

ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

dle ustanovení § 28 odst. 1 písm. b) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „ZZVZ“)

Název veřejné zakázky	IMPLEMENTACE A PODPORA CRM
Ev. číslo veřejné zakázky	VZ2025028
Ev. číslo dokumentu – č. j.	SPCSS-01531/2025
Zadavatel <i>(dále jen „Zadavatel“)</i>	Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p. se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 IČO: 03630919, DIČ: CZ03630919 zastoupený: Mgr. Jakubem Richterm, 1. zástupcem generálního ředitele
Druh veřejné zakázky	Podlimitní veřejná zakázka na služby zadávaná ve zjednodušeném podlimitním řízení dle ustanovení § 53 ZZVZ.

(dále to celé jen „Veřejná zakázka“)

Obsah

1	Preambule	3
1.1	Jazyk komunikace mezi Zadavatelem a dodavatelem	3
1.2	Účel zadávací dokumentace	3
1.3	Kontaktní osoba Zadavatele	3
1.4	Předběžné tržní konzultace	3
1.5	Elektronický nástroj E-ZAK	6
2	Předmět plnění Veřejné zakázky	6
2.1	Předmět plnění Veřejné zakázky	6
2.2	Účel Veřejné zakázky	6
2.3	Podrobný popis předmětu plnění	6
2.4	Další vymezení předmětu Veřejné zakázky	7
2.5	Legislativní požadavky	7
3	Požadavky Zadavatele	7
3.1	Střet zájmů dle zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů	7
3.2	Neexistence zakazu zadat Veřejnou zakázku	8
3.3	Prohlášení k instalaci a používání aplikace TikTok	8
3.4	Krycí list nabídky	8
4	Klasifikace předmětu Veřejné zakázky (CPV)	8
5	Předpokládaná hodnota Veřejné zakázky	9
6	Doba a místo plnění Veřejné zakázky	9
6.1	Doba plnění	9
6.2	Místo plnění	9
7	Kvalifikace dodavatelů	9
7.1	Kvalifikace dodavatele	9
7.2	Podmínky základní způsobilosti	10
7.3	Podmínky profesní způsobilosti	11
7.4	Podmínky prokázání technické kvalifikace	11
7.4.1	Seznam Významných služeb	11
7.4.2	Seznam odborných techniků nebo technických útvarů, které se budou podílet na plnění Veřejné zakázky a osvědčení o odborné kvalifikaci	12
7.5	Prokazování kvalifikace ve zvláštních případech	13
7.5.1	Prokazování kvalifikace v případě podání společné nabídky více dodavatelů	13
7.5.2	Prokazování kvalifikace prostřednictvím jiné osoby	14
7.5.3	Prokazování způsobilosti dodavatele výpisem ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů	14
7.5.4	Prokazování kvalifikace certifikátem	15
7.6	Doklady o kvalifikaci dodavatele	15
7.6.1	Forma dokladů	15
7.6.2	Stáří vybraných dokladů	15
7.6.3	Rovnocenné doklady	15
7.6.4	Zahraniční doklady	15
7.6.5	Odkaz na informace veřejné správy	15
8	Obchodní a platební podmínky	15
9	Požadavky na způsob zpracování nabídkové ceny	16
9.1	Základní požadavky Zadavatele	16
9.2	Podmínky, za nichž je možno upravit výši nabídkové ceny	16
10	Poddodavatelé	16
11	Dostupnost zadávací dokumentace	17
12	Prohlídka místa plnění	17
13	Vysvětlení/změna/doplnění zadávací dokumentace	17
14	Podmínky sestavení a podání nabídky	17
14.1	Sestavení nabídky	17
14.2	Podání nabídky	18
14.3	Lhůta pro podání nabídky	18
14.4	Otevírání nabídek	18
15	Kritéria a způsob hodnocení nabídek	19
15.1	Kritéria hodnocení	19
15.2	Způsob hodnocení	19
16	Další podmínky Zadavatele pro uzavření Smlouvy na plnění Veřejné zakázky	19
17	Výhrady Zadavatele	20
18	Informace o zpracování osobních údajů	21
19	Přílohy	21

1 Preambule

1. Zadavatel zahajuje zjednodušené podlimitní řízení Veřejné zakázky uveřejněním zadávací dokumentace na profilu Zadavatele podle § 214 ZZVZ, která je zároveň Výzvou k podání nabídek a vyzývá neomezený počet dodavatelů k podání nabídky k Veřejné zakázce.
2. Zadavatel uplatňuje zásady odpovědného zadávání veřejných zakázek v souladu se svým postavením vymezeným v zákoně č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů. Veřejné zakázky zadávané Zadavatelem akcentují zásady sociálně odpovědného zadávání, environmentálně odpovědného zadávání a inovací, které jsou uplatňovány transparentně a přiměřeně při zohlednění zásad účelného, hospodárného a efektivního vynakládání finančních prostředků Zadavatelem. Odpovědné veřejné zadávání je Zadavatelem uplatňováno ve vztahu k dodavatelům při dodržování zásad rovného zacházení a zákazu diskriminace.

Na základě výše uvedeného Zadavatel konstatuje, že aspekty sociálně odpovědného zadávání jsou v zadávacích podmínkách zohledněny.

S ohledem na povahu předmětu plnění Veřejné zakázky a postavení Zadavatele nebyly v zadávacích podmínkách Veřejné zakázky uplatněny jiné aspekty odpovědného veřejného zadávání než výše uvedené.

Dodavatel je povinen zajistit požadavky Zadavatele zohledňující zásady odpovědného zadávání veřejných zakázek při plnění poskytovaného jak dodavatelem, tak také jeho poddodavateli.

3. Zadavatel dále uvádí, že poskytnutí informací uvedených v této zadávací dokumentaci probíhá v souladu s metodikou Traffic Light Protocol (dostupná na webových stránkách <https://www.spcss.cz/tlp/>). Informace je označena příznakem, který stanoví podmínky použití informace.

1.1 Jazyk komunikace mezi Zadavatelem a dodavateli

Veškerá komunikace mezi Zadavatelem a dodavateli, stejně jako mezi dodavateli a Zadavatelem, bude probíhat v českém jazyce.

1.2 Účel zadávací dokumentace

Zadávací dokumentace (dále také jen „ZD“) je vypracována jako podklad pro podání nabídek dodavatelů v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku podle ZZVZ.

Práva, povinnosti či podmínky v této zadávací dokumentaci neuvedené se řídí ZZVZ. Podáním nabídky v zadávacím řízení Veřejné zakázky přijímá dodavatel zadávací podmínky uvedené v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky, včetně všech jejích příloh a případných vysvětlení zadávací dokumentace či změn a doplnění zadávací dokumentace. Předpokládá se, že dodavatel před podáním nabídky pečlivě prostuduje všechny pokyny, formuláře, termíny a specifikace obsažené v zadávacích podmínkách Veřejné zakázky a bude se jimi řídit.

1.3 Kontaktní osoba Zadavatele

Kontaktní osobou ve věcech souvisejících s tímto zadávacím řízením je Ing. Jakub Lafek, tým veřejných zakázek, e-mail: verejne.zakazky@spcss.cz.

1.4 Předběžné tržní konzultace

Zadavatel uvádí, že v souladu s § 33 ZZVZ vedl předběžné tržní konzultace s dodavateli s cílem připravit zadávací podmínky a informovat dodavatele o svých záměrech a požadavcích.

Označení informací uvedených v ZD, které jsou výsledkem předběžné tržní konzultace	Označení osob, které se podílely na předběžné tržní konzultaci
<p>Části zadávací dokumentace, které byly ovlivněny předběžnou tržní konzultací:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Předmět plnění Veřejné zakázky - Předpokládaná hodnota Veřejné zakázky - Příloha č. 1 – Technická specifikace - Příloha č. 2 zadávací dokumentace – Minimální požadavky Zadavatele 	<p>Oslovená společnost: <u>Forecom Solutions s.r.o.</u> IČO: 08180075 Adresa: Švantlova 1804, 39701 Písek (dále jen „Forecom Solutions“)</p> <p>Oslovená společnost: <u>SOITRON s.r.o.</u> IČO: 27270599 Adresa: Pekařská 621/7, Jinonice 155 00 Praha (dále jen „SOITRON“)</p> <p>V rámci PTK společnosti SOITRON se zúčastnily společnosti: <u>Mjllennium, spol. s r.o.</u> IČO: 35781271 Adresa: Plynárenská 7/B, 82109 Bratislava, Slovenská republika <u>MICROSOFT s.r.o.</u> IČO: 47123737 Adresa: Vyskočilova 1561/4a, Michle 140 00 Praha (dále jen “Microsoft”)</p> <p>Oslovená společnost: <u>SEVITECH CZ s.r.o.</u> IČO: 07081561 Adresa: Na Strži 2102/61a, 140 00 Praha – Krč (dále jen „SEVITECH“) V rámci PTK společnosti SOITRON se zúčastnily společnosti: <u>Zymestic Solutions, a.s.</u> IČO: 08071128 Adresa: Líbalova 2348/1, Chodov 149 00 Praha 4 (dále jen “Zymestic Solutions”) <u>VESSA ICT, s.r.o.</u> IČO: 26090295 Adresa: Obránců míru 1257, Strakonice I, 386 01 Strakonice</p> <p>Oslovená společnost: <u>LLP CRM, s.r.o.</u> IČO: 04365259 Adresa: Harfa Office Park, Českomoravská 2420/15, 190 00 Praha 9 (dále jen „LLP CRM“)</p>

Podstatné informace, které byly obsahem předběžné tržní konzultace

Záměrem Zadavatele byla orientace v možnostech implementace CRM systému v prostředí Zadavatele, aniž by Zadavatel účastníkům předepisoval typ CRM systému nebo formu jeho provozu nebo způsob realizace. Za tímto účelem Zadavatel poskytl účastníkům předběžné tržní konzultace informace o požadované funkcionalitě CRM systému a o prostředí, ve kterém by Zadavatel chtěl CRM systém použít. V průběhu předběžné tržní konzultace se účastníci vyjádřili k následujícím otázkám Zadavatele:

- vhodnost typu CRM systému vzhledem k požadované funkcionalitě a potřebám integrace se stávajícími systémy Zadavatele;
- způsob provozu CRM systému v režimu on-site nebo SaaS;
- relevance funkčních požadavků Zadavatele z pohledu účastníka na základě jeho zkušeností s implementací CRM systémů;
- odhad časové a finanční náročnosti implementace CRM systému v prostředí Zadavatele.

K uvedeným otázkám se účastníci předběžné tržní konzultace vyjádřili následovně:

- Všechny CRM systémy, dostupné na trhu nebo vyvíjené tzv. "na klíč" jsou schopny naplnit funkční požadavky Zadavatele, nicméně požadavek na těsnou integraci s existujícím prostředím Zadavatele znamená pro všechny systémy kromě MS Dynamics 365 zvýšené náklady na vlastní integraci a na podporu řešení v důsledku možných změn (update, upgrade), a to v prostředí Zadavatele, tak vlastního CRM systému.
- Některé CRM systémy jsou poskytovány výhradně na bázi SaaS, u některých je možný i on-site provoz. V takovém případě by Zadavatel musel vybudovat a spravovat příslušné technické zabezpečení tak, aby systém splňoval nároky na Zadavatelem stanovenou dostupnost, zabezpečení atd.
- Funkční požadavky Zadavatele nevybočují z rámce, se kterým se účastníci běžně setkávají při realizaci projektů implementace CRM.
- Účastníci představili svoje představy o časové a finanční náročnosti implementace CRM v prostředí Zadavatele. Tyto vstupy byly následně Zadavatelem vyhodnoceny a použity jako jeden z podkladů pro stanovení časového rámce a ceny implementace CRM v prostředí Zadavatele.

1.5 Elektronický nástroj E-ZAK

Veškeré úkony Zadavatele v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky se provádějí elektronicky prostřednictvím elektronického nástroje E-ZAK, nestanoví-li Zadavatel výslovně jinak. Zadavatel doporučuje, aby i dodavatelé v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky prováděli veškeré úkony prostřednictvím elektronického nástroje E ZAK. Zadavatel dodavatele upozorňuje, že pro plné využití všech možností elektronického nástroje E ZAK je třeba provést a dokončit tzv. registraci dodavatele.

Veškeré písemnosti zasílané prostřednictvím elektronického nástroje E-ZAK se považují za řádně doručené dnem jejich doručení do uživatelského účtu adresáta písemnosti v elektronickém nástroji E-ZAK. Na doručení písemnosti nemá vliv, zda byla písemnost jejím adresátem přečtena, případně, zda elektronický nástroj E-ZAK adresátovi odeslal na kontaktní e-mailovou adresu upozornění o tom, že na jeho uživatelský účet v elektronickém nástroji E-ZAK byla doručena nová zpráva, či nikoli.

Podmínky a informace týkající se elektronického nástroje E-ZAK včetně informací o používání elektronického podpisu jsou dostupné na <https://ezak.cz/>.

V případě otázek k uživatelskému ovládání elektronického nástroje E-ZAK nebo komplikací s využíváním elektronického nástroje E-ZAK Zadavatel doporučuje využít uživatelskou podporu na HELP LINCE <https://www.fen.cz/>. V případě komplikací s podáním žádostí o účast / předběžných nabídek / nabídek Zadavatel doporučuje kontaktovat souběžně s podporou elektronického nástroje E-ZAK také Zadavatele, a to s dostatečným časovým předstihem před koncem příslušné lhůty pro podání žádostí o účast / předběžných nabídek / nabídek. Kontaktování Zadavatele nezbavuje dodavatele odpovědnosti za řádné a včasné podání žádostí o účast / předběžných nabídek / nabídek.

2 Předmět plnění Veřejné zakázky

2.1 Předmět plnění Veřejné zakázky

Předmětem veřejné zakázky je:

1. Implementace Client Relationship Management (CRM) systému Microsoft Dynamics 365 Sales v prostředí Zadavatele dle Zadavatelem stanovených funkčních požadavků, včetně případného přizpůsobení CRM systému těmito funkčním požadavkům, a dále školení uživatelů a tvorby dokumentace.
2. Podpora implementovaného řešení na 60 měsíců.

Zadavatel hodlá využít subskripčního modelu systému Microsoft Dynamics 365 Sales ve verzi Enterprise s tím, že dodávka subskripcí není předmětem tohoto výběrového řízení.

2.2 Účel Veřejné zakázky

Účelem tohoto zadávacího řízení Veřejné zakázky je výběr implementátora CRM systému na bázi Microsoft Dynamics 365 Sales dle dále uvedených kritérií a požadavků.

Cílem implementace je poskytnout uživatelům Zadavatele prostředí pro sledování a vyhodnocování obchodních příležitostí, trasování historie jejich vývoje, evidence kontaktů se stávajícími i potenciálními zákazníky. Dosáhnout lepší informovanosti různých aktérů Zadavatele, přicházejících do styku se zákazníky na různých úrovních, konzistence zákazníkovi poskytovaných informací o konkrétní obchodní příležitosti, a to včetně celé její historie. Dále pak zvýšit efektivitu a komfort týmů Zadavatele, pracujících s obchodními příležitostmi soustředěním informací o obchodním případu a o zákaznících v jednom systému.

2.3 Podrobný popis předmětu plnění

Podrobný popis předmětu plnění je uveden **v Příloze č. 1 – Technická specifikace. Příloha č. 1 – Technická specifikace** bude tvořit přílohu č. 1 jako nedílná součást smlouvy. Dále Zadavatel požaduje plnění na základě splnění požadavků Zadavatele uvedených **v Příloze č. 2 – Minimální požadavky Zadavatele.**

Dodavatel je povinen zpracovat podrobný popis nabízeného plnění formou doplnění příslušných polí označených **DOPLNÍ DODAVATEL** v Příloze č. 1 – Technická specifikace a v Příloze č. 2 – Minimální požadavky Zadavatele (konkrétně se jedná o doplnění polí ve sloupcích „Splnění požadavku“ a „Způsob realizace“). Doplněná Příloha č. 2 – Minimální požadavky Zadavatele bude tvořit přílohu č. 2 jako nedílná součást smlouvy. Dodavatel je povinen ke každému jednotlivému požadavku vymezenému Zadavatelem v Příloze č. 2 – Minimální požadavky Zadavatele pro příslušnou položku nabízeného plnění uvést, zda jím nabízené plnění konkrétní požadavek Zadavatele splňuje, a to vyplněním příslušného políčka s odpovědí ANO ve sloupci „Splnění požadavku“, a dále podrobně popsat nabízené plnění z hlediska předmětného požadavku Zadavatele (požadované funkcionality, konkrétního parametru nabízeného plnění apod.) ve sloupci „Způsob realizace“. Z podrobného popisu nabízeného plnění musí být vždy jednoznačně zřejmé, zda dodavatelem nabízené plnění splňuje minimální požadavky Zadavatele obsažené v daném řádku tabulky. Dodavatel je oprávněn v případě potřeby uvést detailní popis řešení u vybraných položek ve **vyplněné Příloze č. 1 – Technická specifikace**. V případě, že dodavatelem nabízené plnění daný požadavek Zadavatele nespĺňuje, je dodavatel povinen tuto skutečnost v podrobném popisu řešení výslovně uvést a ve sloupci „Splnění požadavku“ vyplnit políčko s odpovědí „NE“.

Pokud dodavatel v rámci navrhovaného řešení nabídne plnění, které nebude splňovat všechny minimální technické požadavky Zadavatele vymezené Příloha č. 2 – Minimální požadavky Zadavatele, bude to důvodem pro vyřazení nabídky dodavatele z účasti na Veřejné zakázce.

Z podrobného popisu nabízeného plnění musí být vždy rovněž jednoznačně zřejmé splnění dodavatelem nabídnutých parametrů nad rámec minimálních požadavků Zadavatele.

Pokud dodavatel v rámci navrhovaného řešení nabídne plnění, které nebude splňovat všechny minimální technické požadavky Zadavatele vymezené v dokumentaci, bude to důvodem pro vyloučení účastníka ze zadávacího řízení.

Pokud zadávací podmínky obsahují odkazy na určité dodavatele nebo výrobky, nebo patenty na vynálezy, užité vzory, průmyslové vzory, ochranné známky nebo označení původu uvedených v popise, pak u každého takového odkazu Zadavatel připouští možnost nabídnout rovnocenné řešení.

2.4 Další vymezení předmětu Veřejné zakázky

Další vymezení rozsahu předmětu Veřejné zakázky je definováno v přílohách zadávací dokumentace, a to **příloze č. 3 – Návrh – Smlouva o poskytnutí implementace a podpory CRM** (dále také jen „Smlouva“) a v **příloze č. 4 - Tabulka pro stanovení nabídkové ceny**.

2.5 Legislativní požadavky

Zadavatel požaduje, aby předmět plnění Veřejné zakázky byl proveden v souladu s příslušnými normami a předpisy platnými v době provádění díla.

3 Požadavky Zadavatele

3.1 Střet zájmů dle zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů

Dle § 4b zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o střetu zájmů“) se nesmí účastnit zadávacích řízení dle ZZVZ jako účastník zadávacího řízení Veřejné zakázky nebo jako poddodavatel, prostřednictvím kterého bude poskytovat plnění určené k plnění Veřejné zakázky (existuje-li takový), obchodní společnost, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) Zákona o střetu zájmů nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti. Zadavatel požaduje, aby dodavatel a jeho poddodavatel, prostřednictvím kterého bude poskytovat plnění určené k plnění Veřejné zakázky (existuje-li takový), nebyli ve střetu zájmů dle § 4b Zákona o střetu zájmů.

Dodavatel ve své nabídce předloží čestné prohlášení, ze kterého bude jednoznačně vyplývat, že on, ani jeho poddodavatel, prostřednictvím kterého bude poskytovat plnění určené k plnění Veřejné zakázky (existuje-li takový), neporušil požadavek § 4b Zákona o střetu zájmů. Dodavatel je oprávněn využít vzor formuláře, který je přílohou zadávací dokumentace Veřejné zakázky – **Příloha č. 5 – Vzor – Čestné prohlášení k nabídce.**

3.2 Neexistence zakazu zadat Veřejnou zakázku

S ohledem na skutečnost, že Zadavatel nesmí zadat Veřejnou zakázku nebo zpřístupnit finanční prostředky za plnění Veřejné zakázky dodavatelům, na které dopadají mezinárodní sankce podle zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZPMS“), případně na jejichž poddodavatele dopadají mezinárodní sankce podle ZPMS, Zadavatel požaduje předložení čestného prohlášení, že na dodavatele a jeho poddodavatele, prostřednictvím kterého bude poskytovat plnění určené k plnění Veřejné zakázky (existuje-li takový), nedopadají mezinárodní sankce podle ZPMS.

Dodavatel v nabídce předloží čestné prohlášení, ze kterého bude jednoznačně vyplývat neexistence dopadu mezinárodních sankcí podle ZPMS. Vzor čestného prohlášení tvoří přílohu zadávací dokumentace Veřejné zakázky – **Příloha č. 5 – Vzor – Čestné prohlášení k nabídce.**

Dle § 48a ZZVZ Zadavatel nezadá Veřejnou zakázku účastníku zadávacího řízení, pokud je to v rozporu s mezinárodními sankcemi podle ZPMS.

Pokud se mezinárodní sankce podle ZPMS vztahuje na

- účastníka zadávacího řízení Veřejné zakázky, může ho Zadavatel vyloučit z účasti v zadávacím řízení Veřejné zakázky, nebo
- vybraného dodavatele, vyloučí ho Zadavatel z účasti v zadávacím řízení Veřejné zakázky.

Pokud se mezinárodní sankce podle ZPMS vztahuje na poddodavatele

- účastníka zadávacího řízení Veřejné zakázky, může Zadavatel požadovat nahrazení poddodavatele, nebo
- vybraného dodavatele, musí Zadavatel požadovat nahrazení poddodavatele.

3.3 Prohlášení k instalaci a používání aplikace TikTok

Dle varování Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, vydaného podle § 12 odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ze dne 8. 3. 2023, sp. zn. 350–303/2023, č. j. 2236/2023-NÚKIB-E/350 (dále jen „Varování I“) Zadavatel požaduje prohlášení dodavatele, že nemá nainstalovány a nepoužívá aplikaci TikTok na zařízeních přistupujících k informačním a komunikačním systémům kritické informační infrastruktury, informačním systémům základní služby a významným informačním systémům.

