují jen jako „Smluvní strany“)

uzavírají níže uvedeného dne na základě zadávacího řízení na zadání veřejné zakázky s názvem „**Licence a podpora pro ServiceDesk a Asset Management ALVAO**“ podle § 1746 odst. 2 a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), a v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“) tuto smlouvu (dále jen „**Smlouva**“):

## 1. PROHLÁŠENÍ POSKYTOVATELE

1.1. Poskytovatel prohlašuje, že má udělit licenci k programům ServiceDesk (včetně modulů) a Asset Management (včetně modulů) (vše dále jen „**Software**“), v souladu s podmínkami této Smlouvy. V případě, že byl Software vyvinut třetí osobou, Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn Software distribuovat.

## 2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

2.1. Hlavním cílem je obnova licencí a zajištění maintenance současných licencí ALVAO ServiceDesk včetně modulů Alvaro for Outlook, Alvaro Service Desk Custom Apps (300 ks licencí) a ALVAO Asset Management včetně modulů Discovery Agent, Software Asset Management, Inventory Audits, Configuration Management (250 ks licencí).

### 3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Předmětem smlouvy je dodávka licencí pro produkty ALVAO, a to aplikace ServiceDesk a aplikace Asset Management.

Předmětem Smlouvy je dále závazek Poskytovatele za podmínek Smlouvou dále stanovených poskytnout Objednateli plnění spočívající v předání licence k Softwaru, na jejímž základě bude Objednatel oprávněn k užívání Softwaru, včetně aktualizací programových komponent Softwaru a dále zajištění veškerých dalších služeb a činností pro Objednatele specifikovaných ve Smlouvě (dále jen „**Plnění**“).

- 3.2. Licencí je nevýhradní, nepřevoditelné a časově neomezené právo k užívání Softwaru, což znamená právo nainstalovat Software na pevný disk počítače nebo na jiné podobné médium sloužící na trvalé ukládání dat, instalaci a ukládání Softwaru do paměti počítačového systému, na vykonávání, na ukládání a na zobrazování Softwaru na počítačových systémech.
- 3.3. Součástí Plnění je dále poskytnutí servisních služeb technické podpory výrobce (dále jen „Maintenance“) a služeb technické podpory Poskytovatele pro Software, jejichž součástí je update a upgrade pro využívání nejnovějších verzí Software.
- 3.4. Činnost poskytovatele při poskytování služeb Maintenance a technické podpory Poskytovatele jsou popsány v příloze Smlouvy č. 2.
- 3.5. Plnění zahrnuje též poskytnutí služeb programových úprav, přičemž Objednatel je oprávněn čerpat tyto služby v člověkodnech, a to podle aktuálních potřeb Objednatele na základě zvláštních objednávek.
- 3.6. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za Plnění dohodnutou odměnu a dále se zavazuje poskytnout Poskytovateli stanovenou součinnost při plnění Smlouvy.

### 4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1. Místem předání a převzetí Softwaru je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví Smlouvy.
- 4.2. Termín předání a převzetí Softwaru je do 14 dnů ode dne nabytí účinnosti Smlouvy.
- 4.3. Služby Maintenance a technické podpory Poskytovatele a služby programových úprav podle odst. 3.3. až 3.5. Smlouvy budou poskytovány po dobu 08.03.2026 do 07.03.2031.

### 5. PODMÍNKY PLNĚNÍ

- 5.1. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o změnách v technických specifikacích Software a dalších skutečnostech, které mohou ovlivnit poskytování smluvených služeb Objednateli. To vše nejpozději do 30 dní od provedení těchto změn nebylo-li možné informovat předem.
- 5.2. Poskytovatel bude realizovat Plnění prostřednictvím realizačního týmu, který bude koordinovat výkon všech činností, které jsou nutné pro naplnění účelu Smlouvy.
- 5.2.1. Realizační tým bude minimálně dvoučlenný a povede jej technik na pozici Projekt manažer. Dalším členem realizačního týmu musí být technik – Konzultant. Poskytovatel se zavazuje udržovat realizační tým v tomto obsazení.
- 5.2.2. Dojde-li v době účinnosti Smlouvy ke změně člena realizačního týmu, musí nový člen realizačního týmu splňovat minimálně stejnou kvalifikaci jako nahrazovaný člen realizačního týmu, což je Poskytovatel povinen doložit odpovídajícími dokumenty.