Dodavatel v nabídce předloží čestné prohlášení, ze kterého bude jednoznačně vyplývat splnění podmínek stanovených ve Varování I. Vzor čestného prohlášení tvoří přílohu této zadávací dokumentace – **Příloha č. 5 – Vzor – Čestné prohlášení k nabídce.**

3.4 Krycí list nabídky

Zadavatel požaduje, aby dodavatel v rámci předložené nabídky uvedl identifikační a kontaktní údaje dodavatele v souladu s přílohou zadávací dokumentace Veřejné zakázky – **Příloha č. 6 – Vzor – Krycí list nabídky.** Některé informace uvedené v Krycím listu nabídky podléhají povinnosti oznámení o výsledku zadávacího řízení Veřejné zakázky ve Věstníku veřejných zakázek dle § 126 ZZVZ.

4 Klasifikace předmětu Veřejné zakázky (CPV)

Zadavatel vymezil v oznámení o zahájení tohoto zadávacího řízení Veřejné zakázky její předmět dle referenční klasifikace platné pro Veřejné zakázky, a to následujícím způsobem:

Kód CPV	Název
72263000-6	Implementace programového vybavení

72261000-2	Podpora programového vybavení
80511000-9	Školení zaměstnanců

5 Předpokládaná hodnota Veřejné zakázky

Předpokládaná hodnota a zároveň maximální nepřekročitelná hodnota veřejné zakázky je 4 500 000 Kč bez DPH.

Předpokládaná hodnota Veřejné zakázky byla stanovena v souladu s § 16 ZZVZ, jako předpokládaná výše úplaty za plnění Veřejné zakázky vyjádřená v penězích.

6 Doba a místo plnění Veřejné zakázky

6.1 Doba plnění

Realizace předmětu veřejné zakázky bude probíhat následovně:

Úvodní jednání proběhne do 7 dnů ode dne účinnosti smlouvy.

Implementace řešení bude provedena ve třech dvouměsíčních fázích, přičemž 1. fáze musí být ukončena do dvou měsíců ode dne Úvodního jednání a další dvě fáze musí být ukončeny vždy do dvou měsíců od akceptace předchozí fáze.

Podpora bude poskytována od data akceptace implementace po dobu 60 měsíců.

6.2 Místo plnění

Místem plnění předmětu Veřejné zakázky je sídlo Zadavatele, tj. Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p., Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3.

Zadavatel uvádí, že místo plnění Veřejné zakázky je v režimovém opatření souvisejícím se zajištěním bezpečnosti v objektech Zadavatele.

7 Kvalifikace dodavatelů

7.1 Kvalifikace dodavatele

Kvalifikovaným pro plnění veřejné zakázky je v souladu s § 73 a násl. ZZVZ dodavatel, který

- 1) prokáže základní způsobilost dodavatele,
- 2) prokáže profesní způsobilost dodavatele,
- 3) prokáže splnění technické kvalifikace

za dále uvedených podmínek.

7.2 Podmínky základní způsobilosti

	Způsobilým je dodavatel, který	Způsob prokázání splnění
a)	<p>nebyl v zemi svého sídla v posledních 5 letech před zahájením zadávacího řízení pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v příloze č. 3 ZZVZ nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele; k zahlazeným odsouzením se nepřihlíží;</p> <p>Jde-li o právnickou osobu, musí tuto podmínku splňovat tato právnická osoba a zároveň každý člen statutárního orgánu této právnické osoby. Je-li členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí podmínku splňovat jak tato právnická osoba, tak také každý člen statutárního orgánu této právnické osoby a osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu dodavatele;</p> <p>Podává-li nabídku pobočka závodu zahraniční právnické osoby, musí tuto podmínku splňovat tato právnická osoba a vedoucí pobočky závodu;</p> <p>Podává-li nabídku pobočka závodu české právnické osoby, musí tuto podmínku splňovat tato právnická osoba, každý člen statutárního orgánu této právnické osoby, osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu dodavatele a vedoucí pobočky závodu;</p>	<p><i>Výpis z evidence Rejstříku trestů pro každou fyzickou a právnickou osobu, pro níž je dle ZZVZ a zadávacích podmínek vyžadován.</i></p> <p><i>K zahraničním osobám viz § 81 ZZVZ.</i></p>
b)	nemá v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek;	<i>Potvrzení příslušného finančního úřadu a ve vztahu ke spotřební dani čestné prohlášení dodavatele, z něhož jednoznačně vyplývá splnění tohoto kvalifikačního předpokladu.</i>
c)	nemá v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění;	<i>Čestné prohlášení dodavatele, z něhož jednoznačně vyplývá splnění tohoto kvalifikačního předpokladu.</i>
d)	nemá v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti;	<i>Potvrzení příslušné okresní správy sociálního zabezpečení.</i>
e)	není v likvidaci, nebylo proti němu vydáno rozhodnutí o úpadku, nebyla vůči němu nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo není v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele.	<i>Výpis z obchodního rejstříku, nebo čestné prohlášení v případě, že dodavatel není v obchodním rejstříku zapsán.</i>

Dodavatel předkládá doklady o kvalifikaci v nabídce v prostých kopiích a může je nahradit čestným prohlášením (dodavatel je oprávněn využít vzoru, který je přílohou této zadávací dokumentace - Příloha č. 5 – Vzor – Čestné prohlášení k prokázání základní a profesní způsobilosti podle § 53 odst. 4 ZZVZ nebo jednotným evropským osvědčením pro veřejné zakázky podle § 87 ZZVZ nebo může dodavatel základní způsobilosti prokázat také předložením výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů v souladu s § 228 ZZVZ.

Zadavatel nepřipouští, aby dodavatel prokázal splnění základní způsobilosti čestným prohlášením, tedy dodavatel je oprávněn v nabídce k Veřejné zakázce nahradit doklady prokazující splnění základní způsobilosti písemným čestným prohlášením, ale vybraný dodavatel musí Zadavateli v souladu s § 122 odst. 3 ZZVZ předložit doklady prokazující splnění základní způsobilosti, pokud je Zadavatel již nemá k dispozici.

7.3 Podmínky profesní způsobilosti

Způsobilým je dodavatel, který předloží		Způsob prokázání splnění
a)	výpis z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje.	<i>Výpis z obchodního rejstříku nebo výpis z jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje.</i>
<p>Doklady nemusí dodavatel předložit, pokud právní předpisy v zemi jeho sídla obdobnou profesní způsobilost nevyžadují.</p> <p>Dodavatel předkládá doklady o kvalifikaci v nabídce k Veřejné zakázce v prostých kopiích a může je nahradit čestným prohlášením (dodavatel je oprávněn využít vzoru, který je přílohou této zadávací dokumentace - Příloha č. 7 – Vzor – Čestné prohlášení k prokázání základní a profesní způsobilosti podle § 53 odst. 4 ZZVZ nebo jednotným evropským osvědčením pro veřejné zakázky podle § 87 ZZVZ nebo může dodavatel základní způsobilosti prokázat také předložením výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů v souladu s § 228 ZZVZ.</p>		

7.4 Podmínky prokázání technické kvalifikace

Zadavatel požaduje kritéria technické kvalifikace za účelem prokázání odborných schopností a zkušeností dodavatele, které pokládá za nezbytné pro plnění Veřejné zakázky v odpovídající kvalitě. Zadavatel k prokázání kritérií technické kvalifikace požaduje předložit:

1. seznam Významných služeb;
2. seznam odborných techniků nebo technických útvarů, které se budou podílet na plnění Veřejné zakázky a osvědčení o odborné kvalifikaci,

za dále uvedených podmínek.

7.4.1 Seznam Významných služeb

Zadavatel k prokázání kritérií technické kvalifikace dle § 79 odst. 2 písm. b) ZZVZ požaduje předložení seznamu významných služeb (dále také jen „Významné služby“) poskytnutých dodavatelem za poslední 3 roky před zahájením zadávacího řízení Veřejné zakázky, včetně uvedení ceny a doby jejich poskytnutí a identifikace objednatelů.

Dodavatel splňuje toto kritérium kvalifikace, pokud za poslední 3 roky před zahájením zadávacího řízení realizoval **minimálně 3 Významné služby** (zakázky), jejichž předmětem bylo **poskytování plnění (služby), spočívající v nasazení, implementaci a podpoře CRM systému. Za Významnou službu se považuje služba jednomu objednateli v hodnotě minimálně 1 500 000 Kč bez DPH.**

K prokázání kritérií technické kvalifikace Zadavatel požaduje, aby dodavatel v žádosti o účast předložil seznam Významných služeb, jehož vzor je uveden v příloze této zadávací dokumentace – **Příloha č. 8 – Formulář – Seznam Významných služeb**, z jehož obsahu bude zřejmé, že výše uvedená kritéria technické kvalifikace dodavatel splňuje. V seznamu Významných služeb uvede dodavatel všechny údaje, ze kterých bude jednoznačně zřejmé, že dodavatel kritéria technické kvalifikace splňuje (označení Významné služby, obsahová náplň provedené Významné služby, označení objednatelů Významné služby a kontaktní osoba objednatelů apod.).

Zadavatel může ve smyslu § 79 odst. 1 ZZVZ považovat technickou kvalifikaci za neprokázanou, pokud prokáže, že dodavatel má protichůdné zájmy, které by mohly negativně ovlivnit plnění Veřejné zakázky.

Toto kritérium technické kvalifikace splní dodavatel i v případě, že se jedná o Významné služby, které

- probíhaly i po zahájení zadávacího řízení nebo
- stále probíhají,

za předpokladu splnění výše uvedených parametrů ke dni prokázání kvalifikace (dodavatel je povinen prokázat, že v rámci Významné služby již bylo dodavatelem poskytnuto plnění v Zadavatelem požadovaném rozsahu a kvalitě).

Toto kritérium technické kvalifikace splní dodavatel i v případě, že se jedná o Významné služby zahájené dříve než v posledních 3 letech před zahájením zadávacího řízení, pokud Významné služby

- byly v posledních 3 letech před zahájením zadávacího řízení dokončeny nebo
- probíhaly i po zahájení zadávacího řízení nebo
- stále probíhají,

za předpokladu splnění výše uvedených parametrů ke dni prokázání kvalifikace (dodavatel je povinen prokázat, že v rámci Významné služby již bylo dodavatelem poskytnuto plnění v Zadavatelem požadovaném rozsahu a kvalitě).

Za Významnou službu lze pro účely prokázání tohoto kritéria technické kvalifikace považovat výhradně takovou Významnou službu, jejíž realizace nebyla objednatelům předčasně ukončena (zejména odstoupením od smlouvy) z důvodu porušení smluvních či zákonných povinností na straně dodavatele.

7.4.2 Seznam odborných techniků nebo technických útvarů, které se budou podílet na plnění Veřejné zakázky a osvědčení o odborné kvalifikaci

Zadavatel k prokázání kritérií technické kvalifikace dle § 79 odst. 2 písm. c) a d) ZZVZ požaduje předložení jmenného seznamu techniků (dále také jen „Realizační tým“), kteří se budou na plnění Veřejné zakázky podílet, bez ohledu na to, zda jde o zaměstnance dodavatele nebo osoby v jiném vztahu k dodavateli, vytvořený v souladu s přílohou této zadávací dokumentace – **Příloha č. 9 – Formulář – Realizační tým.**

Zadavatel požaduje, aby členové Realizačního týmu pro plnění Veřejné zakázky na pozici:

- Konzultant CRM,
- Architekt CRM,
- Administrátor MS365,
- Programátor CRM.

splňovali níže uvedené požadavky způsobem uvedeným v následující tabulce.

Zadavatel vylučuje možnost, aby jedna fyzická osoba zastávala více pozic v rámci Realizačního týmu, a požaduje, aby Realizační tým byl složen minimálně ze čtyř (4) osob. Zadavatel vylučuje možnost, aby jedna pozice člena realizačního týmu byla prokazována více osobami.

Požadavky	Způsob splnění kvalifikačního požadavku (prokázání)
1) Konzultant CRM	
Má min. tři (3) roky praxe v oboru implementace CRM.	Dodavatel prokazuje požadavek Zadavatele doložením praxe , a to ve formě vyplněné přílohy zadávací dokumentace – Příloha č. 9 – Formulář – Realizační tým.
Má platné osvědčení Microsoft Certified: Dynamics 365 Customer Experience Analyst Associate nebo Microsoft Dynamics 365 Sales Functional Consultant.	Dodavatel prokazuje předložením ve formě vyplněné přílohy zadávací dokumentace – Příloha č. 9 – Formulář – Realizační tým a předložením kopie požadovaného certifikátu / osvědčení.
Účastnil se před zahájením Veřejné zakázky alespoň tři (3) projektů Dodavatele, spočívajících v nasazení, implementaci a podpoře CRM řešení.	Dodavatel prokazuje požadavek Zadavatele doložením zkušeností , a to ve formě vyplněné přílohy zadávací dokumentace – Příloha č. 9 – Formulář – Realizační tým.

Požadavky	Způsob splnění kvalifikačního požadavku (prokázání)
2) Architekt CRM	
Má min. tři (3) roky praxe v oboru implementace CRM.	Dodavatel prokazuje požadavek Zadavatele doložením praxe , a to ve formě vyplněné přílohy zadávací dokumentace – Příloha č. 9 – Formulář – Realizační tým .
Disponuje certifikací Microsoft Certified: Power Platform Solution Architect Expert.	Dodavatel prokazuje předložením ve formě vyplněné přílohy zadávací dokumentace – Příloha č. 9 – Formulář – Realizační tým a předložením kopie požadovaného certifikátu / osvědčení .
Účastnil se před zahájením Veřejné zakázky alespoň tři (3) projektů Dodavatele, spočívajících v nasazení, implementaci a podpoře CRM řešení.	Dodavatel prokazuje požadavek Zadavatele doložením zkušeností, a to ve formě vyplněné přílohy zadávací dokumentace – Příloha č. 9 – Formulář – Realizační tým .
3) MS 365 Administrátor	
Má min. tři (3) roky praxe v oboru implementace CRM.	Dodavatel prokazuje požadavek Zadavatele doložením praxe , a to ve formě vyplněné přílohy zadávací dokumentace – Příloha č. 9 – Formulář – Realizační tým .
Disponuje platným certifikátem Microsoft 365 Certified: Administrator Expert.	Dodavatel prokazuje předložením ve formě vyplněné přílohy zadávací dokumentace – Příloha č. 9 – Formulář – Realizační tým a předložením kopie požadovaného certifikátu / osvědčení .
Účastnil se před zahájením Veřejné zakázky alespoň tři (3) projektů Dodavatele, spočívajících v nasazení, implementaci a podpoře CRM řešení.	Dodavatel prokazuje požadavek Zadavatele doložením zkušeností, a to ve formě vyplněné přílohy zadávací dokumentace – Příloha č. 9 – Formulář – Realizační tým .
4) Programátor CRM	
Má min. tři (3) roky praxe v oboru implementace CRM.	Dodavatel prokazuje požadavek Zadavatele doložením praxe , a to ve formě vyplněné přílohy zadávací dokumentace – Příloha č. 9 – Formulář – Realizační tým .
Disponuje platným certifikátem Microsoft Certified: Power Platform Developer.	Dodavatel prokazuje předložením ve formě vyplněné přílohy zadávací dokumentace – Příloha č. 9 – Formulář – Realizační tým a předložením kopie požadovaného certifikátu / osvědčení .
Účastnil se před zahájením Veřejné zakázky alespoň tři (3) projektů Dodavatele, spočívajících v nasazení, implementaci a podpoře CRM řešení.	Dodavatel prokazuje požadavek Zadavatele doložením zkušeností, a to ve formě vyplněné přílohy zadávací dokumentace – Příloha č. 9 – Formulář – Realizační tým .
Požadavky na všechny členy Realizačního týmu	
Každý člen Realizačního týmu musí ovládat český jazyk, a to písemný i mluvený projev (Zadavatel připouští ústní komunikaci i ve slovenském jazyce) na komunikativní úrovni se znalostí odborné terminologie týkající se předmětu Veřejné zakázky. Dodavatel prokazuje požadavek Zadavatele prohlášením o skutečnosti ke každému členu Realizačního týmu, a to ve formě vyplněné přílohy této zadávací dokumentace – Příloha č. 9 – Formulář – Realizační tým .	

Zadavatel může ve smyslu § 79 odst. 1 ZZVZ považovat technickou kvalifikaci za neprokázanou, pokud prokáže, že dodavatel má protichůdné zájmy, které by mohly negativně ovlivnit plnění Veřejné zakázky.

7.5 Prokazování kvalifikace ve zvláštních případech

7.5.1 Prokazování kvalifikace v případě podání společné nabídky více dodavatelů

Podává-li nabídku a prokazuje-li kvalifikaci více dodavatelů společně, pak:

- a) základní způsobilost musí prokázat každý účastník společné nabídky samostatně,

- b) profesní způsobilost – výpis z Obchodního rejstříku či prohlášení, že v něm není zapsán – musí prokázat každý účastník společné nabídky samostatně,
- c) technickou kvalifikaci – musí vždy prokázat alespoň jeden z účastníků společné nabídky.

Zadavatel požaduje, aby v případě společné účasti dodavatelů dodavatelé v nabídce k Veřejné zakázce doložili, jaké bude rozdělení odpovědnosti za plnění Veřejné zakázky. Zadavatel vyžaduje, aby odpovědnost nesli všichni dodavatelé podávající společnou nabídku k Veřejné zakázce společně a nerozdílně. Dodavatel za účelem ověření této skutečnosti doloží v nabídce k Veřejné zakázce písemný závazek všech těchto dodavatelů dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky.

7.5.2 Prokazování kvalifikace prostřednictvím jiné osoby

Dodavatel může prokázat technickou kvalifikaci nebo profesní způsobilost s výjimkou kritéria podle § 77 odst. 1 ZZVZ požadovanou Zadavatelem prostřednictvím jiných osob.

Prokazuje-li dodavatel část své kvalifikace či způsobilosti prostřednictvím jiné osoby, pak je povinen v rámci dokladů, kterými prokazuje svoji kvalifikaci, předložit pro každou takovou jinou osobu i:

- a) doklady prokazující splnění profesní způsobilosti dle § 77 odst. 1 ZZVZ (výpis z OR) pro tuto jinou osobu,
- b) doklady prokazující splnění chybějící části kvalifikace prostřednictvím jiné osoby,
- c) doklady o splnění základní způsobilosti touto jinou osobou a
- d) smlouvu nebo jinou osobou podepsané potvrzení o její existenci, jejímž obsahem je závazek jiné osoby k poskytnutí plnění určeného k plnění Veřejné zakázky nebo k poskytnutí věcí nebo práv, s nimiž bude dodavatel oprávněn disponovat při plnění Veřejné zakázky, a to alespoň v rozsahu, v jakém jiná osoba prokázala kvalifikaci za dodavatele. Prokazuje-li dodavatel prostřednictvím jiné osoby kvalifikaci a předkládá doklady podle § 79 odst. 2 písm. a), b) nebo d) ZZVZ vztahující se k takové osobě, musí ze smlouvy nebo potvrzení o její existenci vyplývat závazek, že jiná osoba bude vykonávat stavební práce či služby, ke kterým se prokazované kritérium kvalifikace vztahuje.

Má se za to, že požadavek podle § 83 odst. 1 písm. d) ZZVZ je splněn, pokud z obsahu smlouvy nebo potvrzení o její existenci podle § 83 odst. 1 písm. d) ZZVZ vyplývá závazek jiné osoby plnit Veřejnou zakázku společně a nerozdílně s dodavatelem; to neplatí, pokud smlouva nebo potvrzení o její existenci podle § 83 odst. 1 písm. d) musí splňovat požadavky podle § 83 odst. 2 ZZVZ.

Při prokázání kvalifikace prostřednictvím jiných osob platí, že:

- a) základní způsobilost musí prokázat dodavatel a jiné osoby, jejichž prostřednictvím dodavatel kvalifikaci prokazuje;
- b) profesní způsobilost dle § 77 odst. 1 ZZVZ (výpis z obchodního rejstříku či jiné obdobné evidence) musí prokázat dodavatel a jiné osoby, jejichž prostřednictvím dodavatel kvalifikaci prokazuje;
- c) technickou kvalifikaci dle § 79 odst. 2 ZZVZ musí prokázat buď sám dodavatel, nebo jiná osoba, přičemž každý z požadavků Zadavatele může prokázat dodavatel sám nebo prostřednictvím jiné osoby.

Dodavatel uvede jinou osobu, prostřednictvím které prokazuje kvalifikaci či způsobilost ve své nabídce. Dodavatel je oprávněn využít vzor formuláře, který je přílohou zadávací dokumentace – **Příloha č. 10 – Vzor – Čestné prohlášení o poddodavatelích.**

7.5.3 Prokazování způsobilosti dodavatele výpisem ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů

Dodavatel může jako doklad prokazující jeho způsobilost předložit výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů vydaný provozovatelem seznamu. Předloží-li dodavatel Zadavateli výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, tento výpis nahrazuje doklady prokazující:

- a) profesní způsobilost podle § 77 ZZVZ v tom rozsahu, v jakém údaje ve výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů prokazují splnění kritérií profesní způsobilosti a
- b) základní způsobilost podle § 74 ZZVZ.

Zadavatel přijme výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, pokud k poslednímu dni, ke kterému má být prokázána základní způsobilost nebo profesní způsobilost, není výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů starší než 3 měsíce. Zadavatel nemusí přijmout výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, na kterém je vyznačeno zahájení řízení podle § 231 odst. 3 ZZVZ. Stejně jako výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů může dodavatel prokázat kvalifikaci osvědčením, které pochází z jiného členského státu, v němž má dodavatel sídlo, a které je obdobou výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů.

7.5.4 Prokazování kvalifikace certifikátem

Kvalifikaci dodavatele lze prokázat i platným certifikátem vydaným v rámci schváleného systému certifikovaných dodavatelů. Má se za to, že dodavatel je kvalifikovaný v rozsahu uvedeném na certifikátu. Zadavatel bez zvláštních důvodů nebude zpochybňovat údaje uvedené v certifikátu. Stejně jako certifikátem může dodavatel prokázat kvalifikaci osvědčením, které pochází z jiného členského státu, v němž má dodavatel sídlo, a které je obdobou certifikátu vydaného v rámci systému certifikovaných dodavatelů.

7.6 Doklady o kvalifikaci dodavatele

7.6.1 Forma dokladů

Dodavatel prokáže svoji kvalifikaci předložením kopií dokladů. Dodavatel je ale oprávněn předložit i originály nebo úředně ověřené kopie těchto dokladů. Dodavatel může vždy nahradit požadované doklady jednotným evropským osvědčením pro veřejné zakázky nebo čestným prohlášením.

7.6.2 Stáří vybraných dokladů

Doklady prokazující základní způsobilost podle § 74 ZZVZ musí prokazovat splnění požadovaného kritéria způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem zahájení zadávacího řízení Veřejné zakázky.

7.6.3 Rovnocenné doklady

Pokud Zadavatel vyžaduje předložení dokladu a dodavatel není z důvodů, které mu nelze přičítat, schopen předložit požadovaný doklad, je oprávněn předložit jiný rovnocenný doklad.

7.6.4 Zahraniční doklady

Pokud ZZVZ nebo Zadavatel vyžaduje předložení dokladu podle právního řádu České republiky, může dodavatel předložit obdobný doklad podle právního řádu státu, ve kterém se tento doklad vydává. Doklad, který je vyhotoven v jiném jazyce, než který Zadavatel určil pro podání nabídky k Veřejné zakázce, se předkládá s překladem do Zadávatel určeného jazyka. Má-li Zadavatel pochybnosti o správnosti překladu, může si vyžádat předložení úředně ověřeného překladu dokladu. Doklad v českém jazyce nebo slovenském jazyce a doklad o vzdělání v latinském jazyce se předkládají bez překladu; Zadavatel může povinnost předložit překlad prominout i u jiných dokladů. Pokud se podle příslušného právního řádu požadovaný doklad nevydává, může být nahrazen písemným čestným prohlášením.

7.6.5 Odkaz na informace veřejné správy

Povinnost předložit doklad může dodavatel splnit i odkazem na odpovídající informace vedené v informačním systému veřejné správy nebo v obdobném systému vedeném v jiném členském státu, který umožňuje neomezený dálkový přístup. Takový odkaz musí obsahovat internetovou adresu a údaje pro přihlášení a vyhledání požadované informace.

8 Obchodní a platební podmínky

1. Zadavatel stanovuje, že veškeré obchodní a platební podmínky jsou uvedeny v závazném návrhu Smlouvy včetně všech příloh.
2. Dodavatel je povinen podat v rámci nabídky pouze jediný návrh Smlouvy na plnění této Veřejné zakázky.
3. Zadavatel stanoví, že dodavatel je závazný návrh Smlouvy oprávněn měnit či doplňovat pouze na místech určených Zadávatel, a to žlutě označených místech „[DOPLNÍ DODAVATEL]“.
4. Jakýkoli jiný zásah do návrhu Smlouvy ze strany dodavatele může být ze strany Zadávatel považován za porušení zadávacích podmínek a dodavatel může být vyloučen z další účasti v zadávacím řízení Veřejné zakázky.

5. Dodavatel ve své nabídce uvede, jaká konkrétní ustanovení Smlouvy (včetně příloh) a z jakého právního důvodu není možno uveřejnit v registru smluv. Pokud dodavatel žádné ustanovení Smlouvy postupem podle předchozí věty neoznačí, bude Zadavatel za předpokladu dodržení obecně závazných předpisů oprávněn uveřejnit uzavřenou Smlouvu jako celek včetně všech příloh.
6. Podává-li nabídku více dodavatelů společně (jako jeden dodavatel), jsou povinni přiložit v rámci nabídky písemný závazek všech těchto dodavatelů, z něhož závazně vyplývá, že všichni tito dodavatelé budou vůči Zadavateli a jakýmkoliv třetím osobám z jakýchkoliv závazků vzniklých v souvislosti s plněním předmětu Veřejné zakázky či vzniklých v důsledku prodlení či jiného porušení smluvních nebo jiných povinností v souvislosti s plněním předmětu Veřejné zakázky, zavázáni společně a nerozdílně. Příslušný písemný závazek musí rovněž zřetelně vymezovat, který z dodavatelů je oprávněn zastupovat ostatní dodavatele ve věcech spojených s poskytováním plnění Veřejné zakázky či její určité části, který dodavatel bude fakturačním místem a kterou konkrétní část plnění hodlá fakticky poskytovat každý z dodavatelů.

9 Požadavky na způsob zpracování nabídkové ceny

9.1 Základní požadavky Zadavatele

1. Nabídková cena bude v nabídce dodavatele v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky uvedena vždy v Kč bez DPH.
2. Účastníci zadávacího řízení Veřejné zakázky jsou povinni zpracovat nabídkovou cenu ve formě vyplnění přílohy této zadávací dokumentace – **Příloha č. 4 - Tabulka pro stanovení nabídkové ceny** (dále jen „*Tabulka*“).
3. Dodavatel v Tabulce vyplní žlutě označená pole „Jednotková cena v Kč bez DPH“ pro každou dílčí položku.
4. Celková nabídková cena plnění bude stanovena jako součet všech položek „Celková cena v Kč bez DPH“, která bude doplněna na základě dodavatelem stanoveného údaje „Jednotková cena v Kč bez DPH“ pro každou položku uvedenou v Tabulce.
5. Tabulka je vytvořena ve formátu Microsoft® Excel®. Účastník zadávacího řízení Veřejné zakázky bude postupovat dle pokynů uvedených v Tabulce. Účastník zadávacího řízení Veřejné zakázky vyplní jednotlivé listy Tabulky, a to pouze žlutě označená místa v jednotlivých listech Tabulky. Určitá pole jsou předvyplněna Zadavatelem nebo budou doplněna automaticky po vyplnění požadovaných polí.
6. Účastník zadávacího řízení Veřejné zakázky není oprávněn provádět v Tabulce žádné další úpravy, změny či doplnění, nad rámec výše uvedeného doplnění jednotlivých, Zadavatelem předem určených polí Tabulky.
7. Nabídková cena musí obsahovat veškeré náklady vzniklé v souvislosti s plněním Veřejné zakázky. Součástí sjednané ceny jsou veškeré práce, služby, poplatky a náklady dodavatele (např. na provoz objednatel, daně, pojištění, veškeré dopravní náklady, zajištění všech zkoušek a měření, ostatních dokladů nezbytných pro řádné splnění předmětu veřejné zakázky, likvidaci odpadů, zvýšené náklady vyplývající z obchodních podmínek apod.) nezbytné pro řádné a úplné provedení předmětu plnění Veřejné zakázky včetně přiměřeného zisku, není-li zadávacími podmínkami výslovně stanoveno jinak.
8. Nabídkovou cenu zpracovanou podle těchto instrukcí dodavatel vloží do své nabídky.

9.2 Podmínky, za nichž je možno upravit výši nabídkové ceny

Nabídkovou cenu lze měnit pouze v případě změny výše DPH v důsledku změny právních předpisů. V případě, že dojde ke změně zákonné sazby DPH, je vybraný dodavatel povinen k ceně bez DPH účtovat DPH v platné výši.

10 Poddodavatelé

Zadavatel dále stanoví, že dodavatel je v souladu s ustanovením § 105 odst. 1 ZZVZ povinen ve své nabídce:

- a) určit části Veřejné zakázky, které hodlá plnit prostřednictvím poddodavatelů, nebo

- b) předložit seznam poddodavatelů, pokud jsou účastníkovi zadávacího řízení známi, a uvést, kterou část Veřejné zakázky bude každý z poddodavatelů plnit.

Dodavatel je oprávněn využít vzor formuláře, který je přílohou zadávací dokumentace – **Příloha č. 10 – Vzor – Čestné prohlášení o poddodavatelích**. Dodavatelem doplněná příloha bude tvořit nedílnou součást Smlouvy k Veřejné zakázce jako její příloha.

Dodavatel je dále povinen postupovat dle § 105 ZZVZ.

11 Dostupnost zadávací dokumentace

Zadávací dokumentací se rozumí zadávací dokumentace v užším smyslu, tj. veškeré písemné dokumenty obsahující zadávací podmínky, sdělované nebo zpřístupňované dodavatelům zadávacího řízení při zahájení zadávacího řízení, včetně změn či doplnění zadávací dokumentace.

Zadávací dokumentace včetně jejích příloh je zveřejněna v souladu s § 96 odst. 1 ZZVZ na profilu Zadavatele https://mfcr.ezak.cz/profile_display_58.html.

12 Prohlídka místa plnění

Prohlídka místa plnění nebude realizována.

13 Vysvětlení/změna/doplnění zadávací dokumentace

Přestože tato zadávací dokumentace Veřejné zakázky vymezuje požadavky Zadavatele v podrobnostech nezbytných pro zpracování nabídky, mohou dodavatelé požadovat vysvětlení zadávací dokumentace Veřejné zakázky.

Žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace Veřejné zakázky mohou dodavatelé podávat **pouze v písemné formě a v elektronické podobě**. Zadavatel žádá, aby dodavatelé žádosti o vysvětlení zadávací dokumentace Veřejné zakázky podávali **prostřednictvím elektronického nástroje E-ZAK**. Na dotazy podané jinou než písemnou formou a v elektronické podobě nebude brán zřetel. Žádost o vysvětlení zadávací dokumentace Veřejné zakázky musí být Zadavateli doručena ve lhůtě dle § 98 odst. 3 ZZVZ, § 54 odst. 5 ZZVZ a v návaznosti na § 242 odst. 5 ZZVZ (7 pracovních dní před koncem lhůty pro podání námitek proti zadávacím podmínkám ve smyslu § 242 odst. 4 a 5 ZZVZ). Zadavatel není povinen reagovat na dotazy podané po uplynutí zákonné lhůty.

Zadavatel v zákonné lhůtě uveřejní vysvětlení zadávací dokumentace Veřejné zakázky včetně přesného znění žádosti na profilu Zadavatele.

Zadavatel je oprávněn uveřejnit na profilu Zadavatele za podmínek § 98 odst. 1 ZZVZ, § 54 odst. 5 ZZVZ v návaznosti na § 242 odst. 5 ZZVZ vysvětlení zadávací dokumentace Veřejné zakázky i z vlastního podnětu. Dle § 99 ZZVZ může takto rovněž uveřejnit změnu nebo doplnění zadávací dokumentace Veřejné zakázky.

14 Podmínky sestavení a podání nabídky

14.1 Sestavení nabídky

Nabídka musí být zpracována ve všech částech v českém jazyce, pokud není stanoveno v zadávací dokumentaci jinak. Zadavatel současně výslovně připouští použití rovněž anglického jazyka v částech nabídky, kde bude účastník používat odborné termíny a názvosloví týkající se technické specifikace. Doklad, který je vyhotoven v jiném jazyce, než který Zadavatel určil pro podání nabídky, se předkládá s překladem do Zadavatelem určeného jazyka. Má-li Zadavatel pochybnosti o správnosti překladu, může si vyžádat předložení úředně ověřeného překladu dokladu. Doklad v českém jazyce nebo slovenském jazyce a doklad o vzdělání v latinském jazyce se předkládají bez překladu.

Zadavatel doporučuje, aby nabídka byla předložena v následující struktuře:

- a) krycí list nabídky (čl. 3 bod. 3.4 zadávací dokumentace);
- b) splnění minimálních požadavků Zadavatele včetně detailního popisu nabízeného řešení (čl. 2 bod. 2.3 zadávací dokumentace Veřejné zakázky)
- c) dokumenty a prohlášení vztahující se k prokazování kvalifikace (čl. 7 zadávací dokumentace);
- d) návrh Smlouvy včetně příloh (čl. 8 zadávací dokumentace);
- e) zpracování nabídkové ceny v souladu s požadavky Zadavatele uvedenými v zadávacích podmínkách Veřejné zakázky (čl. 9 zadávací dokumentace);
- f) informace o poddodavatelích (čl. 10 zadávací dokumentace);
- g) prohlášení ke střetu zájmů (čl. 3 bod. 3.1 zadávací dokumentace);
- h) prohlášení o neexistenci zákazu zadat Veřejnou zakázku (čl. 3 bod. 3.2 zadávací dokumentace);
- i) prohlášení k instalaci a používání aplikace TikTok (čl. 3 bod. 3.3 zadávací dokumentace);
- j) veškeré další údaje nezbytné pro posouzení a hodnocení nabídek (pokud nebudou předloženy v rámci dokumentů uvedených shora);
- k) ostatní dokumenty, které bude dodavatel považovat za vhodné.

Zadavatel upozorňuje, že poskytnutí veškerých informací, které jsou obsahem nabídky dodavatele předložené v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky, bude Zadavatelem zařazeno v souladu s metodikou Traffic Light Protocol (dostupná na webových stránkách <https://www.spcss.cz/tlp/>) pod klasifikaci označenou jako „**TLP: AMBER**“. S ohledem na tuto skutečnost Zadavatel již předem označil vzory dokumentů v přílohách zadávací dokumentace Veřejné zakázky příznakem „**TLP: AMBER**“

14.2 Podání nabídky

Nabídky k Veřejné zakázce lze podat pouze v elektronické podobě prostřednictvím elektronického nástroje E-ZAK, který splňuje podmínky ust. § 213 ZZVZ a požadavky dle vyhlášky č. 260/2016 Sb., o stanovení podrobnějších podmínek týkajících se elektronických nástrojů, elektronických úkonů při zadávání veřejných zakázek a certifikátu shody, ve znění pozdějších předpisů.

Nabídka k Veřejné zakázce podaná v elektronické podobě může být opatřena zaručeným elektronickým podpisem v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.

Nabídka k Veřejné zakázce bude vložena účastníkem zadávacího řízení Veřejné zakázky v elektronické podobě do elektronického nabídkového listu, vytvořeného v elektronickém nástroji E-ZAK, který zaručuje splnění všech podmínek bezpečnosti a důvěrnosti vkládaných dat, včetně absolutní nepřístupnosti nabídek k Veřejné zakázce na straně Zadavatele před uplynutím stanovené lhůty pro jejich protokolární zpřístupnění.

Systémové požadavky na pracovní stanici pro podání nabídek k Veřejné zakázce a elektronický podpis v aplikaci E-ZAK jsou k dispozici na internetové adrese <https://ezak.cz/>.

Adresa pro podání elektronických nabídek je https://mfcr.ezak.cz/profile_display_58.html, prostřednictvím odkazu v sekci „Přijaté elektronické nabídky / žádosti o účast“ této Veřejné zakázky.

14.3 Lhůta pro podání nabídky

Účastníci zadávacího řízení Veřejné zakázky jsou povinni podat svoji nabídku k Veřejné zakázce ve lhůtě pro podání nabídek, tj. do termínu uveřejněného na profilu Zadavatele: https://mfcr.ezak.cz/profile_display_58.html.

Zadavatel si vyhrazuje, že námitky proti zadávacím podmínkám Veřejné zakázky podle § 242 odst. 4 ZZVZ lze podat nejpozději 72 hodin před skončením lhůty pro podání nabídek k Veřejné zakázce.

14.4 Otevírání nabídek

Zadavatel stanoví, že otevírání nabídek podaných v elektronické podobě se uskuteční v souladu s ustanovením § 109 ZZVZ.

Veřejné otevírání nabídek k Veřejné zakázce se s ohledem na elektronické podávání nabídek nebude konat.

15 Kritéria a způsob hodnocení nabídek

15.1 Kritéria hodnocení

Nabídky k Veřejné zakázce budou hodnoceny podle § 114 odst. 1 ZZVZ podle jejich ekonomické výhodnosti, tj. na základě nejnižší nabídkové ceny.

Předmětem hodnocení bude celková výše nabídkové ceny Veřejné zakázky v Kč bez DPH stanovená dodavatelem v souladu s čl. 9 této zadávací dokumentace, tj. údaj „Celková nabídková cena v Kč bez DPH“, podbarvený červeně, uvedený v Tabulce, která tvoří přílohu této zadávací dokumentace – Tabulky pro stanovení nabídkové ceny.

Dodavatel není oprávněn podmínit jím navrhované hodnoty, parametry a informace, které jsou předmětem hodnocení, další podmínkou. Podmínění nebo uvedení několika rozdílných hodnot, které jsou předmětem hodnocení, je důvodem pro vyloučení účastníka ze zadávacího řízení Veřejné zakázky.

Pro vyloučení pochybností Zadavatel uvádí, že hodnoticí parametr uvedený v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky na profilu Zadavatele dodavatelem má pouze informativní charakter a pro Zadavatele je rozhodující hodnoticí údaj uvedený dodavatelem dle pokynu uvedeného výše v tomto článku. V případě uvedení rozdílného hodnoticího údaje na profilu Zadavatele, bude tato skutečnost vyhodnocena jako administrativní pochybení dodavatele a Zadavatel je oprávněn tento hodnoticí údaj uvést do souladu s hodnoticím údajem vyplněným dodavatelem dle pokynů výše v tomto článku.

Údaje, které dodavatel nabídne pro účely hodnocení nabídek, jsou pro dodavatele závazné i z hlediska následného plnění Smlouvy.

15.2 Způsob hodnocení

Hodnocen bude údaj „Celková nabídková cena v Kč bez DPH“ na základě údajů vyplněných dodavatelem v Tabulce dle čl. 9 této zadávací dokumentace.

Jako nejvýhodnější bude hodnocena nabídka s nejnižším údajem „Celková nabídková cena v Kč bez DPH“, ostatní nabídky budou hodnoceny sestupně podle výše údaje „Celková nabídková cena v Kč bez DPH“.

V případě rovnosti nabídkových cen na prvním místě v pořadí bude nejvýhodnější nabídka vybrána losem. Losování bude probíhat v souladu se zásadami uvedenými v § 6 ZZVZ. Účastnit se losování mají právo účastníci, kterých se losování týká. O termínu losování je Zadavatel písemně vyrozumí nejméně 2 pracovní dny před losováním prostřednictvím profilu Zadavatele.

16 Další podmínky Zadavatele pro uzavření Smlouvy na plnění Veřejné zakázky

1. V souladu s ustanovením § 122 odst. 3 ZZVZ Zadavatel stanoví, že vybraný dodavatel bude v souvislosti s výběrem dodavatele a procesem uzavření Smlouvy na plnění této Veřejné zakázky vyzván k předložení níže uvedeného. V případech uvedených v tomto bodě bude Zadavatel postupovat obdobně dle ustanovení § 46 odst. 1 ZZVZ.
 - a) Zadavatel požaduje dle § 122 odst. 3 písm. a) ZZVZ předložení dokladů o jeho kvalifikaci, pokud je již Zadavatel nebude mít k dispozici. Zadavatel může ve výzvě dle § 122 odst. 3 ZZVZ stanovit, že vybraný dodavatel musí předložit doklady o základní způsobilosti podle § 74 ZZVZ prokazující splnění požadovaného kritéria způsobilosti po doručení výzvy nebo požadovat písemné čestné prohlášení o tom, že se nezměnily údaje rozhodné pro posouzení splnění kvalifikace obsažené v dokladech o kvalifikaci, které má Zadavatel k dispozici, nebo požadovat nové doklady, pokud se rozhodné údaje v těchto dokladech změnily.
 - b) Zadavatel požaduje od vybraného dodavatele jako další podmínku pro uzavření Smlouvy ve smyslu § 104 písm. a) ZZVZ předložení prohlášení, že nemá významný vztah k Ruské federaci, a to dle varování Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, vydaného podle § 12 odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ze dne 21. 3. 2022, sp. zn. 350–401/2022, č. j. 3381/2022-NÚKIB-E/350 (dále jen „Varování II“).

Dodavatel v nabídce předloží čestné prohlášení, ze kterého bude jednoznačně vyplývat, že nemá významný vztah k Ruské federaci dle podmínek stanovených ve Varování II. Vzor čestného prohlášení tvoří přílohu této zadávací dokumentace – **Příloha č. 11 – Čestné prohlášení před podpisem smlouvy.**

- c) Zadavatel také požaduje od vybraného dodavatele jako další podmínku pro uzavření Smlouvy ve smyslu § 104 písm. e) ZZVZ předložení platné **pojistné smlouvy** (platného certifikátu osvědčujícího uzavření takové pojistné smlouvy), jejímž předmětem je sjednané pojištění odpovědnosti za škodu v rozsahu a za podmínek specifikovaných v čl. XI odst. XI.8 Smlouvy.
2. Bude-li vybraný dodavatel:
- a) českou právnickou osobou a nebude-li možné nahlédnutím do evidence skutečných majitelů údaje o skutečných majitelích zjistit (na základě § 14 odst. 2 zákona č. 37/2021 Sb., o evidenci skutečných majitelů (dále také „ZESM“)), Ministerstvo spravedlnosti umožní na svých internetových stránkách také získání potvrzení o tom, že v evidenci skutečných majitelů není o skutečném majiteli právnické osoby nebo právního uspořádání veden žádný údaj, postupuje Zadavatel podle § 122 odst. 8 písm. a) ZZVZ a má povinnost vybraného dodavatele, který je českou právnickou osobou, která má skutečného majitele, ze zadávacího řízení vyloučit. Povinnost vyloučení se ale nevztahuje na právnické osoby, které skutečného majitele nemají ve smyslu § 7 ZESM, neboť v takovém případě podmínka vyloučení podle § 122 odst. 8 písm. a) ZZVZ není naplněna.
- b) zahraniční právnickou osobou, postupuje Zadavatel podle ustanovení § 122 odst. 6 ZZVZ. Zadavatel tedy postupuje tak, že ve výzvě požaduje také předložení výpisu z evidence obdobné evidenci skutečných majitelů nebo, není-li takové evidence, sdělení identifikačních údajů všech osob, které jsou jeho skutečným majitelem, a předložení dokladů, z nichž vyplývá vztah skutečného majitele k dodavateli. Nepředložení požadovaných informací a dokladů je sankcionováno vyloučením účastníka ze zadávacího řízení.