Objednatel si vyhrazuje právo z objektivních důvodů nového člena realizačního týmu, který vstupuje na pozici nahrazovaného člena, odmítnout.

5.2.3. Realizační tým bude koordinovat provádění veškerých prací a poskytování služeb vedoucích k řádnému plnění dle Smlouvy.

5.2.4. Požadavky na členy realizačního týmu:

5.2.4.1. technik – Konzultant:

- minimálně úplné střední odborné vzdělání technického směru v oblasti informačních či komunikačních technologií;
- minimálně 5letou praxi s ALVAO aplikacemi, jejich správou, návrhy a integrací;
- podílel se alespoň na 3 projektech nasazení ALVAO aplikací
- certifikáty pro danou nebo podobnou oblast (např. ITIL Foundation a ALVAO Foundation)

5.2.4.2. technik – Projekt manažer:

- minimálně úplné střední odborné vzdělání technického směru v oblasti informačních či komunikačních technologií;
- podílel se alespoň na 3 projektech nasazení ALVAO aplikací jako projekt manažer;
- certifikáty pro danou nebo podobnou oblast (např. IPMA level D nebo Prince2 Foundation)

## 6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1. Licence a s nimi související plnění jsou poskytnuty za ceny, jež jsou uvedeny v příloze č. 1 Smlouvy. Cena je konečná, závazná a obsahuje všechny případné náklady Poskytovatele.

6.1.1. Cena za dodání Licencí bez DPH je uvedena v příloze č. 1 Smlouvy v části *ServiceDesk – licence na uživatele a Asset Management*;

6.1.2. Cena za poskytování části Plnění odpovídající službám technické podpory výrobce uvedeným v odst. 3.3. je uvedena v příloze č. 1 Smlouvy v části *Maintenance ServiceDesk včetně modulů (Outlook Add-in, Employee Management) a Maintenance Asset Management včetně modulů (Mobile inventory, Configuration Management)*;

6.1.3. Cena za poskytování technické podpory poskytovatele je uvedena v příloze č. 1 Smlouvy v části *Technická podpora pro ServiceDesk a Asset Management*;

6.1.4. Cena za dodatečné úpravy softwaru je uvedena v příloze č. 1 Smlouvy v části *Programové úpravy*.

6.2. Cenu za poskytnutí Plnění uhradí Objednatel Poskytovateli bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví Smlouvy.

6.3. Cenu za řádně poskytnuté Plnění dle Smlouvy uhradí Objednatel Poskytovateli na základě daňového dokladu (faktury), řádně vystaveného Poskytovatelem.

6.3.1. Poskytovatel fakturu za dodání licencí vystaví po předání Softwaru Objednateli v souladu s odst. 7.1. Smlouvy.

6.3.2. Fakturu za poskytnutí služeb Maintenance a technické podpory Poskytovatele vystaví ročně vždy před zahájením příslušného roku, v němž budou tyto služby poskytovány, přičemž Poskytovatel je oprávněn příslušnou Fakturu vystavit nejdříve 2 (slovy: dva) pracovní dny před

zahájením příslušného roku, v němž budou tyto služby poskytovány s výjimkou Faktury za 1. rok poskytování těchto služeb, kterou je Poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve 3 (slovy: tři) pracovní dny po předání Softwaru.

- 6.3.3. Fakturu za poskytnutí programových úprav vystaví Poskytovatel vždy zpětně za každý kalendářní měsíc poskytovaného plnění, a to jako součin objemu Poskytovatelem skutečně poskytnutých služeb odpovídajících programovým úpravám v daném období, vyjádřených v člověkodnech a ceny za jeden člověkodenní, nejdříve však po akceptaci poskytnuté části Plnění dle Smlouvy ze strany Objednatele, a to za podmínek uvedených v čl. 7. Smlouvy.
- 6.4. Splatnost faktury je 21 dní ode dne jejího doručení Objednateli. Povinnost Objednatele zaplatit Cenu za Software, příp. související služby je splněna odepsáním příslušné částky z účtu Objednatele. Objednatel neposkytuje zálohy. Platby budou probíhat výhradně v Kč, rovněž veškeré cenové údaje na faktuře budou v této měně.
- 6.5. Faktura bude obsahovat náležitosti daňového a účetního dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, (jedná se především o označení faktury a její číslo, obchodní firmu/název, sídlo a IČO Poskytovatele, předmět Smlouvy, bankovní spojení, fakturovanou částku bez/včetně DPH) a bude mít náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku.
- 6.6. Faktura bude rovněž obsahovat Objednatelem potvrzený soupis dodaných licencí. Faktura za poskytnutí služeb bude obsahovat soupis skutečně poskytnutých služeb.
- 6.7. Objednatel je oprávněn vrátit fakturu do konce doby splatnosti, pokud bude obsahovat nesprávné náležitosti či údaje nebo pokud požadované náležitosti a údaje nebude obsahovat vůbec. V takovém případě se doba splatnosti přerušuje a nová doba splatnosti počíná běžet ode dne doručení opravené nebo doplněné faktury Objednateli. Objednatel není v takovém případě v prodlení.
- 6.8. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH, je povinen neprodleně o tomto písemně informovat Objednatele.
- 6.9. Bude-li Poskytovatel ke dni poskytnutí zdanitelného plnění veden jako nespolehlivý plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH, je Objednatel oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty uhradit přímo na účet správce daně v souladu s ust. § 109a zákona o DPH. Poskytovatel obdrží pouze cenu předmětu plnění bez DPH.

## 7. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ SOFTWARE

- 7.1. Převzetí Plnění bude stvrzeno zástupci smluvních stran v předávacím protokolu.
- 7.1.1. Objednatel musí být Poskytovatelem k předání Softwaru písemně vyzván nejpozději 5 (slovy: pět) dnů před termínem uvedeným v odst. 4.2.
- 7.1.2. Podpis předávacího protokolu Objednatelem je podmínkou pro vznik oprávnění Poskytovatele vystavit fakturu za dodané Licence.
- 7.1.3. Objednatel je oprávněn v rámci objednávky a požadavků na služby Maintenance a technické podpory Poskytovatele, a to u větších/rozsáhlejších požadavků dle vlastního uvážení Objednatele, požadovat před zahájením poskytování takových služeb, předložení analýzy Poskytovatele týkající se příslušné objednávky a požadavků na služby Maintenance a technické podpory Poskytovatele. V takovém případě je Poskytovatel povinen do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů od doručení požadavku Objednatele zpracovat a předat Objednateli analýzu příslušného požadavku Objednatele na služby Maintenance a technické podpory Poskytovatele obsahující mj. rekapitulaci a analýzu požadavku Objednatele, kalkulaci pracnosti a ceny za realizaci takového požadavku Objednatele (vycházející z jednotkové



ceny dle pododst 6.1.2 a 6.1.3 Smlouvy) a předpokládaný harmonogram realizace takového požadavku. Objednatel je oprávněn ve lhůtě 3 (slovy tři) pracovních dnů od doručení příslušné analýzy písemně předložit Poskytovateli své připomínky. V takovém případě je Poskytovatel povinen upravit příslušnou analýzu v souladu s připomínkami Objednatele (zejména pokud nesplňují požadavky na ně stanovené Objednatelem) a předá Objednateli nejpozději do 3 (slovy tři) pracovních dnů po doručení připomínek Objednatele konečnou verzi příslušné analýzy. Poskytování příslušných služeb, na které si Objednatel vyžádal předložení analýzy, je Poskytovatel oprávněn zahájit pouze v případě, že Objednatel schválí příslušnou analýzu Poskytovatele, přičemž Objednatelem schválené podmínky v analýze jsou pro Poskytovatele závazné.