17 Výhrady Zadavatele

1. Veškerá komunikace mezi Zadavatelem a dodavatelem v průběhu zadávacího řízení Veřejné zakázky by měla probíhat elektronicky prostřednictvím elektronického nástroje E-ZAK.
2. Náklady spojené s účastí v zadávacím řízení Veřejné zakázky nese každý dodavatel sám.
3. Zadavatel si vyhrazuje právo zrušit zadávací řízení Veřejné zakázky v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ.
4. Zadavatel nepřipouští varianty nabídky.
5. V případě, že Zadavatel vyžaduje předložení dokladů, může dodavatel předložit kopie dokladů, pokud není stanoveno v zadávací dokumentaci nebo ZZVZ jinak.
6. Zadavatel může ověřovat věrohodnost poskytnutých údajů, dokladů, vzorků nebo modelů. Zadavatel si může údaje, doklady, vzorky nebo modely opatřovat také sám, pokud nejde o údaje, doklady, vzorky nebo modely, které budou hodnoceny podle kritérií hodnocení. Dodavatel je povinen mu v tomto ohledu poskytnout veškerou potřebnou součinnost.
7. Zadavatel je oprávněn jakékoliv informace či doklady poskytnuté dodavatelem použít, je-li to nezbytné pro postup podle ZZVZ či pokud to vyplývá z účelu ZZVZ.
8. Zadavatel dodavatele upozorňuje, že v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky bude povinen postupovat v souladu s nařízeními a pokyny příslušných orgánů České republiky nebo Evropské unie vztahujícími se ke konfliktu na Ukrajině.
9. Zadavatel si vyhrazuje oprávnění uveřejnit oznámení o vyloučení účastníka zadávacího řízení Veřejné zakázky a oznámení o výběru dodavatele na profilu Zadavatele (v elektronickém nástroji E-ZAK).

18 Informace o zpracování osobních údajů

1. Zadavatel v postavení správce osobních údajů tímto informuje ve smyslu čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „**GDPR**“) účastníky zadávacího řízení Veřejné zakázky o zpracování osobních údajů za účelem realizace zadávacího řízení Veřejné zakázky dle ZZVZ.
2. Zadavatel může v rámci realizace zadávacího řízení Veřejné zakázky zpracovávat osobní údaje dodavatelů a jejich poddodavatelů (z řad fyzických osob podnikajících), členů statutárních orgánů a kontaktních osob dodavatelů a jejich poddodavatelů, osob, prostřednictvím kterých je dodavatelem prokazována kvalifikace, členů Realizačního týmu dodavatele a skutečných majitelů dodavatele. Zadavatel bude zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro realizaci zadávacího řízení Veřejné zakázky a pouze po dobu stanovenou právními předpisy, zejména ZZVZ. Subjekty údajů jsou oprávněny uplatňovat svá práva dle čl. 13 až 22 GDPR v písemné formě na adrese sídla Zadavatele.
3. Podrobné informace o zpracování osobních údajů Zadavatelem jsou obsaženy na webových stránkách dostupných na adrese <https://www.spcss.cz/>.

19 Přílohy

Nedílnou součástí této zadávací dokumentace tvoří následující přílohy:

Příloha č. 1 – Technická specifikace.

Příloha č. 2 – Minimální požadavky Zadavatele

Příloha č. 3 – Návrh – Smlouva o poskytnutí implementace a podpory CRM

Příloha č. 4 - Tabulka pro stanovení nabídkové ceny

Příloha č. 5 – Vzor – Čestné prohlášení k nabídce

Příloha č. 6 - Vzor – Krycí list nabídky

Příloha č. 7 – Vzor – Čestné prohlášení k prokázání základní a profesní způsobilosti

Příloha č. 8 - Formulář – Seznam Významných služeb

Příloha č. 9 – Formulář – Realizační tým

Příloha č. 10 – Vzor – Čestné prohlášení o poddodavatelích

Příloha č. 11 – Vzor – Čestné prohlášení před podpisem smlouvy

V Praze dne dle elektronického podpisu

Mgr. Jakub Richter
1. zástupce generálního ředitele
Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

Název přílohy **Příloha č. 1 - Technická specifikace**

Název veřejné zakázky **IMPLEMENTACE A PODPORA CRM**

Ev. číslo veřejné zakázky VZ2025028

Obsah

Seznam použitých zkratk	2
1 Preambule	2
2 Prostředí Zadavatele	3
2.1 Obchodní prostředí	3
2.2 Uvažované kapacity CRM	3
3 Funkční a nefunkční požadavky	4
3.1 Funkční požadavky	4
3.2 Nefunkční požadavky	5
4 Průběh implementace, harmonogram a součinnost	6
4.1 Součinnost Zadavatele	6
5 Školení uživatelů	7
6 Dokumentace	7
7 Technická podpora	8

Seznam použitých zkratk

Zkratka	Význam
BC	Business case – obchodní případ
CRM	Client Relationship Management ve významu systém CRM
KPI	Key Performance Indicator
OPP	Obchodní příležitost
ZOP	Záznam obchodního případu – standardizovaný dokument, používaný k dokumentaci a během schvalování obchodního případu v prostředí Zadavatele

1 Preambule

Cílem projektu je implementace systému CRM Microsoft Dynamics 365 modul Sales (dále jen CRM) v cloudovém řešení (licence formou subskripce ve verzi Enterprise) tak, aby systém odpovídal funkčním i nefunkčním požadavkům Zadavatele.

Implementace dále zahrnuje přizpůsobení CRM prostředí požadavkům Zadavatele, což může zahrnovat:

- úpravy uživatelského rozhraní – rozložení, tvorba customizovaných portletů/servletů;
- tvorba dodatečných polí, vytváření vazeb mezi nimi;
- případná tvorba scriptů v případě potřeby;
- případná úprava datových modelů;
- atd.

Školení pracovníků Zadavatele a tvorba uživatelské dokumentace.

Následná Technická podpora implementovaného řešení po dobu pěti let od ukončení a akceptace implementace.

Modul Microsoft Dynamics 365 Sales byl zvolen vzhledem k existujícímu prostředí Zadavatele s ohledem na náklady realizace a následné podpory projektu. Zadavatel nyní využívá prostředí MS Office včetně služeb e-mailu, kalendářů, a dále Teams a MS Sharepoint, MS Power BI, MS ProjectOnline.

Zadavatel upozorňuje dodavatele na tuto skutečnost s tím, aby dodavatel ve své nabídce zohlednil existující prostředí při plnění funkčních požadavků Zadavatele.

2 Prostředí Zadavatele

2.1 Obchodní prostředí

Obchodní prostředí, ve kterém Zadavatel pracuje, je vysoce specifické, a to ovlivňuje i požadavky na CRM systém. Mezi specifika patří například následující.

- Malý počet zákazníků, ale zákazníci mají velice složitou strukturu, kdy „zákazníkem“ ve smyslu obchodního případu může být v podstatě jakákoli organizační jednotka ve struktuře zákazníka. Možnost vytváření takových vazeb je klíčové pro uživatele na straně Zadavatele.
- Velice malý objem „white space“.
- Absence nástrojů jako „tele sales“, „digital sales“, „direct marketing“ a podobně s tím, že zavedení takových prvků postrádá smysl.
- Velký počet dlouhodobých a rámcových smluv, v rámci kterých se řeší značné množství realizačních objednávek, změnových požadavků apod., z nichž každý představuje samostatnou OPP a následně BC, nicméně všechny vazby na kmenovou smlouvu musí být zachovány.
- Vysoká komplexnost obchodních případů s řadou subdodavatelů – i tyto vazby musí CRM podchytit.
- Dlouhé řešení obchodních případů (může být i několik let) a s tím spojená konzistence a ucelenost pohledu na daný případ. Dlouhodobé sledování historie komplexních obchodních případů je pro Zadavatele naprosto klíčová.

2.2 Uvažované kapacity CRM

Orientační informace o rozsahu CRM z pohledu jeho kapacit.

- Uvažovaný počet uživatelů – řádově nižší desítky (20-50).
- Uvažovaný počet kontaktů – řádově nižší jednotky stovek/rok.
- Uvažované počty obchodních případů – řádově vyšší desítky až nižší jednotky stovek/rok.

3 Funkční a nefunkční požadavky

3.1 Funkční požadavky

Zadavatel uvádí funkční oblasti, které systém po implementaci musí pokrýt, přičemž detailní rozpad funkčních požadavků je uveden v Příloze č. 2 zadávací dokumentace – Minimální požadavky Zadavatele.

1. Správa kontaktů

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ001 – REQ006: [DOPLNÍ DODAVATEL]

2. Správa obchodních příležitostí a obchodních případů

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ007 – REQ017: [DOPLNÍ DODAVATEL]

3. Plánování a realizace schůzek, sledování interakcí

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ018 – REQ022: [DOPLNÍ DODAVATEL]

4. Správa úkolů a aktivit

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ023 – REQ025: [DOPLNÍ DODAVATEL]

5. Správa dokumentů

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ026 – REQ028: [DOPLNÍ DODAVATEL]

6. Reporting a analýzy

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ029 – REQ030: [DOPLNÍ DODAVATEL]

7. Integrace s externími nástroji

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ031 – REQ034: [DOPLNÍ DODAVATEL]

8. Marketing

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ035 – REQ037: [DOPLNÍ DODAVATEL]

9. Sledování interakcí

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ038 – REQ039: [DOPLNÍ DODAVATEL]

10. Automatizace procesů

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ040: [DOPLNÍ DODAVATEL]

11. Uživatelské rozhraní

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ041 – REQ043: [DOPLNÍ DODAVATEL]

12. Nástroje pro spolupráci

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ044: [DOPLNÍ DODAVATEL]

13. Mobilní přístup

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

REQ045: [DOPLNÍ DODAVATEL]

3.2 Nefunkční požadavky

Zadavatel uvádí popis základních nefunkčních požadavků, které systém po implementaci musí splňovat, přičemž detailní rozpad je uveden v Příloze č. 2 zadávací dokumentace – Minimální požadavky Zadavatele.

1. Ochrana citlivých dat
2. Systémová opatření proti neoprávněnému přístupu
3. Administrace systému
4. Splnění legislativních bezpečnostních standardů a regulací
 1. Spolehlivost a dostupnost
 2. Uživatelská přívětivost

DODAVATEL ZDE V PŘÍPADĚ POTŘEBY UVEDE DETAILNÍ POPIS ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ,

REQ100 - REQ110: [DOPLNÍ DODAVATEL]

4 Průběh implementace, harmonogram a součinnost

Zadavatel požaduje, aby dodavatel v Příloze č. 2 zadávací dokumentace – Minimální požadavky Zadavatele potvrdil a zde představil nabízený průběh implementace včetně předpokládaného harmonogramu a požadované součinnosti ve vazbě na jednotlivé funkční požadavky nebo soubory funkčních požadavků (dle kategorií, uvedených výše, např. „Správa kontaktů“ apod.).

Zadavatel požaduje, aby při návrhu postupu implementace a tvorbě harmonogramu dodavatel zohlednil následující předpoklady Zadavatele:

- Implementace bude probíhat po fázích, přičemž dodavatel v nabídce definuje pro každou fázi sadu požadavků, které budou v rámci dané fáze řešeny a realizovány.
- Každá fáze bude zakončena akceptací, která potvrdí splnění definovaného rozsahu fáze.
- Zadavatel nespécifikuje, jakou metodu práce (např. agilní vývoj) dodavatel použije, nicméně každá fáze musí být zakončena a akceptována.
- Zadavatel považuje za významné, aby jednotlivé fáze řešily takové celky požadavků, aby po skončení fáze (nebo, pokud bude možné i v jejím průběhu) mohl být systém dán v příslušné funkcionalitě k použití širšímu okruhu uživatelů. Zadavatel takový přístup považuje za významný kvůli adopci CRM systému uživateli a proto zásadní.

DODAVATEL ZDE UVEDE NAVRHOVANOU KONCEPCI IMPLEMENTACE VČETNĚ NAVRHOVANÉHO HARMONOGRAMU, REQ200 – REQ202: [DOPLNÍ DODAVATEL]

4.1 Součinnost Zadavatele

Dodavatel v Příloze č. 2 zadávací dokumentace – Minimální požadavky Zadavatele potvrdí a zde uvede, jakou součinnost Zadavatele, v jaké fázi projektu bude vyžadovat, a to i s ohledem na případnou součinnost Zadavatele při tvorbě dokumentace – např. uživatelské příručky.

Zadavatel zajistí roli “Koordinátor Objednatele”, úkolem jaké bude zejména:

- organizace společných jednání Zadavatele a Dodavatele v průběhu implementace, Úvodního jednání, konzultací, školení a podobně;
- sledování průběhu projektu dle harmonogramu, příprava akceptačních protokolů;
- evidence vypořádání případných akceptačních výhrad;
- evidence a kontrola předávaných podkladů jak ze strany Dodavatele, tak Zadavatele;
- průběžné sledování úkolů, plynoucích z realizace požadavků Zadavatele v procesu implementace, a to jak na straně Dodavatele tak Zadavatele;
- v případě výskytu problémů zajistit jejich včasnou identifikaci a zajistit nápravu, popřípadě problém eskalovat.

Zadavatel ze své strany předpokládá vytvoření týmu „klíčových uživatelů“ tak, aby funkční požadavky byly splněny s ohledem na způsob práce a zvyklosti v prostředí Zadavatele (např. terminologie, požadavky na šablony dokumentů, soulad s interními směrnicemi a procesy apod.). Dále Zadavatel předpokládá vytvoření týmu “administrátorů” systému CRM – uživatelů, kteří budou schopni administrovat implementovaný CRM systém.

DODAVATEL ZDE UVEDE POŽADOVANOU SOUČINNOST ZADAVATELE A TO VE VAZBĚ NA NAVRHOVANÝ HARMONOGRAM, REQ203 [DOPLNÍ DODAVATEL]

5 Školení uživatelů

Zadavatel požaduje, aby v rámci Implementace CRM dodavatel provedl vyškolení pracovníků Zadavatele, a to minimálně v rozsahu, uvedeném v Příloze č. 2 zadávací dokumentace (REQ300-REQ302).

Zadavatel předpokládá dva typy školení pro dvě skupiny pracovníků Zadavatele, a to:

- školení administrátorů CRM;
- školení uživatelů CRM.

Školení administrátorů

Termín školení administrátorů bude stanoven v rámci Úvodního jednání. Smyslem školení je naučit administrátory na straně Zadavatele základní orientaci v architektuře implementovaného CRM systému a jeho administraci.

Školení uživatelů

Termíny školení uživatelů budou stanoveny vždy na počátku příslušné Fáze Implementace CRM a v takovém rozsahu, aby k termínu ukončení každé Fáze Implementace CRM byli uživatelé vyškoleni ve všech funkcionalitách, které daná Fáze Implementace CRM zahrnovala. Školení proběhne nejpozději k datu podpisu Akceptačního protokolu stvrzujícího ukončení příslušné Fáze Implementace CRM, provedení školení je součástí akceptace příslušné Fáze implementace CRM.

Dodavatel v Příloze č. 2 zadávací dokumentace – Minimální požadavky Zadavatele potvrdí a zde uvede nabízený rozsah a způsob provedení školení uživatelů a administrátorů systému na straně Zadavatele, a dále rozsah a formu školicích materiálů, které dodavatel Zadavateli v rámci plnění poskytne. Dodavatel zde uvede i on-line školení/kursy, pokud takové poskytuje a podmínky, za jakých jsou tyto materiály poskytovány.

DODAVATEL ZDE UVEDE ROZSAH NABÍZENÝCH ŠKOLENÍ V RÁMCI IMPLEMENTACE, REQ300-REQ302: [DOPLNÍ DODAVATEL]

6 Dokumentace

Dodavatel v Příloze č. 2 zadávací dokumentace – Minimální požadavky Zadavatele potvrdí a zde uvede, jakou dokumentaci v rámci implementace zpracuje, přičemž jako minimum Zadavatel požaduje v rámci plnění dodání:

- Uživatelské příručky pro práci s implementovaným CRM systémem. Uživatelskou příručku bude Poskytovatel vytvářet v průběhu jednotlivých fází s tím, že při ukončení každé fáze musí uživatelská příručka obsahovat popis užití těch funkcionalit, které byly v rámci dané fáze implementovány. Existence uživatelské příručky v daném rozsahu je podmínkou akceptace příslušné fáze Implementace bez výhrad.
- Administrátorské příručky pro základní administraci systému. Administrátorskou příručku dodá poskytovatel nejpozději ke dni ukončení školení administrátorů, administrátorská příručka je nedílnou součástí akceptace školení administrátorů.
- Dokumentace významných úprav, provedených v rámci implementace, zejména se to týká integračních prvků, úprav datových modelů, případných scriptů a dalších významných modifikací systému MS Dynamics 365, které dodavatel provedl v rámci implementace.

Dokumentace, popřípadě její relevantní části jsou předmětem akceptace jednotlivých Fází Implementace CRM.

DODAVATEL ZDE UVEDE ROZSAH DOKUMENTACE, KTEROU ZPRACUJE A DODÁ V RÁMCI IMPLEMENTACE A TO VE VAZBĚ NA DODAVATELEM NAVRHOVANÝ HARMONOGRAM. Z POPISU MUSÍ BÝT ZŘEJMÉ, V JAKÉ FÁZI IMPLEMENTACE JAKÁ DOKUMENTACE BUDE DODAVATELEM DODÁNA, REQ400 – REQ402: [DOPLNÍ DODAVATEL]

7 Technická podpora

Dodavatel v Příloze č. 2 zadávací dokumentace – Minimální požadavky Zadavatele potvrdí a zde blíže popíše, jakým způsobem hodlá realizovat Technickou podporu implementovaného řešení tak, aby vyhověl požadavkům Zadavatele.

Z popisu nabízené podpory musí být zcela zřejmé, co vchází do ceny, uvedené dodavatelem v Tabulce pro stanovení nabízené ceny.

Dodavatel v Příloze č. 2 zadávací dokumentace – Minimální požadavky Zadavatele potvrdí Zadavatelem požadované reakční doby na závady podle jejich závažnosti.

Pro tyto účely je Zadavatel definuje závažnost závad následovně.

Závažnost závady	Dopad závady
Kritická	<ul style="list-style-type: none"> Má rozsáhlý dopad na celý systém nebo na klíčové funkce. Způsobuje úplnou nefunkčnost služby nebo aplikace a vyžaduje okamžitý zásah. Může mít dopad na bezpečnost dat nebo vede k výrazné ztrátě dat. Zásadním způsobem omezuje uživatele ve využívání funkcí systému.
Majoritní	<ul style="list-style-type: none"> Významně omezuje používání systému nebo jeho hlavních funkcí. Vyžaduje co nejrychlejší řešení, ale nemá tak okamžitý dopad jako kritická závada.
Minoritní	<ul style="list-style-type: none"> Má malý nebo žádný dopad na hlavní funkce nebo uživatelskou zkušenost. Typicky závady, které nemají zásadní vliv na systém, jako jsou drobné chyby v zobrazení nebo překlapy.

Vzhledem ke způsobu provozu CRM systému formou SaaS mohou nastat situace, kdy závady jsou způsobeny okolnostmi mimo kontrolu dodavatele, tj. závada je prokazatelně na straně poskytovatele SaaS služeb nebo poskytovatelů komunikačních služeb. V takových případech se dodavatel zavazuje poskytnout maximální součinnost při řešení závad, ale případné nedodržení termínů, uvedených v Příloze č.2 Minimální požadavky Zadavatele nebude bráno k tíži dodavatele.