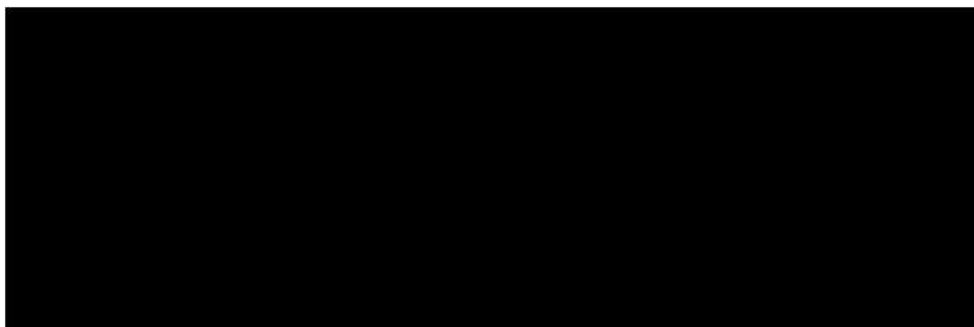
7.1.4 Část Plnění odpovídající službám Maintenance a technické podpory Poskytovatele bude Objednatelem přebíráno na základě akceptace v rámci akceptačních schůzek, které se budou konat na základě výzvy Poskytovatele vždy nejpozději do 10 (slovy deseti) dnů od skončení příslušného kalendářního měsíce, ve kterém došlo k poskytnutí části Plnění odpovídající službám Maintenance a technické podpory Poskytovatele. Objednatel musí být ke schůzce písemně pozván nejpozději do 5 (slovy pěti) dnů před termínem příslušné akceptační schůzky s tím, že nejpozději v této lhůtě je Poskytovatel rovněž povinen předat Objednateli doklady, prokazující skutečný rozsah a kvalitu poskytovaného plnění.

7.1.5 Před akceptací bude Objednatelem ověřeno, zda příslušná část Plnění, odpovídající službám Maintenance a technické podpory Poskytovatele, byla dodána řádně dle příslušných ustanovení Smlouvy a příslušných objednávek a pokud ano, je Objednatel povinen podepsat příslušný Akceptační protokol, jehož přílohou budou příslušné doklady o poskytovaném plnění.

7.1.6 Plnění odpovídající Programovým úpravám bude Objednatelem přebíráno na základě akceptace v rámci akceptačních schůzek, které se budou konat na základě výzvy Poskytovatele vždy nejpozději do 10 (slovy deseti) dnů od provedení konkrétní programové úpravy. Objednatel musí být ke schůzce písemně pozván nejpozději do 5 (slovy pěti) dnů před termínem příslušné akceptační schůzky s tím, že nejpozději v této lhůtě je Poskytovatel rovněž povinen předat Objednateli doklady, prokazující skutečný rozsah a kvalitu poskytnutého plnění, včetně počtu odpracovaných člověkodnů ve specifikaci pro jednotlivé role.

7.1.7 Před akceptací bude Objednatelem ověřeno, zda příslušná část Plnění, odpovídající Programovým úpravám, byla dodána řádně dle příslušných objednávek a pokud ano, je Objednatel povinen podepsat příslušný Akceptační protokol, jehož přílohou budou doklady o provedeném Plnění. Podpis příslušného Akceptačního protokolu Objednatelem je podmínkou pro vznik oprávnění Poskytovatele vystavit Fakturu za poskytnutí části Plnění, odpovídající Programovým úpravám.

7.2. Osoby oprávněné zastupovat Objednatele v technických záležitostech týkajících se Smlouvy:



7.3. Osoba oprávněná zastupovat poskytovatele v technických záležitostech týkajících se Smlouvy:



7.4. Poskytovatel je při poskytování Plnění oprávněn jednat se všemi kompetentními zaměstnanci Objednatele odpovědnými za provoz produktů ALVAO. Objednatel je povinen prostřednictvím kontaktní osoby pro technické záležitosti uvedené v odst. 7.2. poskytnout součinnost potřebnou pro splnění předmětu smlouvy. Objednatel zejména zřídí trvalý zabezpečený vzdálený přístup pro zajištění technické podpory při plnění předmětu Smlouvy.

7.5. Každá ze Smluvních stran je oprávněna své kontaktní osoby jednostranně změnit, a to prostřednictvím písemného oznámení doručeného druhé smluvní straně. Změna je účinná okamžikem doručení oznámení druhé smluvní straně.

## 8. PRÁVA A POVINNOSTI Z VADNÉHO PLNĚNÍ

8.1. Plnění je vadné, pokud neodpovídá Smlouvě.

Poskytovatel výslovně odpovídá a ručí za to, že Software je v souladu s právními předpisy, příslušnými technickými normami a má ke dni jeho poskytnutí funkční vlastnosti popsané v dokumentaci Softwaru, která je jeho součástí.

8.2. Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli bezplatné odstranění vady. Vada musí být objektivně zjištěna, existenci funkční vlastnosti je povinen prokázat Poskytovatel. Není-li dohodnuto jinak, prokazuje existenci funkční vlastnosti Poskytovatel v sídle Objednatele na počítačovém programu instalovaném na zařízení Objednatele.

8.3. Nárok na odstranění vady musí být Objednatelům uplatněn písemně bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději však do 10 dnů poté, co byla vada zjištěna Objednatelům.

8.4. Poskytovatel se zavazuje odstranit vady Softwaru bez zbytečného odkladu od jejich uplatnění Objednatelům. O době a odstranění vady dle tohoto ustanovení sepíše Smluvní strany písemný zápis, který obě Smluvní strany podepíší.

8.5. Poskytovatel je povinen v návaznosti na Objednatelům uplatněnou vadu bez zbytečného odkladu zahájit práce na odstranění této vady, a to i v případě, že svoji odpovědnost za takto uplatněnou vadu neuzná. V případě, že Poskytovatel za uplatněnou vadu neodpovídá, budou mu, po prokázání této skutečnosti, vzniklé náklady Objednatelům uhrazeny do 21 dnů od doručení jejich písemného uplatnění Poskytovatelem.

8.6. Poskytovatel se zavazuje zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění 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 Smlouvy, ledaže se jedná (i) o informace, které jsou veřejně přístupné, nebo (ii) o případ, kdy je zpřístupnění informací vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.

8.7. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti podle odst. 8.8. tohoto článku všechny osoby, které se budou podílet na plnění předmětu Smlouvy.

8.8. Za porušení povinností mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na plnění předmětu Smlouvy, odpovídá Poskytovatel, jako by povinnost porušil sám.

8.9. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti Smlouvy.

## 9. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 9.1. Odpovědnost Smluvních stran za škodu se řídí ust. § 2894 a násl. Občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k jejich minimalizaci.
- 9.2. Poskytovatel zaručuje, že má právo udělit Licence na užívání Softwaru Objednateli. V případě porušení záruk uvedených v tomto odstavci má Objednatel právo na (i) odstranění vady Softwaru; (ii) poskytnutí Softwaru bez vady.
- 9.3. Poskytovatel nepřebírá odpovědnost za žádné škody způsobené kombinací vlivu počítačových infiltrací, škodlivých programů, jiného softwaru, hardwaru, a použití, popř. nepoužití Softwaru. Poskytovatel zaručuje, že v podmínkách běžného užívání bude Software fungovat, pokud bude užíván na takovém hardwaru a/nebo softwaru, pro který je Software navržen.
- 9.4. Poskytovatel je povinen za Objednatele úplně a bez příspěví Objednatele vyřídít a urovnat jakékoli požadavky třetích osob vyplývající z případných autorských práv (jejich možného porušení atp.) k předmětu Smlouvy.
- 9.5. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za jakoukoliv újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhé Smluvní strany.
- 9.6. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za škodu či jinou újmu způsobenou prodlením druhé Smluvní strany s jejím vlastním plněním.
- 9.7. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