DODAVATEL ZDE UVEDE NABÍZENOU TECHNICKOU PODPORU, REQ500 – REQ511: [DOPLNÍ DODAVATEL]

Zadávací dokumentace
Příloha č. 2 – Minimální požadavky Zadavatele
VZ2025028 Implementace a podpora CRM

	A	B	C	D	E	F
1	ID Požadavku	Oblast	Popis požadavku	Forma odpovědi dodavatele	Spnění požadavku <small>Dodavatel doplní dle skutečnosti odpověď „ANO“ nebo „NE“</small>	Způsob realizace
2	Funkční požadavky					
3	REQ001	Správa kontaktů	Systém musí uchovávat podrobné informace o kontaktech včetně jmen, adres, telefonních čísel a e-mailů, rolí, pracovního zařazení, firmy, příjmení.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
4	REQ002	Správa kontaktů	Systém musí umožnit zadávat nové kontakty manuálně nebo hromadně ze souboru (např. CSV).	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
5	REQ003	Správa kontaktů	Kategorizace a štítkování kontaktu Systém musí umožnit rozdělení kontaktů podle kategorií jako jsou zákazníci, leady, partneři, pozicová hierarchie atd., a použití štítků pro další segmentaci.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
6	REQ004	Správa kontaktů	Informace o pravidlech Systém v rámci informací o zákaznících musí umožňovat ukládání informací o jejich interních pravidlech, schvalovacích procedurách, limitech, ovlivňujících schvalovací postupy a pod.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
7	REQ005	Správa kontaktů	Filtrování a vyhledávání Systém musí umožnit pokročilé možnosti filtrování a vyhledávání kontaktů a obchodních případů.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
8	REQ006	Správa kontaktů	Systém musí umožnit vytvoření a správu kontaktů zvláštní kategorie (např. typu nabídkový tým) z interních i externích kontaktů (subdodavatel), vytvořit a spravovat vazbu na daný obchodní případ.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
9	REQ007	Správa obchodních příležitostí	Systém musí umožňovat kvalifikaci obchodních příležitostí podle nejrůznějších kritérií – Sales Stage, Probability atd.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
10	REQ008	Správa obchodních příležitostí	Lead scoring Systém musí umožňovat lead scoring na základě minulého chování a charakteristik zákazníka.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
11	REQ009	Správa obchodních příležitostí	Doporučovací systém Systém musí umožnit automatické generování doporučených aktivit a nabídek pro obchodní zástupce na základě chování zákazníků, popř. na aktivitách dalších obchodních týmů společnosti.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
12	REQ010	Správa obchodních příležitostí	Systém musí podporovat analýzu souladu dat obchodní příležitosti (např. sales stage vs. pravděpodobnosti). Při nesouladu generovat upozornění. Funkce musí být upravitelná co se týče parametrů, jejich hodnot a způsobu upozornění.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL] [DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE] [DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
13	REQ011	Správa obchodních příležitostí	Segmentace obchodních příležitostí Systém musí umožňovat segmentaci obchodních příležitostí a následně automatické přiřazení příležitostí obchodním zástupcům podle definovaných (customizovatelných) pravidel.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
14	REQ012	Správa obchodních příležitostí	Segmentace obchodních příležitostí Systém musí umožňovat vícevrstvou segmentaci a vytváření vazeb mezi obchodními příležitostmi, (příklad: rámcová smlouva – dílčí objednávka – změnový požadavek) s tím, že jsou zachovány vazby mezi příležitostmi různého typu.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
15	REQ013	Správa obchodních příležitostí	Segmentace obchodních příležitostí Systém musí umožňovat takovou kategorizaci objektů typu „obchodní příležitost“ tak, aby bylo možné pracovat v rámci CRM i s „interními obchodními případy“, jako jsou interní projekty či liniové aktivity, které procházejí stejným schvalovacím workflow jako externí obchodní případy, ale samozřejmě se musí reportovat separátně.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
16	REQ014	Správa obchodních příležitostí	Segmentace obchodních příležitostí Systém musí umožňovat evidovat obchodní příležitosti i podle dalších nastavitelných příznaků – např. v situaci, kdy je příležitost ve stavu „Won“, musí být možné dle příznaků sledovat, zda je služba ještě konzumována, nebo ukončena (pokud bylo předmětem poskytování služby).	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
17	REQ015	Správa obchodních příležitostí	Systém musí umožňovat monitorování a volitelně automaticky update stavu obchodních příležitostí podle zvolených kritérií (příklad – změna sales stage při kompletaci BANT nebo jiných kritérií) a notifikace při překročení specifických milníků.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
18	REQ016	Správa obchodních příležitostí	Systém musí umožňovat nastavit připomínky pro klíčové aktivity dané obchodní příležitosti – schůzky, hovory, schvalovací milníky apod.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
19	REQ017	Správa obchodních příležitostí	Systém musí podporovat vynucení dalších aktivit v různých stavech obchodní příležitosti. Příklad: při uzavření příležitosti automaticky spustit win/loss follow-up.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
20	REQ018	Plánování a realizace schůzek	Kalendář a plánování schůzek Systém musí umožnit vytvoření schůzky v kalendáři CRM, synchronizaci s kalendáři a odeslání pozvánek.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
21			Synchronizace s e-mailovým klientem			

Zadávací dokumentace
Příloha č. 2 – Minimální požadavky Zadavatele
VZ2025028 Implementace a podpora CRM

	A	B	C	D	E	F
34	REQ019	Plánování a realizace schůzek	Systém musí umožňovat synchronizaci kalendáře s e-mailovými klienty (MS Outlook)	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
35	REQ020	Plánování a realizace schůzek	Automatické připomínky Systém musí umožnit nastavení upozornění na důležité úkoly, telefonáty nebo schůzky.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
37	REQ021	Plánování a realizace schůzek	Systém musí umožnit dokumentaci záznamů schůzky přímo v CRM popř. vytvoření linku na zápis ze schůzky v prostředí MS Sharepoint a to v nejrůznějších formátech (fotografie, poznámky z jednání zápis z jednání apod.)	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
38	REQ022	Plánování a realizace schůzek	Systém musí umožňovat generovat follow-up úkoly na základě výsledku schůzky při zachování vazby na konkrétní schůzku a to buď manuálně nebo automaticky.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
39	REQ023	Správa úkolů a aktivit	Systém musí umožnit vytvářet a přiřazovat úkoly spojené se zákazníky a sledovat jejich plnění. Nutná integrace s prostředím MS Outlook.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
40	REQ024	Správa úkolů a aktivit	Systém musí umožnit průběžné sledování a aktualizaci úkolů a poskytovat možnost automatické notifikace a upomínky.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
41	REQ025	Správa úkolů a aktivit	Systém musí umožňovat sledování aktivit spojených s kontakty a obchodními příležitostmi. Integrace se systémem MS Outlook pro automatické lonování aktivit z mailů a kalendářů.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
42	REQ026	Správa dokumentů	Systém musí umožnit integraci na Sharepoint a umožnit vytváření odkazů na dokumenty, uložené v prostředí Sharepointu nebo na Intranetu.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
43	REQ027	Správa dokumentů	Šablony e-mail Systém musí umožnit vytvářet e-maily pomocí šablon.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
45	REQ028	Správa dokumentů	Šablony dokumentů Systém musí umožnit vytvářet dokumenty pomocí aktivních šablon.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
47	REQ029	Reporting a analýzy	Definování KPI Systém musí umožnit určení a následné sledování výkonnostních indikátorů, včetně tvorby customizovaných reportů, popř. tvorby reportů z předem připravených šablon.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
50	REQ030	Reporting a analýzy	Analýzy Systém musí poskytovat nástroje pro analýzu dat tak, aby bylo možné reagovat na aktuální stav na základě historických i současných dat, týkajících se daného zákazníka nebo specifických obchodních případů.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
51	REQ031	Integrace s externími nástroji	Systém musí poskytovat otevřená rozhraní pro komunikaci s okolními systémy. REST API	Dodavatel uvede rozhraní, která jím nabízený systém standardně poskytuje. Dodavatel uvede způsob implementace tohoto rozhraní, pokud jej systém poskytuje.		
54	REQ032	Integrace s externími nástroji	Prostředí MS Outlook Systém musí poskytovat prostředky integrace s MS Outlook včetně e-mailových a kalendářových systémů, Teams, Sharepoint.	Dodavatel uvede, jakými prostředky je jím nabízený systém schopen integrace s prostředím MS365.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
56	REQ033	Integrace s externími nástroji	Analytické nástroje Systém musí poskytovat prostředky integrace s MS PowerBI.	Dodavatel uvede, jakými prostředky je jím nabízený systém schopen integrace s prostředím MS PowerBI.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
58	REQ034	Integrace s externími nástroji	Single Sign On - systém musí umožnit realizaci SSO v prostředí Zadavatele	Dodavatel uvede, jakým způsobem hodlá realizovat integraci se systémy SingleSignOn.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
61	REQ035	Marketing	Systém musí umožňovat segmentaci zákazníků a kontaktů pro účely marketingu.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
62	REQ036	Marketing	Systém musí umožňovat odesílání a evidenci personalizovaných e-mailů a shromažďování a vyhodnocení údajů o otevření, kliknutí.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
63	REQ037	Marketing	Systém musí umožňovat sledování výstupu z networkingu a konferencí. Evidence kontaktů a příležitostí získaných na networkingu a konferencích.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace. Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
65	REQ038	Sledování interakcí	Zaznamenávání podrobností o zákaznických interakcích, jako jsou hovory (nepředpokládá se automatizovaný záznam hovorů), e-maily, schůzky a dotazy na podporu, stížnosti, reklamace.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
66	REQ039	Sledování interakcí	Systém musí umožnit vkládat do záznamu o interakci další informace - poznámky, zápisy, fotografie flipchartu apod.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
68	REQ040	Automatizace	Automatizace činností a procesů Systém musí umožňovat automatizované vytváření dokumentů podle šablon (záznam z jednání apod.) a musí být následně schopen podle parametrů takto vygenerovaného dokumentu spustit další činnosti – např. vytvoření nové obchodní příležitosti. Přízpůsobitelné uživatelské rozhraní	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob a nabízený rozsah realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]

Zadávací dokumentace
Příloha č. 2 – Minimální požadavky Zadavatele
VZ2025028 Implementace a podpora CRM

	A	B	C	D	E	F
70	REQ041	Uživatelské rozhraní	Lokalizace v češtině	Dodavatel potvrdí funkcionalitu, a uvede, zda lze používat více jazykových mutací a jakých.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
71	REQ042	Uživatelské rozhraní	Přizpůsobitelné uživatelské rozhraní Systém musí poskytovat možnost úpravy uživatelského prostředí, např. formou portletů.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
72	REQ043	Uživatelské rozhraní	Přizpůsobitelné uživatelské rozhraní Možnost generování podrobných reportů a vytváření dashboardů poskytujících přehled o výkonnosti prodeje, chování zákazníků a dalších klíčových metrikách.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
73	REQ044	Nástroje pro spolupráci	Nástroje pro spolupráci Umožnit týmům spolupracovat na obchodních příležitostech a sdílet informace, integrovat CRM systém se stávajícími prostředky týmové spolupráce.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
74	REQ045	Mobilní přístup	Mobilní přístup Systém musí umožnit přístup a možnost pracovat s CRM na mobilních zařízeních.	Dodavatel uvede specifikaci typů klientů, které CRM systém vyžaduje/podporuje (tlustý klient, web rozhraní, web rozhraní pro mobilní zařízení, mobilní aplikace atd.).	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
75						
76						
77						
78						
79						
80	REQ100	Ochrana citlivých dat	Například prostřednictvím šifrovacích metod jak při přenosu, tak při uložení dle doporučení NÚKIB.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
81	REQ101	Systémová opatření proti neoprávněnému přístupu	Logování pro pokrytí požadavků Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti (VoKB). Dodavatel je připraven poskytnout dokumentaci logů (popis struktury logů a významu polí) a specifikace situací, kdy má být spuštěn incident response.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
82	REQ102	Systémová opatření proti neoprávněnému přístupu	Sledování a záznam událostí, spojených se změnou stavu dat, přístupu k datům, historie verzí atd.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
83	REQ103	Bezpečnost a kontrola přístupu	Zajištění ochrany dat prostřednictvím řízení přístupu na základě rolí (Role Based Access Control) a dalších bezpečnostních opatření.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
84	REQ104	Bezpečnost a kontrola přístupu	Vytvoření pravidel přístupu pro role a to až na úroveň jednotlivých polí záznamů.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
85	REQ105	Bezpečnost a kontrola přístupu	Možnost dočasné delegace rolí	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
86	REQ106	Splnění legislativních standardů	Systém musí umožňovat splnění legislativních bezpečnostních standardů a regulací (GDPR a další)	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
87	REQ107	Zálohování a obnovitelnost	Systém musí umožňovat nebo poskytovat zálohování a obnovitelnost dat.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
88	REQ108	Spolehlivost a dostupnost	Implementace a způsob jejího provedení nesmí ovlivnit dostupnost systému.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
89	REQ109	Uživatelská přívětivost	Intuitivní uživatelské rozhraní, které usnadňuje práci s CRM systémem, možnost uživatelské modifikace rozhraní.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
90	REQ110	Uživatelská přívětivost	Dobrá přístupnost pro všechny typy uživatelů včetně těch s různými znevýhodněními.	Dodavatel potvrdí funkcionalitu a uvede způsob realizace.	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DOPLNÍ DODAVATEL NEBO ZDE ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
91						
92	REQ200	Průběh implementace	Dodavatel uvede v nabídce jím navrhovanou koncepci implementace s tím, že zohlední požadavky Zadavatele, uvedené v zadávací dokumentaci.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
93	REQ201	Průběh implementace	Dodavatel potvrdí, že jím navrhovaná koncepce implementace umožňuje akcentaci dílčích cílů (etap implementace).	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
94	REQ202	Harmonogram	Dodavatel uvede v nabídce jím navrhovaný harmonogram implementace, přičemž zohlední termínové a obsahové požadavky Zadavatele.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
95	REQ203	Součinnost Zadavatele	Dodavatel uvede v nabídce, jakou součinnost Zadavatele předpokládá v jakých etapách implementace.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
96						
97	REQ300	Školení uživatelů	Zadavatel požaduje vyškolení skupiny (minimálně 6) klíčových uživatelů v minimálním rozsahu 24 člověkohodin tak, aby byli schopni minimálně provádět: - Využívat funkcionalitu, implementovanou Dodavatelem v průběhu jednotlivých Fází Implementace - Uživatelsky customizovat systém - Efektivně komunikovat s podporou Dodavatele	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]

Zadávací dokumentace
Příloha č. 2 – Minimální požadavky Zadavatele
VZ2025028 Implementace a podpora CRM

	A	B	C	D	E	F
98	REQ301	Školení uživatelů	Zadavatel požaduje vyškolení skupiny (minimálně 3) administrátorů CRM systému v minimálním rozsahu 32 človehkohodin tak, aby: - Byli v základu seznámeni s platformou MS 365 Dynamics, její architekturou a funkcionalitami. - Ovládali navigaci v uživatelském/administrátorském rozhraní. - Mohli vytvářet a spravovat uživatelské účty, nastavovat role a oprávnění. - Byli seznámeni se základy tvorby reportů a použití analytických nástrojů v rámci MS 365 Dynamics. - Ovládali základní postupy automatizace jednoduchých pracovních postupů (workflow). - <i>Věděli, jak efektivně komunikovat s podporou Dodavatele.</i>	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
99	REQ302	Školení uživatelů	Zadavatel požaduje, aby školení byla prováděna v maximální možné míře praktickou formou a to v rámci workshopů v místě plnění.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
100	Dokumentace					
101	REQ400	Uživatelská příručka	Dodavatel dodá v rámci implementace uživatelskou příručku implementovaného systému minimálně v rozsahu, pokrývajícím provedenou školení uživatelů. V případě, že požaduje součinnost Zadavatele, uveďte toto v sekci "Součinnost Zadavatele" v příslušné části Technické specifikace.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
102	REQ401	Uživatelská příručka	Dodavatel dodá v rámci implementace příručku pro administrátory implementovaného systému. V případě, že dodavatel požaduje součinnost Zadavatele, uveďte toto v sekci "Součinnost Zadavatele" v příslušné části Technické specifikace. Obsahem příručky bude popis administrace systému v prostředí Zadavatele a to minimálně v rozsahu provedených školení administrátorů CRM na straně Zadavatele.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
103	REQ402	Další dokumentace	Dodavatel v rámci implementace dodá popis a dokumentaci případných scriptů a všech dalších významných modifikací systému, provedených v rámci implementace.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
104	Technická podpora					
105	REQ500	Dostupnost podpory	Zadavatel požaduje podporu v režimu pracovní dny 9:00-17:00	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
106	REQ501	Dostupnost podpory	Dodavatel v nabídce uvede všechny komunikační kanály, které poskytne Zadavateli pro komunikaci za účelem podpory a způsob jejich užití.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
107	REQ502	Dostupnost podpory	Dodavatel v nabídce uvede eskalační mechanismy a komunikační kanály pro případné eskalace.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
108	REQ503	Parametry podpory	Zadavatel požaduje reakční dobu (v časovém úseku dostupnosti podpory) 1 hodina od okamžiku prokazatelného nahlášení pro Kritickou úroveň závad.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
109	REQ504	Parametry podpory	Zadavatel požaduje reakční dobu (v časovém úseku dostupnosti podpory) 24 hodin od okamžiku prokazatelného nahlášení pro Majoritní úroveň závad.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
110	REQ505	Parametry podpory	Zadavatel požaduje reakční dobu (v časovém úseku dostupnosti podpory) 48 hodin od okamžiku prokazatelného nahlášení pro Minoritní úroveň závad.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
111	REQ506	Parametry podpory	Doba řešení závady úrovně Kritická je 48 hodin od reakce Dodavatele na prokazatelné nahlášení závady. Toto se týká závad, potenciálně způsobených Dodavatelem implementovaných prvků CRM systému.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
112	REQ507	Parametry podpory	Doba řešení závady úrovně Majoritní je 144 hodin od reakce Dodavatele na prokazatelné nahlášení závady. Toto se týká závad, potenciálně způsobených Dodavatelem implementovaných prvků CRM systému.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
113	REQ508	Parametry podpory	Doba řešení závady úrovně Minoritní je na úrovni nejlepší snahy dodavatele, nemá stanovený pevný časový rámec.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
114	REQ509	Rozsah podpory	Dodavatel v nabídce uvede úroveň podpory, kterou Dodavatel nabízí včetně popisu, co vchází v danou úroveň podpory (L1 - L4), popř. kdo poskytuje podporu na různých úrovních (pokud např. Dodavatel používá pro podporu na různých úrovních různé zdroje).	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
115	REQ510	Rozsah podpory	Dodavatel uvede plný rozsah jím nabízené a naceněné podpory, včetně případných konzultací, doplňkových školení a dalších případných aktivit, souvisejících s podporou implementovaného řešení.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]
116	REQ511	Hodnocení podpory	Zadavatel požaduje možnost pravidelného periodického hodnocení podpory. Dodavatel navrhne způsob realizace.	Dodavatel potvrdí zde a popíše v Technické specifikaci	[DOPLNÍ DODAVATEL]	[DODAVATEL ODKÁŽE NA PŘÍSLUŠNOU SEKCI TECHNICKÉ SPECIFIKACE]

SMLOUVA O POSKYTNUTÍ IMPLEMENTACE A PODPORY CRM
evidovaná u Objednatelů pod č. [DOPLNÍ ZADAVATEL], č. j. [DOPLNÍ ZADAVATEL]
evidovaná u Poskytovatelů pod č. [DOPLNÍ DODAVATEL]

Smluvní strany:

Objednatel: Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.
se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze
pod sp. zn. A 76922
zastoupený: Mgr. Jakubem Richterem, 1. zástupcem generálního
ředitele
IČO: 03630919
DIČ: CZ03630919
ID datové schránky: ag5uunk
bankovní spojení: Česká spořitelna, a. s.
číslo účtu: 6303942/0800
(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel: [DOPLNÍ DODAVATEL]
se sídlem [DOPLNÍ DODAVATEL]
zapsaný/á v obchodním rejstříku vedeném [DOPLNÍ DODAVATEL] pod sp. zn.
[DOPLNÍ DODAVATEL]
zastoupený/á: [DOPLNÍ DODAVATEL]
IČO: [DOPLNÍ DODAVATEL]
DIČ: [DOPLNÍ DODAVATEL]
ID datové schránky: [DOPLNÍ DODAVATEL]
bankovní spojení: [DOPLNÍ DODAVATEL]
číslo účtu: [DOPLNÍ DODAVATEL]
(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel jednotlivě dále také jen „**Smluvní strana**“ nebo společně také dále jen
„**Smluvní strany**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) tuto

Smlouvu o poskytování implementace a podpory CRM
(dále jen „**Smlouva**“)

PREAMBULE

Tato Smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení nadlimitní veřejné zakázky s názvem „Implementace a podpora CRM“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“), zadávané Objednatelem jako zadavatelem ve smyslu zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“) (to vše dále jen „**Zadávací řízení**“) dle ust. § 56 ZZVZ, neboť nabídka Poskytovatele podaná v rámci Zadávacího řízení byla Objednatelem vyhodnocena jako ekonomicky nejvýhodnější. Pokud se v této Smlouvě odkazuje na zadávací podmínky, zadávací dokumentaci či nabídku Poskytovatele, míní se tím dokumenty související se Zadávacím řízením (dále jen „**Dokumenty Zadávacího řízení**“)

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- I.1 Objednatel prohlašuje, že:
- I.1.1 je státním podnikem existujícím podle českého právního řádu; a
 - I.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- I.2 Poskytovatel prohlašuje, že:
- I.2.1 je podnikatelem dle ust. § 420 a násl. Občanského zákoníku;
 - I.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
 - I.2.3 ke dni uzavření Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;
 - I.2.4 se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace Veřejné zakázky včetně všech jejích příloh, a které stanovují požadavky na plnění dle této Smlouvy;
 - I.2.5 je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle Smlouvy;
 - I.2.6 se detailně seznámil s rozsahem a povahou plnění dle této Smlouvy, jsou mu známy veškeré podmínky nezbytné k realizaci plnění dle této Smlouvy, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci plnění dle této Smlouvy za maximální smluvní ceny uvedené ve Smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění Veřejné zakázky;
 - I.2.7 mu v poskytování plnění dle této Smlouvy nebrání opatření přijatá v ČR nebo v rámci EU v souvislosti s pandemií nebo válečným stavem na Ukrajině (dále jen „**Opatření**“);

- I.2.8 že není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o střetu zájmů**“) (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády) nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti;
- I.2.9 jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění dle této Smlouvy vztahují a
- I.2.10 si je vědom skutečnosti, že Objednatel má zájem na realizaci předmětu této Smlouvy v souladu se zásadami odpovědného zadávání veřejných zakázek dle § 6 odst. 4 ZZVZ. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání této Smlouvy a vůči všem osobám, které se na plnění předmětu této Smlouvy podílejí, zajistit dodržování platných a účinných pracovněprávních předpisů (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy apod.), právních předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a právních předpisů týkajících se ochrany životního prostředí;
- I.2.11 v souladu s varováním Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost vydaným podle § 12 odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ze dne 21. 3. 2022, sp. zn. 350–401/2022, č. j. 3381/2022-NÚKIB-E/350 (dále jen „**Varování NÚKIB**“), nemá významný vztah k Ruské federaci, tj.:
- 1.2.11.1 nemá sídlo v Ruské federaci;
 - 1.2.11.2 není závislý na dodávkách z území Ruské federace;
 - 1.2.11.3 plnění dle Dohody nebude dodáváno prostřednictvím pobočky Poskytovatele v Ruské federaci;
 - 1.2.11.4 plnění dle Dohody nemá svůj vývoj či výrobu lokalizovanou v Ruské federaci;
 - 1.2.11.5 jeho významní dodavatelé ve smyslu § 2 písm. n) VoKB nepoužívají ICT služby či produkty závislé na dodavatelích s významným vztahem k Ruské federaci.
- I.2.12 na Poskytovatele ani jeho poddodavatele nedopadají mezinárodní sankce podle zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí (dále jen „**ZPMS**“) (např. nařízení Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině), na základě kterých, Objednatel nesmí zpřístupnit finanční prostředky za plnění Dohody.
- I.2.13 ve smyslu čl. 2 odst. 2 Nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny (dále jen „**Nařízení č. 269/2014**“), není fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem či orgánem nebo fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem či orgánem s nimi spojeným

uvedeným v příloze I Nařízení č. 269/2014. Pokud v průběhu účinnosti Dohody dojde k nedodržení podmínky dle věty první tohoto pododstavce, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně o této skutečnosti písemně informovat Objednatele;

- I.2.14 ve smyslu varování Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, vydaného podle § 12 odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ze dne 8. 3. 2023, sp. zn. 350–303/2023, č. j. 2236/2023-NÚKIB-E/350 (dále jen „**Varování II**“) nemá nainstalován a nepoužívá aplikaci TikTok na zařízeních přístupujících k informačním a komunikačním systémům kritické informační infrastruktury, informačním systémům základní služby a významným informačním systémům.
- I.3 Pojmy s velkými počátečními písmeny definované ve Smlouvě budou mít význam, jenž je jim ve Smlouvě, včetně jejích příloh a dodatků, přikládán.
- I.4 Smluvní strany souhlasí s tím, že označování dokumentů vzniklých na základě této Smlouvy bude probíhat v souladu s metodikou Traffic Light Protocol (dostupná na webových stránkách <https://www.spcss.cz/tlp/>).