## 10. SANKCE, UKONČENÍ SMLOUVY

- 10.1. Je-li Poskytovatel v prodlení s předáním Softwaru, přičemž toto prodlení není zaviněno nečinností Objednatele, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z celkové ceny Licencí dle čl. 6.1.1. Smlouvy, a to za každý i započatý den prodlení.
- 10.2. V případě porušení kterékoli jiné povinnosti týkající se plnění Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč, a to za každé takové porušení.
- 10.3. Pokud Poskytovatel prokazatelně poruší povinnosti uvedené v odst. 8.6. až 8.9. Smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ prokazatelného porušení povinnosti. Smluvní pokuta je splatná do 14 kalendářních dnů od doručení písemné výzvy k zaplacení.
- 10.4. Zaplacením smluvní pokuty dle Smlouvy není dotčeno právo poškozené Smluvní strany na náhradu škody. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů ode dne doručení písemné výzvy povinné Smluvní straně. Na splatnost smluvní pokuty se přiměřeně použije ustanovení čl. 6 Smlouvy.
- 10.5. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě podstatného porušení této Smlouvy Poskytovatelem. Podstatným porušením této Smlouvy je zejména porušení povinnosti dle odst. 8.6 této Smlouvy či nesplnění jakékoliv povinnosti Poskytovatele dle této Smlouvy, a to ani v dodatečně lhůtě určené Objednatelem v písemné výzvě k jejímu splnění.
- 10.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s plněním peněžitých povinností a toto prodlení trvá po dobu delší než 30 dní poté, co byl k plnění Poskytovatelem písemně vyzván.

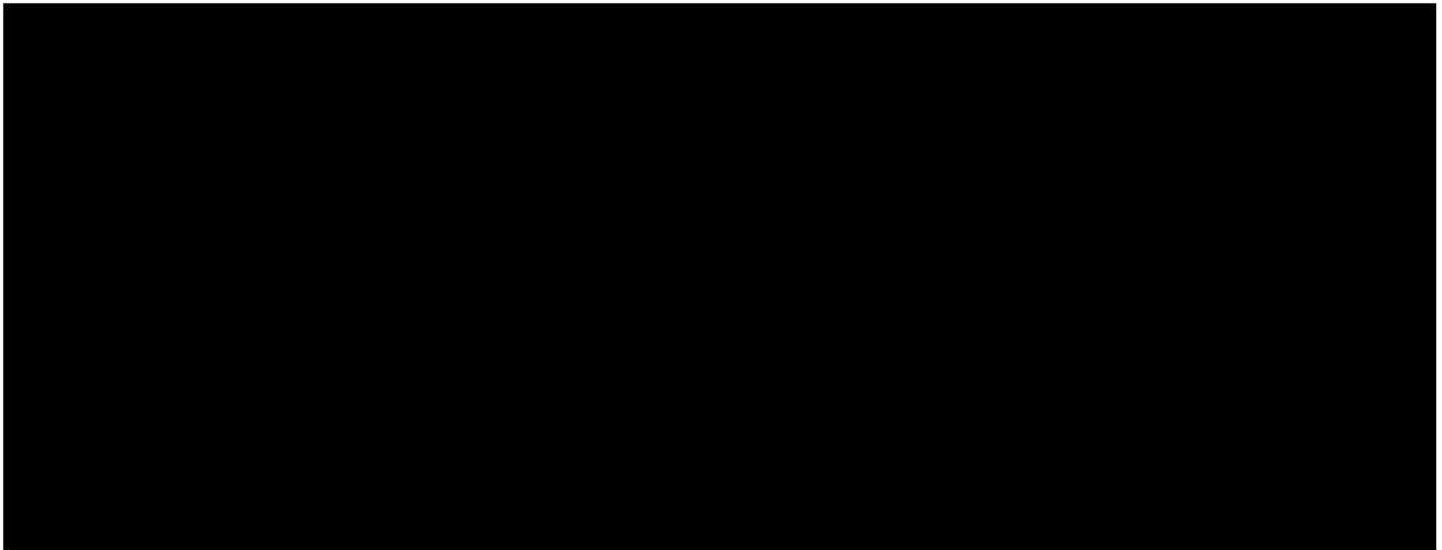
- 10.7.** Dnem účinnosti odstoupení od Smlouvy je Objednatel povinen přestat užívat Software a vymazat všechny jeho instalace.
- 10.8.** Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práva na náhradu škody vzniklého z porušení smluvní povinnosti, práva na zaplacení smluvní pokuty a úroku z prodlení, pokud již dospěl ani ujednání o způsobu řešení sporů a volbě práva.
- 10.9.** Objednatel je rovněž oprávněn Smlouvu ve vztahu ke službám Maintenance a technické podpory Poskytovatele vypovědět i bez udání důvodu a Smlouva skončí uplynutím příslušného roku (výročí) poskytování Služeb podpory dle Smlouvy, přičemž toto oprávnění může Objednatel uplatnit až po předání Softwaru. Písemná výpověď Objednatele musí být Poskytovateli doručena nejpozději 30 (slovy: třicet) dní před uplynutím příslušného roku (výročí) poskytování Služeb podpory dle Smlouvy.
- 10.10.** Poskytovatel prohlašuje, že považuje smluvní pokuty sjednané ve Smlouvě za přiměřené a vzdává se práva domáhat se u soudu jejich snížení.

## 11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1.** Smlouva se v části týkající se poskytnutí licencí uzavírá na dobu neurčitou.
- V části týkající se poskytnutí služeb Maintenance a technické podpory Poskytovatele pro obě aplikace se Smlouva uzavírá na dobu čtyř let ode dne dodání Softwaru.
- Objednatel bude oprávněn poskytnuté licence využívat i po uplynutí čtyř let od dodání Softwaru, tzn. po ukončení poskytování služeb Maintenance a technické podpory Poskytovatele, a to ve stavu ke dni ukončení poskytování těchto služeb.
- 11.2.** Tato Smlouva a práva a povinnosti z ní vyplývající se řídí českým právem. Práva a povinnosti Smluvních stran, pokud nejsou upraveny Smlouvou, se řídí Občanským zákoníkem, Autorským zákonem a předpisy souvisejícími.
- 11.3.** Veškeré případné spory vzniklé mezi Smluvními stranami na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou budou primárně řešeny jednáním Smluvních stran. V případě, že tyto spory nebudou v přiměřené době vyřešeny, budou k jejich projednání a rozhodnutí příslušné soudy České republiky.
- 11.4.** Poskytovatel není oprávněn započíst jakékoliv pohledávky proti nárokům Objednatele. Pohledávky a nároky Poskytovatele vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou nesmějí být postoupeny třetím osobám, zastaveny nebo s nimi jinak disponováno. Jakýkoliv právní úkon učiněný Poskytovatelem v rozporu s tímto ustanovením Smlouvy bude považován za přičící se dobrým mravům.
- 11.5.** Poskytovatel bezvýhradně souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších parametrů Smlouvy, včetně cen v souladu s příslušnými právními předpisy. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel bude postupovat v souladu se svými povinnostmi stanovenými v § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, tedy uveřejní na svém profilu zadavatele údaje a dokumenty, k jejichž uveřejnění je dle zmíněného ustanovení povinen, tedy včetně Smlouvy a jejích příloh. Dále smluvní strany berou na vědomí povinnosti stanovené zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 11.6.** Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami. Ke změnám či doplněním neprovedeným písemnou formou se nepřihlíží.



- 11.7. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým shledáno příslušným orgánem, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a Smlouvě jako celku.
- 11.8. Smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností v souvislosti s právy a povinnostmi Smluvních stran vzniklými na základě této Smlouvy. Smluvní strany vylučují uplatnění ustanovení § 1765 odst. 1 a § 1766 Občanského zákoníku na svůj smluvní vztah založený Smlouvou.
- 11.9. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění Objednatel.
- 11.10. Smluvní strany výslovně prohlašují, že žádné ustanovení Smlouvy není obchodním tajemstvím podle § 504 Občanského zákoníku ani neobsahuje důvěrnou informaci o poměrech smluvní strany nebo skutečnostech, které má smluvní strana potřebu ochraňovat jako důvěrnou informaci nebo předmět obchodního tajemství.
- 11.11. Smlouva je sepsána ve čtyřech (4) vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá strana obdrží dvě (2).
- 11.12. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy:
- Příloha č. 1 – ceník,
  - Příloha č. 2 – Specifikace technické podpory a maintenance.