II. ÚČEL SMLOUVY

- II.1 Účelem této Smlouvy je zabezpečení cíle poskytovaných služeb, kterým je implementace a následná podpora Client Relationship Managementu (dále jen „**CRM**“).
- II.2 Účelem této Smlouvy je zároveň realizace Veřejné zakázky dle zadávacích podmínek Veřejné zakázky (dále jen „**Zadávací dokumentace**“), to vše v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Smlouvou a zadávacími podmínkami Veřejné zakázky.
- II.3 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
- II.3.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací;
- II.3.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

- III.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele provést implementaci CRM systému na bázi Microsoft Dynamics 365 Sales v cloudovém prostředí (SaaS) (dále jen „**Implementace CRM**“). Předmětem této Smlouvy je dále závazek Poskytovatele poskytnout Objednateli technickou podporu Implementace CRM (vše v odst. III.1 dále jen „**Předmět plnění**“ nebo též „**Plnění**“).
- III.2 Předmět plnění zahrnuje závazek Poskytovatele poskytnout následující činnosti:
- III.2.1 účastnit se úvodního jednání s Objednatelem v sídle Objednatele (není-li Smluvními stranami dohodnuto jinak), a v to v délce trvání max. 16 člověkohodin (dále jen „**Úvodní jednání**“). Cílem Úvodního jednání je konkretizace obsahu jednotlivých fází Implementace CRM, stanovení rozsahu a plánu školení a plánu vyhotovení dokumentace pro jednotlivé fáze Implementace CRM a stanovení komunikačních kanálů týmů Poskytovatele a Objednatele.
- III.2.2 Provést Implementaci CRM u Objednatele, a to v souladu s požadavky stanovenými v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 Smlouvy, které jsou pro Poskytovatele závazné, přičemž Implementace CRM zahrnuje rovněž případné úpravy CRM na základě požadavků Objednatele včetně customizace (dále jen „**Customizace**“). Pod pojmem Customizace se rozumí například (ale ne výhradně):
- úprava uživatelského rozhraní;
 - tvorba formulářů a dashboardů;
 - úprava datových modelů;
 - tvorba skriptů;
 - integrace s okolními systémy;
- III.2.3 dodat příslušnou dokumentaci k provedené Implementaci CRM v elektronické podobě (např. OpenDocument nebo ve formátu *.pdf) v českém jazyce, a to zejména uživatelskou příručku, jejímž obsahem bude základní používání CRM pro uživatele Objednatele, příručku/provozní dokumentaci pro administrátory Objednatele a dokumentaci úprav, provedených v rámci Customizace, zejména dokumentaci skriptů, integrace na okolní systémy a dalších významných úprav CRM systému (dále jen „**Dokumentace**“); detailnější specifikace Dokumentace je uvedena v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 této Smlouvy;
- III.2.4 poskytnout zaškolení minimálně 3 administrátorů Objednatele na základní administraci implementovaného CRM, a to formou workshopu v sídle Objednatele, minimálně v rozsahu 32 člověkohodin (dále jen „**Školení administrátorů**“) a zaškolení minimálně 6 uživatelů Objednatele na základní používání CRM, a to formou workshopu v sídle Objednatele, minimálně v rozsahu 24 člověkohodin (dále jen „**Školení uživatelů**“) (Školení administrátorů a Školení uživatelů společně jen „**Školení**“), s tím, že podrobnější popis Školení je uveden v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 Smlouvy, přičemž konkrétní termín Školení a délka jednotlivých Školení bude

dohodnuta Smluvními stranami způsobem stanoveným v této Smlouvě a její Příloze č. 1;

III.2.5 poskytovat technickou podporu implementovaného CRM, a to v následujících oblastech:

- 3.2.5.1 příjem servisních hlášení od Objednatele, a to prostřednictvím e-mailu Poskytovatele na e-mailové adrese: [DOPLNÍ DODAVATEL], na telefonním čísle: +420 [DOPLNÍ DODAVATEL] [DODAVATEL PŘÍPADNĚ DOPLNÍ DALŠÍ KOMUNIKAČNÍ KANÁLY, KTERÉ BUDOU POUŽITY PRO SERVISNÍ HLÁŠENÍ (např. ticketovací systém apod.)] (dále jen „**Servisní hlášení**“). Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost uvedených komunikačních kanálů v provozní době Objednatele, tj. v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hod.;
- 3.2.5.2 řešení problémů hlášených prostřednictvím Servisních hlášení, přičemž Poskytovatel se zavazuje odstranit nahlášenou závadu dle závažnosti v termínech stanovených v Příloze č. 1 Smlouvy a Příloze č.2 Smlouvy. Vyřešení závady musí být potvrzeno Objednatelem;
- 3.2.5.3 běžné konzultace k provozu CRM v objemu 1 člověkodenní měsíčně po dobu účinnosti Smlouvy;
(vše v pododst. III.2.5 dále jen „**Technická podpora**“).

III.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění dle této Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi relevantními normami obsahujícími technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že výstupy, materiály, výrobky, postupy a služby vyhovují požadavkům na Plnění dle této Smlouvy a veškerým podmínkám a požadavkům uvedeným v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky.

III.4 Předmětem této Smlouvy je zároveň závazek Objednatele za řádně a včas poskytnuté Plnění uhradit Poskytovateli cenu dle čl. VI této Smlouvy.

III.5 Objednatel se rovněž zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytnutí Plnění dle této Smlouvy. Objednatel se v rámci věty první tohoto odstavce zavazuje zajistit činnost koordinátora Objednatele podrobně upravenou v Příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „**Koordinátor Objednatele**“). Kontaktní údaje Koordinátora Objednatele, příp. Koordinátorů Objednatele budou Poskytovateli předloženy při podpisu Smlouvy.

III.6 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Plnění v souladu s touto Smlouvou, veškerými přílohami k této Smlouvě, jakož i Dokumenty Zadávacího řízení. V případě rozporu vyjmenovaných podkladů mají přednost ustanovení Smlouvy. V případě rozporů příloh Smlouvy a Dokumentů Zadávacího řízení, mají přednost ustanovení příloh, přičemž v případě rozporu mezi Přílohou č. 1 a Přílohou č.2 Smlouvy mají přednost ustanovení Přílohy č. 1.

III.7 Poskytovatel prohlašuje, že disponuje veškerými dalšími potřebnými oprávněními pro poskytnutí Plnění.

- III.8 Poskytovatel se zavazuje, že pokud při poskytování Předmětu plnění vznikne autorské dílo, poskytne či zajistí Objednateli k tomuto autorskému dílu, včetně veškerých jeho součástí a výstupům z něj, veškerá užívací práva dle čl. X této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit veškerá užívací práva k plněním dle této Smlouvy vykazujícím znaky autorského díla, zejména k software poskytovanému nebo upravovanému na základě poskytovaného Plnění (dále jen „**Software**“), tak, aby mohl být naplněn předmět a účel této Smlouvy, a to i po skončení její účinnosti.
- III.9 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.
- III.10 Poskytovatel se zavazuje Plnění poskytovat sám nebo s využitím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- III.11 Zadání provedení části plnění dle Smlouvy poddodavatelí Poskytovatelem nezbavuje Poskytovatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení plnění dle Smlouvy vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu Smlouvy, které svěřil poddodavatelí, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám. Poskytovatel se zavazuje realizovat část plnění poddodavatelem, pomocí kterého prokázal splnění části kvalifikace v Zadávacím řízení, a to alespoň v takovém rozsahu, v jakém tento poddodavatel prokázal kvalifikaci za Poskytovatele.
- III.12 Bližší specifikace rozsahu a způsobu poskytování Předmětu plnění jsou definovány v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 Smlouvy.
- III.13 Poskytovatel se zavazuje, že veškerá dokumentace vytvořená Poskytovatelem v rámci poskytování Předmětu plnění bude výhradně v českém jazyce, není-li ve Smlouvě v konkrétním případě stanoveno jinak.

IV. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

- IV.1 Místem plnění je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy (dále jen „**Místo plnění**“), nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- IV.2 Plnění může být poskytnuto i vzdáleným přístupem, pokud to povaha plnění dle Smlouvy umožňuje, není-li nezbytné nebo vhodné výkon takového plnění zajistit on-site.
- IV.3 Předmět plnění bude plněn, resp. Poskytovatel se zavazuje plnit jednotlivé části Předmětu plnění postupem dle této Smlouvy dle následujícího harmonogramu Předmětu plnění:
- IV.3.1 Poskytovatel se zavazuje do 7 dnů ode dne účinnosti Smlouvy se dostavit do Místa plnění na Úvodní jednání, jehož termín Poskytovatel oznámí prostřednictvím e-mailu zasláného Oprávněné osobě Objednatele minimálně 2 pracovní dny před jeho konáním;
- IV.3.2 Implementaci CRM včetně příslušné Customizace provede Poskytovatel ve třech fázích, jejichž podrobnější obsah včetně stanovení příslušného Školení a

Dokumentace pro danou fázi bude Smluvními stranami sjednán na Úvodním jednání, přičemž takto stanovené fáze Implementace CRM se Poskytovatel zavazuje plnit v následujících termínech:

- 4.3.2.1 1. fáze Implementace CRM, a to včetně příslušných Školení a Dokumentace, do dvou měsíců ode dne Úvodního jednání (dále jen „**1. fáze Implementace CRM**“);
- 4.3.2.2 2. fáze Implementace CRM, a to včetně příslušných Školení a Dokumentace, do dvou měsíců ode dne akceptace 1. fáze Implementace CRM (dále jen „**2. fáze Implementace CRM**“);
- 4.3.2.3 3. fáze Implementace CRM, a to včetně příslušných Školení a Dokumentace, do dvou měsíců ode dne akceptace 2. fáze Implementace CRM (dále jen „**3. fáze Implementace CRM**“);
(1. fáze Implementace CRM, 2. fáze Implementace CRM a 3. fáze Implementace CRM dále společně též „**Fáze Implementace CRM**“), s tím, že Poskytovatel je povinen dodržet obsah jednotlivých Fází Implementace CRM stanovený na Úvodním jednání.

IV.3.3 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Technické podpory ode dne podpisu Akceptačního protokolu stvrzujícího provedení 3. fáze Implementace CRM bez výhrad oběma Smluvními stranami;

(to vše dále jen „**Harmonogram**“).

V. ZPŮSOB PLNĚNÍ

- V.1 Podrobný způsob poskytování Předmětu plnění, resp. jeho jednotlivých částí je uveden v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 Smlouvy.
- V.2 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Předmět plnění řádně a včas v termínech stanovených Smlouvou.
- V.3 O každé z Fází Implementace CRM bude Oprávněnými osobami Smluvních stran sepsán akceptační protokol. Vzor akceptačního protokolu je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy (dále jen „**Akceptační protokol**“). Poskytovatel se zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele předmětný Akceptační protokol stvrzující provedení příslušné Fáze Implementace CRM ve lhůtě dle této Smlouvy. Objednatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne předložení Akceptačního protokolu zpracovat k příslušné Fázi Implementace CRM písemné stanovisko, kterým ho schválí nebo k němu uvede výhrady. Převezme-li Objednatel příslušnou Fázi Implementace CRM s výhradami, je povinen tyto výhrady uvést v daném Akceptačním protokolu. Nesouhlasí-li Poskytovatel s uvedenými výhradami, je povinen je v Akceptačním protokolu rozporovat. Nerozporuje-li Poskytovatel výhrady uvedené Objednatelem v Akceptačním protokolu, má se za to, že s výhradami souhlasí. V případě, že daný Akceptační

protokol obsahuje výhrady Objednatele, zavazuje se Poskytovatel odstranit výhrady ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu, není-li v Akceptačním protokolu Smluvními stranami sjednána delší lhůta. Po odstranění všech výhrad sepíše Smluvní strany nový Akceptační protokol bez výhrad. Akceptační protokol bude vyhotoven ve dvou stejnopisech, přičemž jedno vyhotovení zůstane Objednateli, a druhé vyhotovení Poskytovateli.

- V.4 Poskytovatel se zavazuje započít s poskytováním Technické podpory dnem uvedeným v čl. IV odst. IV.4.3 pododst. IV.3.3 Smlouvy a poskytovat je nepřetržitě do ukončení doby trvání Smlouvy v rozsahu a způsobem uvedeným ve Smlouvě.
- V.5 Objednatel se zavazuje nejpozději ke dni podpisu Akceptačního protokolu pro 3. fázi Implementace CRM prokazatelně předat Poskytovateli seznam osob Objednatele oprávněných zadat Servisní hlášení (dále jen „**Oprávnění pracovníci Objednatele**“). Seznam bude obsahovat kontaktní údaje Oprávněných pracovníků Objednatele, přičemž Objednatel se zavazuje tento seznam, pokud dojde ke změně složení Oprávněných pracovníků Objednatele, jednostranně měnit a o těchto změnách bezodkladně informovat Poskytovatele prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané Oprávněné osobě Poskytovatele.
- V.6 Technickou podporu se Poskytovatel zavazuje poskytovat v Místech plnění dle čl. IV odst. IV.1, dle volby Objednatele, případně vzdáleným přístupem dle charakteru a povahy zásahu v rámci Technické podpory.
- V.7 Poskytovatel se zavazuje při servisních zásazích v rámci Technické podpory postupovat tak, aby nedošlo k poškození dat Objednatele.
- V.8 Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Technické podpory bude probíhat vždy za každý uplynulý kalendářní měsíc následujícím způsobem:
- V.8.1 hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci Technické podpory provádějí Oprávněné osoby obou Smluvních stran;
 - V.8.2 kontrolu plnění Technické podpory se zavazuje provádět Oprávněná osoba Objednatele na základě písemné (elektronické) zprávy o úrovni a rozsahu poskytované služby Technická podpora (dále jen „**Zpráva**“), a to vždy za příslušný kalendářní měsíc poskytování Technické podpory zpracované Oprávněnou osobou Poskytovatele. Vzor Zprávy je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy;
 - V.8.3 Oprávněná osoba Poskytovatele se zavazuje prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané Oprávněné osobě Objednatele předložit Zprávu vždy do 4. pracovního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Technická podpora poskytována (v případě Zprávy vyhotovené v elektronické podobě s elektronickým podpisem Oprávněné osoby Poskytovatele v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů);
 - V.8.4 Oprávněná osoba Objednatele se zavazuje Zprávu neprodleně svým podpisem schválit (v případě Zprávy vyhotovené v elektronické podobě s elektronickým

podpisem v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů), případně do ní uvést výhrady. Poskytovatel se zavazuje vypořádat případné výhrady nejpozději do 5 dnů od doručení podepsané Zprávy Objednatelem a výsledek sdělit písemně prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě Objednatele. Po odstranění případných výhrad sepíše Smluvní strany novou Zprávu bez výhrad. V případě, že bude Zpráva vyhotovena v listinné podobě, bude vyhotovena ve 2 stejnopisech, přičemž jedna bude ponechána Objednateli.

- V.9 Bližší specifikace rozsahu a způsobu poskytování Technické podpory vč. uvedení požadovaných SLA parametrů a postupu při realizaci Technické podpory je definována v Příloze č. 1 a v Příloze č. 2 Smlouvy.

VI. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- VI.1 Cena za Implementaci CRM, včetně Dokumentace a Školení činí **DOPLNÍ ZADAVATEL dle dodavatelem vyplněné přílohy č. 4 zadávací dokumentace** bez DPH (dále jen „**Cena za Implementaci CRM**“). Cena Úvodního jednání a cena Customizace je zahrnuta v Ceně za Implementaci CRM.
- VI.2 Cena za poskytování Technické podpory bude hrazena měsíčně a činí **DOPLNÍ ZADAVATEL dle dodavatelem vyplněné přílohy č. 4 zadávací dokumentace** bez DPH za jeden kalendářní měsíc poskytování Technické podpory v rozsahu dle Smlouvy (dále jen „**Cena za Technickou podporu**“). Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy nebude Technická podpora poskytována po celý kalendářní měsíc, se Cena za Technickou podporu poměrně krátí, a to s přesností na celé dny trvání poskytování Technické podpory.
- VI.3 K cenám dle odst. VI.1 až VI.2 tohoto článku bude vždy připočítána DPH dle sazby daně ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- VI.4 Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem DPH.
- VI.5 Výše uvedené ceny jsou sjednány dohodou Smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a jsou cenami maximálními a nepřekročitelnými, která zahrnují veškeré náklady spojené s realizací Plnění (např. správní a místní poplatky, vedlejší náklady, náklady spojené s dopravou do Místa plnění, včetně nákladů souvisejících s celními poplatky a s provedením všech zkoušek a testů prokazujících dodržení předepsané kvality a parametrů předmětu plnění dle Smlouvy, případné realizace Exit plánu apod.). Součástí ceny plnění jsou i služby a dodávky, které v zadávací dokumentaci nebo ve Smlouvě nejsou výslovně uvedeny, ale Poskytovatel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné a včasné provedení plnění. Poskytovatel nese veškeré náklady nutně nebo účelně vynaložené při plnění závazku ze Smlouvy včetně správních poplatků.
- VI.6 Cenu za Implementaci CRM je Poskytovatel oprávněn fakturovat nejdříve v den následující po dni podpisu Objednatele Akceptačního protokolu pro 3. fázi Implementace CRM bez

- výhrad, přičemž přílohou faktury budou kopie všech Akceptačních protokolů pro jednotlivé Fáze Implementace CRM bez výhrad.
- VI.7 Cena za Technickou podporu bude vždy uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem vždy zpětně za každý kalendářní měsíc poskytování Technické podpory, přičemž přílohou každé faktury bude vždy kopie Zprávy bez výhrad.
- VI.8 Poskytovatel doručí fakturu vždy elektronicky na e-mailovou adresu: epodatelna@spcss.cz nebo prostřednictvím datové schránky Objednatele.
- VI.9 Faktura musí obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku a v případě, že jde o daňový doklad, také náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí dále obsahovat:
- VI.9.1 přesnou specifikaci Plnění, za které je fakturováno;
 - VI.9.2 číslo Smlouvy;
 - VI.9.3 specifikaci měsíce, za který se fakturuje, v případě, že se jedná o Cenu za Technickou podporu;
 - VI.9.4 Cenu za Implementaci CRM nebo Cenu za Technickou podporu;
 - VI.9.5 úplné bankovní spojení Poskytovatele, přičemž číslo účtu musí odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví této Smlouvy nebo číslu účtu v registru plátců DPH, popř. řádně oznámenému číslu účtu postupem dle této Smlouvy.
- VI.10 Splatnost řádně vystavené faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne řádného doručení faktury Objednateli.
- VI.11 Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo nebude obsahovat stanovené přílohy nebo v ní nebudou správně uvedené požadované údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů, aniž by došlo k prodloužení s její úhradou. Ode dne doručení opravené faktury běží Objednateli nová lhůta splatnosti v délce 30 kalendářních dnů.
- VI.12 Veškeré platby dle této Smlouvy budou probíhat výhradně v korunách českých a rovněž veškeré cenové údaje dle této Smlouvy budou uvedeny v této měně. Platba se považuje za uhrazenou okamžikem připsání finanční částky na účet příjemce.
- VI.13 V případě uvedení odlišných bankovních údajů na faktuře mají přednost údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy nebo číslo účtu v registru plátců DPH, a to až do doby řádného oznámení změny bankovních údajů postupem dle této Smlouvy.
- VI.14 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel neposkytuje zálohy na poskytnutí Plnění.
- VI.15 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátcem**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele, a to do 2 pracovních dnů od vydání takového rozhodnutí. Stane-li se Poskytovatel Nespolehlivým plátcem, může uhradit Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude

Objednatel uhradí Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

- VI.16 Nad rámec výše uvedeného se Poskytovatel rovněž zavazuje zajistit řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům, prostřednictvím kterých poskytuje Plnění, resp. jeho část dle této Smlouvy. Za řádné a včasné plnění dle předcházející věty se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených faktur za Plnění, resp. jeho část, a to vždy do 5 pracovních dnů od obdržení platby ze strany Objednatele za konkrétní Plnění, resp. jeho část.