Příloha smlouvy č. 1 - ceník

Název položky	Počet/rozsah	Jednotka	Jednotková cena (v Kč bez DPH)	Cena za položku celkem (v Kč bez DPH)
ServiceDesk - licence na uživatele	300	ks	832	249600
Asset Management - licence na uživatele	250	ks	681	170250
Maintenance ServiceDesk včetně modulů (Alvao for Outlook, Alvao Service Desk Custom Apps) pro 300 uživatelů	5	roky	13763	68815
Maintenance Asset Management včetně modulů (Discovery Agent, Software Asset Management, Inventory Audits, Configuration Management) pro 250 uživatelů	5	roky	15325	76625
Technická podpora pro ServiceDesk a Asset Management	5	roky	20000	100000
Programové úpravy	8	md	16000	128000
<b>Cena za celý předmět plnění bez DPH</b>				<b>793290</b>

**Příloha č. 2 ke smlouvě o poskytnutí licencí a o poskytování služeb**  
**Popis jednotlivých činností Podpory výrobce a Technické podpory dodavatele:**

**1. Služby v rámci servisního paušálu:**

- a) Poskytování služby v režimu 8x5 tj. v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hod.

Zajištění dostupnosti pro řešení chyb v produktech ALVAO a řešení problémů s produkty ALVAO.  
Spolupráce při řešení krizových stavů při provozování produktů ALVAO.

Obsahem Služby je

a. Centrální kontaktní bod

- příjem Požadavků
- předání na řešitelské týmy (pracovníky Poskytovatele) a Třetí strany (např. výrobce)
- sledování životního cyklu Požadavků
- standardní Report
- administrativní uzavírání Požadavků po Objednatelém akceptovaném vyřešení

b. Přístup do znalostní báze

**2. Služby na rámec servisního paušálu:**

- a) Pro řešení chyb v produktech, problémů s produkty a obnově systému ALVAO po havárii infrastruktury se stanovují reakční doby:

- a. Chyba kategorie A1 – 1 pracovní den s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele,
- b. Chyba kategorie A2 – 2 pracovní dny,
- c. Chyba kategorie A3 – 3 pracovní dny.

**Kategorie chyb:**

A1 – Chyba v produktu způsobuje provozní problémy znemožňující používání produktu, tj.: "zhroucení" celého produktu nebo jeho části během normálního používání.

ztrátu nebo porušení dat během normálního používání a současně neexistuje postup pro náhradní řešení problému.

A2 – Chyba způsobuje provozní problémy omezující používání produktu, tj.:

způsobuje významné problémy při používání, které jsou překonatelné postupem pro náhradní řešení problému.

část produktu se významně odchyluje od specifikace uvedené v dokumentaci.

A3 – Chyba způsobuje provozní problémy, které neomezují provoz, ale komplikují postupy při práci s produktem, tj. projevují se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.

- d. Reakční doba pro řešení telefonického a emailového poradenství: 2 pracovní dny.
- e. Reakční doba pro řešení konzultací a plánování budoucího rozvoje: 5 pracovních dnů.

### **3. Služby maintenance výrobce**

- Možnost stahovat a používat nové verze produktů včetně změněné nebo nové dokumentace
- Možnost stahovat aktualizované verze Knihovny softwarových produktů prostřednictvím funkcí Produktu
- Možnost zasílat Poskytovateli emailem nerozpoznané softwarové detekce pro aktualizaci knihovny softwarových produktů
- Rozvoj produktů dle metodologie ITIL®
- Rozvoj produktů dle metodologie SAM
- Rozvoj produktů pro technologie společnosti Microsoft

### **4. Služby programátora:**

Realizace programových úprav nad rámec konzultačních služeb

Jedná se zejména o pokročilou tvorbu custom formulářů, či vlastních programových rozšíření

- Programové nástavby v rámci zakoupených aplikací pro příslušné IT prostředí zadavatele
- Programové úpravy dle požadavků zadavatele s ohledem na funkčnost aplikace
- Složitější úpravy pracovního prostředí při instalacích nových verzí produktů ALVAO