VII. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- VII.1 Poskytovatel se zavazuje:

- VII.1.1 poskytovat Plnění řádně a včas bez faktických a právních vad;
- VII.1.2 postupovat při realizaci Plnění s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími s Plněním, které Objednatel Poskytovateli poskytne, nebo s pokyny jím pověřených osob;
- VII.1.3 poskytovat služby Technické podpory v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“), které jsou stanoveny v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 této Smlouvy;
- VII.1.4 bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování Plnění dle Smlouvy;
- VII.1.5 informovat bezodkladně Objednatele o všech okolnostech důležitých pro řádné a včasné plnění Smlouvy;
- VII.1.6 poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy;
- VII.1.7 dodržovat provozní řád v Místech plnění a provádět činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz na pracovištích Objednatele;
- VII.1.8 provést řádné seznámení všech svých zaměstnanců a případných jiných osob podílejících se na poskytování Plnění dle této Smlouvy prostřednictvím Poskytovatele (dále jen „**Pracovníci Poskytovatele**“) se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními a zvláštními předpisy platnými pro objekt, do kterého Poskytovatel bude vstupovat v souvislosti s poskytováním Plnění a bude nést plnou odpovědnost za případné porušení výše uvedených opatření a předpisů Pracovníky Poskytovatele;
- VII.1.9 že Pracovníci Poskytovatele budou při plnění této Smlouvy dodržovat obecně závazné právní předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, a budou se řídit organizačními pokyny Objednatele;
- VII.1.10 nakládat se všemi věcmi, dokumenty a dalšími písemnostmi, které mu byly Objednatel svěřeny za účelem plnění této Smlouvy, s péčí řádného hospodáře a chránit je před poškozením, a zneužitím. Objednatel zůstává vlastníkem takových

podkladů poskytnutých Poskytovateli za účelem plnění této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn s podklady nakládat pouze v souladu s podmínkami této Smlouvy. Poskytovatel není oprávněn k jinému nakládání a užití podkladů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Všechny písemnosti a jiné nosiče informací, včetně případných kopií, je povinen chránit před nepovolanými osobami. Poskytovatel plně odpovídá za škodu způsobenou ztrátou a zneužitím hodnot dle tohoto odstavce. Poskytovatel se zavazuje vrátit Objednateli veškeré věci, dokumenty a jiné písemnosti, které mu byly Objednatelem svěřeny pro účely plnění Smlouvy, a to nejpozději do 5 dnů od ukončení této Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;

- VII.1.11 nezměnit poddodavatele, prostřednictvím kterého prokazoval v zadávacím řízení kvalifikaci, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Spolu se žádostí o vyslovení souhlasu Objednatele se změnou poddodavatele dle předchozí věty je Poskytovatel povinen doložit doklady prokazující ze strany nově navrhovaného poddodavatele kvalifikaci odpovídající kvalifikaci nahrazovaného poddodavatele, nebo alespoň takovou kvalifikaci, aby Poskytovatel i po změně poddodavatele nadále naplňoval minimální úroveň všech technických kvalifikačních předpokladů dle čl. 7 Zadávací dokumentace;
- VII.1.12 poskytnout Plnění dle této Smlouvy na své náklady a na své nebezpečí;
- VII.1.13 poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů;
- VII.1.14 Poskytovatel je povinen nejméně 2 (dva) pracovní dny před započítáním s poskytováním Plnění předat Objednateli seznam Pracovníků Poskytovatele, kteří budou vstupovat do Místa plnění a budou seznámeni s prostorem Místa plnění, do kterého budou moci vstupovat, přičemž vstupovat do Místa plnění jsou oprávněny pouze osoby schválené Objednatelem. V případě změny osob, které budou vstupovat do Místa plnění, je Poskytovatel povinen postupovat obdobně. Poskytovatel je povinen zajistit, aby do Místa plnění nevstupovaly osoby, které nebyly zapsány na výše uvedeném seznamu. Poskytovatel se zavazuje, že Pracovníci Poskytovatele budou po celou dobu účinnosti Smlouvy splňovat podmínku bezúhonnosti, přičemž se za bezúhonnou osobu nepovažuje ten, kdo byl pravomocně odsouzen pro trestný čin spáchaný úmyslně, jestliže byl tento trestný čin spáchan v souvislosti s předmětem Veřejné zakázky. Na vyžádání Objednatele je Poskytovatel povinen bezodkladně tuto skutečnost Objednateli prokázat.
- VII.1.15 Objednatel dohodne s Poskytovatelem rozsah oprávnění Poskytovatele ke vstupu, a případně též k vjezdu, do objektů, ve kterých se nachází Místo plnění. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli doprovod Oprávněné osoby Objednatele.

- VII.1.16 Poskytovatel se zavazuje u vstupu do objektu Objednatele, ve kterém se nachází Místo plnění, zajistit vyčkání Pracovníků Poskytovatele na doprovod Oprávněné osoby Objednatele. Bez přítomnosti Oprávněné osoby Objednatele nejsou Pracovníci Poskytovatele oprávněni pohybovat se po objektu Objednatele, ve kterém se nachází místo plnění.
- VII.1.17 Poskytovatel je povinen dodržovat veškeré obecně platné předpisy BOZP a PO, dále vnitřní předpisy Objednatele, se kterými bude Objednatelem prokazatelně seznámen, zejména pak řád DC (datového centra). Poskytovatel je povinen dodržovat i jakékoliv budoucí aktualizované verze řádu DC za předpokladu, že s nimi bude prokazatelně seznámen v souladu s tímto odstavcem. Poskytovatel je povinen seznámit s vnitřními předpisy Objednatele veškeré osoby, jejichž prostřednictvím bude Smlouvu plnit.
- VII.2 Objednatel se zavazuje:
- VII.2.1 poskytovat Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému a včasnému Plnění;
- VII.2.2 zabezpečit pro Pracovníky Poskytovatele přístup do určených objektů Objednatele za účelem řádného a včasného plnění Smlouvy;
- VII.2.3 před vstupem Poskytovatele na Místo plnění jej prokazatelně seznámit se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními a zvláštními předpisy platnými pro objekt, do kterého Poskytovatel bude vstupovat v souvislosti s poskytováním Plnění;
- VII.2.4 poskytovat Poskytovateli součinnost potřebnou pro řádné a včasné realizování Plnění, kterou je po něm Poskytovatel jako osoba, která disponuje kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci Plnění s odbornou péčí, oprávněna požadovat;
- VII.2.5 zaplatit za řádně a včas poskytnutou část Plnění cenu dle Smlouvy.
- VII.3 Objednatel je oprávněn kdykoliv kontrolovat plnění Smlouvy, tj. zda Poskytovatel plní řádně a včas.
- VII.4 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku, tj. nevzniká mu právo ve smyslu § 1765 odst. 1 Občanského zákoníku.

VIII. REALIZAČNÍ TÝM

- VIII.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění dle této Smlouvy prostřednictvím realizačního týmu, který se skládá z osob, jejichž prostřednictvím prokázal v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku splnění kvalifikačních předpokladů (dále jen „**Realizační tým**“). Realizační tým je složen ze specializovaných a kvalifikovaných osob splňujících minimální požadavky na složení Realizačního týmu uvedené v Příloze č. 5 Smlouvy. Jmenné složení Realizačního týmu vč. uvedení rolí je uvedeno v Příloze č. 5 Smlouvy.
- VIII.2 Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby část Plnění vyžadující určitou kvalifikaci či specializaci byla vždy prováděna takovými členy Realizačního týmu, kteří takovou kvalifikaci či specializaci mají.
- VIII.3 Poskytovatel je oprávněn rozšiřovat Realizační tým či měnit členy Realizačního týmu pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele a vždy za splnění požadavků stanovených touto Smlouvou, avšak Objednatel si vyhrazuje možnost souhlas odepřít v případě, kdy by navrhovaný člen Realizačního týmu splňoval kritéria uvedená v části 7.4.2 zadávací dokumentace na horší úrovni než vyměňovaný člen Realizačního týmu. V případě nově doplňovaného člena Realizačního týmu, tj. nikoliv v případě výměny, musí nově doplňovaný člen Realizačního týmu splňovat kritéria uvedená v části 7.4.2 zadávací dokumentace pro danou roli minimálně v rozsahu jako stávající člen Realizačního týmu zastávající danou roli. Počet členů Realizačního týmu však nikdy nesmí být nižší, než počet uvedený v odst. VIII.1 tohoto článku, a to vždy při zachování minimálního počtu jednotlivých rolí členů Realizačního týmu uvedených v Příloze č. 5 Smlouvy, přičemž jedna fyzická osoba nesmí plnit více rolí.
- VIII.4 Poskytovatel souhlasí s tím, že Objednatel smí v odůvodněných případech požádat o změnu člena Realizačního týmu a Poskytovatel má v takovém případě povinnost mu vyhovět.
- VIII.5 Pro případ jakékoliv změny těchto členů Realizačního týmu se Smluvní strany dohodly, že není potřeba uzavírat tomu odpovídající dodatek Smlouvy a taková změna je účinná dnem doručení písemného souhlasu Objednatele Poskytovateli, resp. v případě odst. VIII.4 tohoto článku doručením písemného souhlasu Poskytovatele Objednateli
- VIII.6 Poskytovatel se zavazuje, že zabezpečí vyloučení podjatosti a střetu zájmů u členů Realizačního týmu. Pokud by hrozil, byť i domnělý střet zájmů, neprodleně o něm bude Poskytovatel informovat Objednatele, který rozhodne o dalším postupu. Poskytovatel se zavazuje splnit opatření Objednatele směřující k zabránění střetů zájmů.

IX. ZDROJOVÝ KÓD

- IX.1 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli zdrojový kód každé úpravy Software nebo každého jednotlivého dílčího plnění, které je počítačovým programem ve smyslu zákona 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**“). Zdrojový kód

bude spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že zdrojový kód je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace ke zdrojovému kódu k takovéto části plnění, na základě které bude běžný kvalifikovaný pracovník Objednatele schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby Software a zasahovat do něj.

- IX.2 Povinnost Poskytovatele uvedená v odst. IX.1 této Smlouvy se přiměřeně použije i pro jakékoli opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého dílčího plnění, k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci záručních oprav (dále jen „**Změna zdrojového kódu**“). Dokumentace Změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.
- IX.3 V případě externího vývoje služby v rámci Plnění nebo jednotlivých technických aktiv v rámci Plnění se Poskytovatel zavazuje mezi Poskytovatelem a dodavatelem externího vývoje smluvně upravit specifikace týkající se zejména:
- IX.3.1 bezpečnosti při vývoji softwaru v souladu s uznávanými standardy a metodami,
 - IX.3.2 akceptačních testů kvality služeb poskytovaných v souladu s dohodnutými funkčními a nefunkčními požadavky a
 - IX.3.3 poskytnutí důkazu o tom, že bylo provedeno dostatečné bezpečnostní ověření, aby se vyloučila existence známých zranitelností.

X. VLASTNICKÉ PRÁVO, NEBEZPEČÍ ŠKODY A PRÁVO UŽITÍ

- X.1 Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že vlastnické právo a nebezpečí škody na věci ke všem hmotným součástem Plnění v rámci Smlouvy předaným Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s Plněním přechází na Objednatele dnem jejich protokolárního předání Objednateli. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný Oprávněnými osobami Smluvních stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
- X.2 S ohledem na to, že součástí Plnění je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla dle Autorského zákona (dále jen „**Autorské dílo**“), je k těmto součástem Plnění poskytováno oprávnění k výkonu majetkových práv či je ze strany Poskytovatele udělena licence za podmínek sjednaných tímto článkem.
- X.3 Poskytovatel se ve smyslu § 58 odst. 1 Autorského zákona zavazuje, že postupuje Objednateli oprávnění k výkonu majetkových práv autorských k Autorským dílům a to od okamžiku účinnosti tohoto postoupení, přičemž Poskytovatel postupuje toto oprávnění Objednateli s účinností, která nastává vždy okamžikem předání příslušné části Plnění, jehož je Autorské dílo součástí a toto oprávnění Objednatel získává jako postupitelné (je-li Autorským dílem počítačový program, vztahuje se postoupení ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i na koncepční přípravné materiály). Za tímto účelem

se zavazuje zajistit souhlas autorů (zaměstnanců Poskytovatele) jednotlivých autorských děl s převedením oprávnění k výkonu majetkových práv na Objednatele.

- X.4 V případě, že pro povahu Autorského díla nelze na Objednatele převést oprávnění k výkonu majetkových práv podle předcházejícího článku, Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí výhradní a časově neomezené licence k Autorskému dílu vzniklému na základě plnění podle této Smlouvy. V případě, že nelze oprávnění k výkonu majetkových práv převést prostřednictvím výhradní licence, bude toto oprávnění poskytnuto jako licence nevýhradní. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu užívat toto Autorské dílo v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné s ohledem na účel této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je s ohledem na účel této Smlouvy oprávněn užívat Autorské dílo v neomezeném územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému Autorskému dílu. Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla tvořícího součást plnění dle této Smlouvy a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat do dalších autorských děl, zařazovat do databází apod., a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití Autorského díla nebo svoje oprávnění k užití Autorského díla třetí osobě postoupit, avšak pouze za předpokladu, že tím bude docházet k užití Autorského díla v souladu s účelem, pro který byl Software vytvořen. Licence k Autorskému dílu je poskytována jako výhradní nebo dle výše uvedeného jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.
- X.5 V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům a k dokumentaci k počítačovému programu. Předchozí věta tohoto odstavce se vztahuje i na případné další verze Software nebo jiných informačních systémů upravených na základě této Smlouvy.
- X.6 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k Autorským dílům dle odst. X.4 a X.5 této Smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace součásti Plnění, které příslušné Autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn Autorské dílo užit v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti Plnění.
- X.7 Udělení licence a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- X.8 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činnost Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Poskytovatel za účelem získání oprávnění k výkonu majetkových práv Objednatelem bude poskytovat veškerou součinnost, zejména zajistí souhlas autora či spoluautora díla s výše uvedeným postupem. Cena za Plnění dle této Smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto

- ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- X.9 Bude-li Autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, Smluvní strany činí nesporným, že takovéto Autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- X.10 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- X.11 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence či za převedení oprávnění k výkonu majetkových práv k Autorskému dílu je zahrnuta v ceně za Plnění, při jehož dodání došlo k vytvoření autorského díla.
- X.12 Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti Smlouvy, pokud nastalo po okamžiku rozhodném pro udělení předmětného práva.
- X.13 Poskytovatel prohlašuje, že Plnění bude bez právních vad, zejména nebude zatíženo žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul finanční nebo jakýkoliv jiný závazek ve prospěch třetí strany nebo která by jakkoliv omezovala užívání výstupů Plnění. V případě porušení tohoto závazku je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového porušení, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.
- X.14 Je-li součástí plnění tzv. open source software, u kterého Poskytovatel nemůže Objednateli poskytnout oprávnění dle odst. X.5 Smlouvy nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, je Poskytovatel povinen zajistit, aby se jednalo o open source software, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně zdrojových kódů, úplné původní uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva takový software měnit a současně je povinen zajistit, že právo Objednatele takový open source SW užít (např. licence) a způsob jeho použití nesmí kontaminovat zdrojový kód jakékoliv části plnění dle Smlouvy, které jsou počítačovým programem.

XI. NÁHRADA ÚJMY

- XI.1 Smluvní strany sjednávají, že náhrada újmy se bude řídit právními předpisy, není-li v této Smlouvě sjednáno jinak.
- XI.2 Objednatel odpovídá za každé zaviněné porušení smluvní povinnosti.
- XI.3 Poskytovatel odpovídá mimo jiné za veškerou škodu, která vznikne v důsledku vadného poskytování Plnění nebo v důsledku porušení jiné právní povinnosti Poskytovatele.
- XI.4 Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše všech nároků na náhradu újmy, vzniklých na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou jedné Smluvní straně se omezuje částkou ve výši 5 000 000 Kč. Ustanovení § 2898 OZ není tímto ujednáním dotčeno, tj.

uvedené omezení se neuplatní u újmy způsobené člověku na jeho přirozených právech, anebo způsobené úmyslně či hrubou nedbalostí.

- XI.5 Za újmu se přitom s ohledem na odst. XI.3 tohoto článku považuje i škoda vzniklá Objednateli porušením jeho vlastní povinnosti vůči některému jeho smluvnímu partnerovi, včetně sankce vyplacené smluvním partnerům Objednatele, jakákoliv sankce veřejnoprávní povahy uvalená na Objednatele, pokud Objednatel porušení své právní povinnosti nemohl z důvodu porušení povinnosti Poskytovatele zabránit. Újmou vzniklou porušením právní povinnosti Objednatele je i taková újma, která vznikne Objednateli oprávněným odstoupením Objednatele od Smlouvy nebo v jeho důsledku. Takovou újmu jsou mimo jiné náklady vzniklé Objednateli v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.
- XI.6 Újmu hradí škůdce v penězích, nežádá-li poškozený uvedení do předešlého stavu.
- XI.7 Náhrada újmy je splatná ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné z náhrady škody.
- XI.8 Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu účinnosti Smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu (újmu) způsobenou jeho činností v souvislosti s poskytováním Plnění Objednateli, případně třetím osobám, a to ve výši pojistného plnění minimálně 10 000 000 Kč. Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli takovou aktuálně platnou pojistnou smlouvu nebo pojistný certifikát osvědčující uzavření takové pojistné smlouvy bezodkladně předložit.

XII. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUKA

- XII.1 Poskytovatel poskytuje ve smyslu § 2619 Občanského zákoníku záruku za jakost na to, že předané části Předmětu plnění dle Smlouvy budou plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, odpovídající sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům a podmínkám stanoveným Objednatелеm a budou bez jakýchkoliv vad a nedodělků. Záruka se vztahuje na všechny části Předmětu plnění včetně jejich příslušenství a pokrývá všechny jejich součásti, včetně produktů třetích stran, které byly využity při realizaci Předmětu plnění. Záruční doba počíná běžet ode dne podpisu Akceptačního protokolu pro 3. fázi Implementace CRM bez výhrad podepsaného oběma Smluvními stranami a skončí uplynutím doby trvání této Smlouvy dle čl. XVI odst. XVI.1, nejdříve však uplynutím 24 měsíců od počátku záruční doby.
- XII.2 Poskytovatel odpovídá za jakoukoliv vadu Předmětu plnění nebo jeho části, jež se vyskytne v době trvání záruky, pokud není způsobena zaviněním Objednatele z důvodu porušení jeho povinnosti. Záruční doba neběží po dobu, po kterou Objednatel nemůže užívat Předmět plnění nebo jeho část, za které odpovídá Poskytovatel. Ustanovení § 2618 Občanského zákoníku Smluvní strany vylučují.
- XII.3 Objednatel je oprávněn uplatnit vady u Poskytovatele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení

pochybností se sjednává, že převzetím jednotlivých částí Předmětu plnění není dotčeno právo Objednatele uplatňovat práva z vad, které byly zjistitelné, ale nebyly zjištěny při převzetí.

- XII.4 Poskytovatel je odpovědný za to, že Předmět plnění poskytne v souladu se Smlouvou, a že po dobu trvání Smlouvy bude mít dohodnuté vlastnosti, úroveň a charakteristiky.
- XII.5 Poskytovatel je povinen poskytovat Plnění v nejvyšší dostupné kvalitě a odpovídá za to, že případné vady Plnění řádně odstraní, případně nahradí službami bezvadnými v souladu se Smlouvou.
- XII.6 Jakékoliv vady Předmětu plnění, které vzniknou v záruční době, je Poskytovatel povinen odstranit na své náklady v rámci poskytované Technické podpory dle Smlouvy, a to způsobem ve Smlouvě uvedeným.
- XII.7 Pokud k jakékoliv části Plnění dle této Smlouvy není poskytována Technická podpora, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, je Poskytovatel povinen jakoukoliv záruční vadu takové části Plnění dle Smlouvy odstranit nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení oznámení vady Objednatelem Poskytovateli.
- XII.8 Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

XIII. MLČENLIVOST A OCHRANA INFORMACÍ SMLUVNÍCH STRAN

XIII.1 Obě Smluvní strany se zavazují, že zachovají jako neveřejné, tj. udrží v tajnosti, podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení a nezpřístupní třetím osobám informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí Smluvních stran, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou Smluvní stranu (dále jen „**Neveřejné informace**“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, tím není dotčena. Za Neveřejné informace se považují veškeré následující informace:

XIII.1.1 veškeré informace poskytnuté Poskytovateli Objednatelem v souvislosti s plněním této Smlouvy (pokud nejsou výslovně obsaženy ve znění Smlouvy zveřejňovaném dle čl. XVII odst. XVII.6);

XIII.1.2 informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti;

XIII.1.3 veškeré další informace, které budou Objednatelem označeny jako neveřejné ve smyslu ust. § 218 ZZZV.

XIII.2 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v odst. XIII.1 tohoto článku se nevztahuje na informace:

XIII.2.1 které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;

XIII.2.2 jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis;

XIII.2.3 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;

- XIII.2.4 u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Objednatele, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
- XIII.2.5 které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k těmto informacím nijak vázána.
- XIII.3 Jako s Neveřejnými informacemi musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky uvedené v odst. XIII.1 tohoto článku, i když byly získány náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále s veškerými informacemi získanými od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Objednatele nebo plnění této Smlouvy.
- XIII.4 Poskytovatel se zavazuje, že Neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. K jinému užití je zapotřebí písemného souhlasu Objednatele.
- XIII.5 Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je zavázán sám touto Smlouvou.
- XIII.6 Povinnost mlčenlivosti dle této Smlouvy trvá i po naplnění této Smlouvy bez ohledu na zánik ostatních závazků ze Smlouvy, a to po dobu 5 let ode dne ukončení účinnosti Smlouvy.
- XIII.7 Závazky vyplývající z tohoto článku není žádná ze Smluvních stran oprávněna vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.
- XIII.8 Poskytovatel se zavazuje zajistit při plnění Smlouvy ochranu osobních údajů, ke kterým má přístup. Smluvní strany se zavazují postupovat v souvislosti s plněním Smlouvy v souladu s platnými a účinnými právními předpisy na ochranu osobních údajů, tj. zejména podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. Pokud bude Smluvní strana v souvislosti s plněním Smlouvy zpracovávat osobní údaje zaměstnanců/kontaktních osob/jiných dotčených osob druhé Smluvní strany, zavazuje se zpracovávat tyto osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a po dobu nezbytnou k plnění Smlouvy. Jestliže Smluvní strany budou zpracovávat osobní údaje zaměstnanců nebo dalších dotčených osob druhé Smluvní strany nad rámec specifikovaný v této Smlouvě nebo po dobu delší, než je uvedeno v této Smlouvě, jsou povinny uzavřít samostatnou smlouvu o zpracování osobních údajů.
- XIII.9 Případné části Smlouvy představující obchodní tajemství či jiné údaje chráněné dle zvláštních předpisů budou před jejich uveřejněním zajištěny proti přečtení (začerněním apod.).

XIV. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- XIV.1 Poskytovatel se zavazuje dodržovat relevantní ustanovení zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících předpisů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 82/2018 Sb., bezpečnostních

opatření, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatření, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), nebo právních předpisů, které budou tyto právní předpisy případně v budoucnu nahrazovat. Poskytovatel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření ve formě organizačních a technických opatření, která jsou vydávána příslušnými orgány Objednatele.

- XIV.2 Poskytovatel je na vyžádání Objednatele povinen umožnit Objednateli auditovat a provádět analýzu rizik vnitřních procesů Poskytovatele souvisejících s plněním této Smlouvy. Poskytovatel je povinen při těchto auditech a analýzách spolupracovat a poskytovat součinnost v míře umožňující provedení řádného auditu a analýzy rizik.

XV. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- XV.1 V případě prodlení Poskytovatele se lhůtou stanovenou v čl. IV odst. IV.3.1 a/nebo odst. IV.3.2 pododst. 4.3.2.1, 4.3.2.2 a/nebo 4.3.2.3, a/nebo odst. IV.3.3 a/nebo čl. VI odst. VI.1.10 a/nebo čl. XII odst. XII.7, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 500 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
- XV.2 V případě porušení povinnosti (resp. prokázání neplatnosti prohlášení) stanovené v čl. I odst. I.2 pododst. I.2.11 a/nebo pododst. I.2.12 a/nebo pododst. I.2.13 a/nebo pododst. I.2.14, a/nebo čl. VI odst. VI.15 a/nebo čl. XVII odst. XVII.10 ze strany Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- XV.3 V případě porušení některé z povinností v čl. VIII a/nebo čl. IX a/nebo čl. X a/nebo čl. XIV ze strany Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- XV.4 V případě porušení povinnosti stanovené v čl. III odst. III.10 a/nebo čl. VII odst. VII.1.11 a/nebo čl. XI odst. XI.8 ze strany Poskytovatele, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- XV.5 V případě nedodržení některého z parametrů dostupnosti nebo reakční doby dohodnuté v rámci poskytování Technické podpory dle Přílohy č. 1 nebo Přílohy č. 2 Smlouvy, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 5 % z Ceny za Technickou podporu, a to za každou hodinu nedodržení stanovených parametrů dostupnosti nebo reakční doby.
- XV.6 V případě nedodržení parametrů, resp. garantovaných časů pro odstranění kritických a majoritních závad v rámci Technické podpory stanovených v Příloze č. 1 nebo Příloze č. 2 Smlouvy, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu, a to za každou, byť i započatou hodinu prodlení se lhůtou pro odstranění závad dle následující tabulky:

Smluvní pokuta při nedodržení garantovaného času pro odstranění závad za každou, byť i započatou hodinu prodlení	
Kritická závada	Majoritní závada
5 % z Ceny za Technickou podporu	1 % z Ceny za Technickou podporu

- XV.7 Pro případ prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- XV.8 V případě, že některá ze Smluvních stran poruší některou z povinností dle čl. XIII této Smlouvy, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to každý jednotlivý případ porušení.
- XV.9 Smluvní pokuta a zákonný úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné ze smluvní pokuty nebo ze zákonného úroku z prodlení.
- XV.10 Objednatel je oprávněn uplatňovat vůči Poskytovateli veškeré smluvní pokuty, na které mu bude z porušení Smlouvy vyplývat nárok dle tohoto článku, tj. i v případě kumulace smluvních pokut.
- XV.11 Aniž by byl dotčen předcházející odstavec, Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše všech nároků na smluvní pokuty, vzniklých na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou jedné Smluvní straně se omezuje částkou odpovídající 5 000 000 Kč.
- XV.12 Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo poškozené Smluvní strany domáhat se náhrady škody v plné výši.
- XV.13 Zaplacení smluvní pokuty nezabavuje Poskytovatele povinnosti splnit závazek utvrzený smluvní pokutou

XVI. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- XVI.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou s účinností ode dne zveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv v platném znění (dále jen „**Zákon o registru smluv**“) do uplynutí 60 měsíců od zahájení poskytování Technické podpory v souladu se Smlouvou, tj. ode dne podpisu Akceptačního protokolu stvrzujícího provedení 3. fáze Implementace CRM oběma Smluvními stranami bez výhrad.
- XVI.2 Tato Smlouva může být ukončena dohodou Smluvních stran.

- XVI.3 Každá ze Smluvních stran je oprávněna Smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí v případě podání výpovědi za strany Objednatele 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Poskytovateli. V případě podání výpovědi ze strany Poskytovatele činí výpovědní doba 9 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Objednateli.
- XVI.4 Smluvní strany jsou oprávněny od této Smlouvy odstoupit, nastanou-li okolnosti předvídané ust. § 2002 Občanského zákoníku.
- XVI.5 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku se považuje zejména:
- XVI.5.1 Prodlení Poskytovatele s plněním jakýchkoliv lhůt ze Smlouvy o více než 30 kalendářních dnů;
 - XVI.5.2 opakované (tj. nejméně druhé) porušování smluvních či jiných právních povinností v souvislosti s plněním Smlouvy;
 - XVI.5.3 jakékoliv jiné porušení povinnosti Poskytovatelem, které nebude odstraněno či napraveno ani do 30 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy Objednatele k nápravě (popř. od uplynutí lhůty ve výzvě stanovené), je-li náprava možná;
 - XVI.5.4 skutečnost, že Poskytovatel nebo jeho poddodavatel bude orgánem veřejné moci uznán pravomocně vinným ze spáchání přestupku či správního deliktu, popř. jiného obdobného protiprávního jednání, v řízení pro porušení právních předpisů, jichž se dotýká ujednání dle čl. I odst. I.2.10 Smlouvy, a k němuž došlo při plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s ním;
 - XVI.5.5 prohlášení Poskytovatele dle čl. I odst. I.12 pododst. I.2.11 Smlouvy o neexistenci významného vztahu k Ruské federaci se ukáže jako nepravdivé;
 - XVI.5.6 prohlášení Poskytovatele dle čl. I odst. I.12 pododst. I.2.12 Smlouvy se ukáže jako nepravdivé.
- XVI.6 Za podstatné porušení Smlouvy Objednatelem ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku se považuje zejména prodlení Objednatele s úhradou faktury o více než 30 kalendářních dnů.
- XVI.7 Objednatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
- XVI.7.1 bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
 - XVI.7.2 Poskytovatel podá insolvenční návrh ohledně své osoby, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
 - XVI.7.3 Poskytovatel bude pravomocně odsouzen za úmyslný majetkový nebo hospodářský trestný čin;
 - XVI.7.4 dojde ke střetu zájmů, přičemž za střet zájmů se zde rozumí skutečnost, že Poskytovatel je obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) Zákona o střetu zájmů (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního

správního úřadu, v jehož čele není člen vlády) nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti.

- XVI.8 Nastane-li některý z případů uvedených v předcházejícím odstavci, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele, a to písemně do 2 pracovních dnů od jejího vzniku, společně s informací o tom, o kterou z uvedených skutečností se jedná, a s uvedením bližších údajů, které by Objednatel mohl v této souvislosti potřebovat pro své rozhodnutí o odstoupení od Smlouvy. Nedodržení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy.
- XVI.9 Odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno Smluvní straně, jíž se odstoupení týká. V pochybnostech se má za to, že odstoupení od Smlouvy bylo doručeno pátým kalendářním dnem od jeho odeslání příslušné Smluvní straně doporučenou poštovní zásilkou nebo od jeho doručení do datové schránky příslušné Smluvní straně při odeslání datovou zprávou.
- XVI.10 Odstoupením od této Smlouvy se závazek touto Smlouvou založený zrušuje jen ohledně nesplněného zbytku plnění okamžikem účinnosti odstoupení od Smlouvy (tj. ex nunc). Smluvní strany si jsou povinny vyrovnat dosavadní vzájemné závazky ze Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení odstupující Smluvní strany o odstoupení od této Smlouvy druhé Smluvní straně.
- XVI.11 Objednatel může od Smlouvy odstoupit také ohledně celého plnění. V takovém případě se závazek založený touto Smlouvou zrušuje od počátku (tj. ex tunc) a Smluvní strany jsou povinny si vrátit vše, co si plnily, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení Objednatele o odstoupení od této Smlouvy Poskytovateli.
- XVI.12 V případě jakéhokoliv ukončení Smlouvy je Poskytovatel na základě požadavku Objednatele povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě maximální nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle Smlouvy či jejich části na Objednatele nebo Objednatelem určenou třetí osobu tak, s výjimkou případu, že by novým poskytovatelem Plnění byl stávající Poskytovatel dle této Smlouvy, aby Objednateli nevznikla újma (škoda) související s přechodem poskytování Plnění dle této Smlouvy na nového poskytovatele Plnění. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně v rozsahu, který po něm lze spravedlivě požadovat, a to do doby úplného převzetí takových činností Objednatelem nebo Objednatelem určenou třetí osobou. Součinnost bude spočívat především ve vykonání plánu předání (dále jen „**Exit plán**“). Činnosti vedoucí k řádnému vykonání Exit plánu proběhnou dle následujících pravidel a v následujícím rozsahu:
- XVI.12.1 šest měsíců před účinností ukončení Smlouvy vznikne společná pracovní skupina Poskytovatele a Objednatele, zahrnující zástupce obou stran z oblasti technické, ekonomické i právní;
- XVI.12.2 pracovní skupina vytvoří Exit plán, který bude nejpozději 3 měsíce před termínem ukončení Smlouvy schválen oběma Smluvními stranami;

- XVI.12.3 neschválení Exit plánu v uvedeném termínu bude řešeno do 5 pracovních dnů na jednání Oprávněných osob Objednatele i Poskytovatele;
- XVI.12.4 Exit plán musí obsahovat činnosti provozního, dokumentačního a školicího charakteru, včetně předávání znalostí, souvisejících s předmětem a rozsahem Plnění dle Smlouvy;
- XVI.12.5 v období 3 měsíců před ukončením Smlouvy budou oběma Smluvními stranami vykonávány činnosti obsažené v Exit plánu.
- XVI.13 Výše uvedené termíny v odst. XVI.12 neplatí v případě, pokud termín ukončení Smlouvy není znám alespoň šest měsíců dopředu, pak bude tato součinnost poskytována v termínech určených Objednatelem; její poskytování bude ukončeno nejpozději do konce třetího měsíce od ukončení Smlouvy.
- XVI.14 Cena za Exit plán je zahrnuta v Ceně za Implementaci CRM.
- XVI.15 Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva na zaplacení smluvní pokuty nebo zákonného úroku z prodlení, pokud už dospěl, práva na náhradu újmy, povinnosti mlčenlivosti a dalších povinností v čl. XV, práva vyplývající z čl. XI a čl. XII Smlouvy, ani další ujednání, z jejichž povahy vyplývá, že mají zavazovat Smluvní strany i po zániku účinnosti této Smlouvy.

XVII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- XVII.1 Jakékoliv úkony směřující k ukončení této Smlouvy a oznámení o změně bankovních údajů musí být doručeny datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Smlouvy se budou považovat za řádně učiněná, pokud budou učiněna písemně v českém jazyce a doručena, osobně, poštou, prostřednictvím datové schránky či kurýrem na adresy uvedené v tomto odstavci (včetně označení jménem příslušné Oprávněné osoby) nebo na jinou adresu, kterou příslušná Smluvní strana v předstihu písemně oznámí adresátovi, není-li v konkrétním případě ve Smlouvě stanoveno jinak:
- XVII.1.1 Objednatel:
Název: Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.
Adresa: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
K rukám: jméno Oprávněné osoby Objednatele
Datová schránka: ag5uunk
- XVII.1.2 Poskytovatel
Název: [DOPLNÍ DODAVATEL]
Adresa: [DOPLNÍ DODAVATEL]
K rukám: jméno Oprávněné osoby Poskytovatele
Datová schránka: [DOPLNÍ DODAVATEL]
- XVII.2 Účinnost oznámení nastává v pracovní den následující po dni doručení tohoto oznámení druhé Smluvní straně, není-li ve Smlouvě v konkrétním případě stanoveno jinak.

XVII.3 Smluvní strany se dohodly na určení oprávněné osoby za každou Smluvní stranu (dále jen „**Oprávněná osoba**“). Oprávněné osoby jsou oprávněné ke všem jednáním týkajícím se této Smlouvy, s výjimkou změn nebo ukončení Smlouvy, uzavření, změn nebo ukončení Objednávek a oznámení o změně bankovních údajů a s výjimkou činností svěřených dle této Smlouvy odlišným osobám, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. V případě, že Smluvní strana má více Oprávněných osob, zasílají se veškeré e-mailové zprávy na adresy všech oprávněných osob v kopii:

XVII.3.1 Oprávněnou osobou Objednatele je:

Jméno: Ing. Jan Bělík
E-mail: jan.belik@spcss.cz
Telefon: +420 770 153 935

Jméno: Ing. Jiří Krula
E-mail: jiri.krula@spcss.cz
Telefon: +420 724 721 963

Oprávněnou osobou Poskytovatele je:

Jméno: [DOPLNÍ DODAVATEL]
E-mail: [DOPLNÍ DODAVATEL]
Telefon: [DOPLNÍ DODAVATEL]

XVII.4 Ke změně nebo ukončení Smlouvy, uzavření, změně nebo ukončení Objednávek a k oznámení o změně bankovních údajů je za Objednatele oprávněn 1. zástupce generálního ředitele, generální ředitel a dále osoby pověřené generálním ředitelem. Ke změně Smlouvy nebo ukončení Smlouvy, uzavření, změně nebo ukončení Objednávek a k oznámení o změně bankovních údajů je za Poskytovatele oprávněn Poskytovatel sám (je-li fyzickou osobou podnikající) nebo statutární orgán Poskytovatele, příp. prokurista, a to dle způsobu jednání uvedeném v obchodním rejstříku. Jiné osoby mohou tato právní jednání činit pouze s písemným pověřením osoby či orgánu vymezených v předchozích větách (dále jen „**Odpovědné osoby pro věci smluvní**“). Odpovědné osoby pro věci smluvní mají současně všechna oprávnění Oprávněných osob.

XVII.5 Jakékoliv změny kontaktních údajů, bankovních údajů a Oprávněných osob je příslušná Smluvní strana oprávněna provádět jednostranně a je povinna tyto změny neprodleně písemně oznámit druhé Smluvní straně.

XVII.6 Obě Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Smlouva (včetně příloh), jakož i její text, může být v elektronické formě zveřejněna na profilu Objednatele ve smyslu ZZVZ, a dále v souladu s povinnostmi vyplývajícími z právních předpisů, a to bez časového omezení. Objednatel se zavazuje, že Smlouvu, a příp. veškeré Objednávky, v souladu se Zákonem o registru smluv uveřejní v registru smluv.

XVII.7 Tato Smlouva se řídí Občanským zákoníkem a dalšími příslušnými právními předpisy České republiky. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že tato Smlouva

a Objednávky se řídí subsidiárně ustanoveními Občanského zákoníku upravujícími smlouvu o dílo.

XVII.8 Stane-li se kterékoliv ustanovení této Smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, zůstává platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nedotčena, nevyplývá-li z povahy daného ustanovení, obsahu Smlouvy, nebo okolností, za nichž bylo toto ustanovení vytvořeno, že toto ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blízcím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.

XVII.9 Jestliže kterákoli ze Smluvních stran neuplatní nárok nebo nevykoná právo podle této Smlouvy, nebo je vykoná se zpožděním nebo pouze částečně, nebude to znamenat vzdání se těchto nároků nebo práv. Vzdání se práva z titulu porušení této Smlouvy nebo práva na nápravu anebo jakéhokoliv jiného práva podle této Smlouvy, musí být vyhotoveno písemně a podepsáno Smluvní stranou, která takové vzdání činí.

XVII.10 Poskytovatel není oprávněn bez písemného souhlasu Objednatele postoupit Smlouvu, jednotlivý závazek ze Smlouvy ani pohledávky vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu nebo přechodu práv či povinností vyplývajících z této Smlouvy.

XVII.11 Změny nebo doplňky této Smlouvy včetně příloh musejí být vyhotoveny písemně formou dodatku, datovány a podepsány oběma Smluvními stranami s podpisy Smluvních stran na jedné listině, ledaže Smlouva v konkrétním případě stanoví jinak.

XVII.12 Smluvní strany se se dohodly, že veškeré spory vyplývající z této Smlouvy nebo spory o existenci této Smlouvy (včetně otázky vzniku a platnosti Smlouvy) budou řešit především dohodou. Nedojde-li k dohodě ani do 60 dnů ode dne zahájení jednání o dohodě, bude předmětný spor rozhodován s konečnou platností před věcně a místně příslušným soudem České republiky.

XVII.13 Smluvní strany se dohodly, že vylučují aplikaci § 557 Občanského zákoníku.

XVII.14 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se podrobně seznámil se všemi dokumenty týkajícími se Plnění vč. Opatření, a že žádné z ustanovení tam uvedených nepovažuje za takové, které by nemohl rozumně předpokládat.

XVII.15 Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě v 1 vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.

XVII.16 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.

XVII.17 Smluvní strany níže svým podpisem stvrzují, že v průběhu vyjednávání o této Smlouvě vždy jednaly čestně a transparentně a současně se zavazují, že takto budou jednat i při plnění této Smlouvy, a to po celou dobu její účinnosti.

XVII.18 Každá ze Smluvních stran prohlašuje:

- XVII.18.1 že se nepodílí a ani v minulosti nepodílela na páchání trestné činnosti v jakékoli formě ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění (dále jen „**ZTOPO**“);
- XVII.18.2 že zavedla potřebná opatření, aby nedošlo ke spáchání trestného činu v jakékoli formě, který by jí mohl být přičten podle ZTOPO;
- XVII.18.3 že zavedla náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců, aby nevznikla trestní odpovědnost fyzických osob podle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník;
- XVII.18.4 že učinila nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu;
- XVII.18.5 že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, např. přijala Etický kodex a zásady Compliance programu.
- XVII.19 Každá ze Smluvních stran prohlašuje, že nebude tolerovat jednání, které by mohlo naplňovat skutkové podstaty korupčních trestných činů, zejména trestných činů přijetí úplatku, nepřímého úplatkářství, podplácení a legalizace výnosů z trestné činnosti, přičemž důvodné podezření ohledně možného naplnění skutkové podstaty těchto trestných činů je příslušná Smluvní strana povinna neprodleně oznámit druhé Smluvní straně bez ohledu a nad rámec splnění případné zákonné oznamovací povinnosti.
- XVII.20 V této souvislosti se Smluvní strany zavazují si navzájem neprodleně oznámit důvodné podezření ohledně možného jednání, které je v rozporu se zásadami podle odst. XVII.17 až XVII.21 tohoto článku Smlouvy a mohlo by souviset s plněním této Smlouvy nebo s jejím uzavíráním.
- XVII.21 Smluvní strany prohlašují, že jsou jim známy zásady, hodnoty a cíle druhé smluvní strany a zavazují se v co nejširším možném rozsahu (pokud to povaha jednotlivých ustanovení umožňuje) tyto zásady a hodnoty dodržovat, a to na vlastní náklady a odpovědnost při plnění svých závazků vzniklých z této Smlouvy.
- XVII.22 Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění Smlouvy v souladu s Etickým kodexem Objednatele dostupným na webových stránkách: www.spcss.cz a rovněž se všemi jeho případnými aktualizacemi zveřejněnými po dobu účinnosti Smlouvy na předmětné webové adrese a dodržovat a respektovat veškerá pravidla uvedená v Etickém kodexu.
- XVII.23 Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivosti, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

XVII.24 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

- Příloha č. 1 – Technická specifikace
- Příloha č. 2 – Minimální požadavky
- Příloha č. 3 – Seznam poddodavatelů
- Příloha č. 4 – Vzory protokolů a formulářů
- Příloha č. 5 – Složení Realizačního týmu

Za Objednatele:

V Praze dne dle el. podpisu

Za Poskytovatele:

V [DOPLNÍ DODAVATEL] dne dle el. podpisu

Mgr. Jakub Richter
1. zástupce generálního ředitele
Státní pokladna Centrum sdílených
služeb, s. p.

[titl., jméno, příjmení – DOPLNÍ
DODAVATEL]
[funkce – DOPLNÍ DODAVATEL]
[název DODAVATEL – DOPLNÍ DODAVATEL]

Smlouva o poskytnutí implementace a podpory CRM

Příloha č. 1 Technická specifikace

[Zadavatel před podpisem Smlouvy převezme dodavatelem vyplněnou přílohu č. 1 Výzvy.]

Smlouva o poskytnutí implementace a podpory CRM

Příloha č. 2

Minimální požadavky

[Zadavatel před podpisem Smlouvy převezme dodavatelem vyplněnou přílohu č. 2 Výzvy.]

Smlouva o poskytnutí implementace a podpory CRM

Příloha č. 3 Seznam poddodavatelů

[Zadavatel před podpisem Smlouvy převezme dodavatelem vyplněnou přílohu č. 10 Výzvy.]

Smlouva o poskytnutí implementace a podpory CRM

Příloha č. 4 Vzory protokolů a formulářů

1. Akceptační protokol
2. Zpráva

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL				
Předmět	[bude doplněno]			
Smlouva (dále jen „Smlouva“)	[bude doplněno]			
Objednatel (dále jen „Objednatel“)	[bude doplněno]			
Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel“)	[bude doplněno]			
Vypracoval	[bude doplněno]	Datum	[bude doplněno]	
Předmět akceptace				
Fáze Implementace CRM včetně Školení a Dokumentace				
Připomínky				
Připomínky k rozsahu a kvalitě Plnění				
Závěry akceptace				
<input type="checkbox"/>		je akceptováno bez výhrad		
<input type="checkbox"/>		je akceptováno s výhradou		
<input type="checkbox"/>		není akceptováno		
Seznam výhrad akceptace				
P. č.	Popis výhrady	Způsob odstranění	Termín odstranění	Zodpovědná osoba
1	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Seznam příloh akceptace				
P. č.	Název přílohy			
1	[bude doplněno]			
2	[bude doplněno]			
3	[bude doplněno]			
Schvalovací doložka				
Jméno a příjmení		Organizace	Datum a podpis	
[bude doplněno]		Objednatel	[elektronický podpis včetně data podpisu]	

[doplň zadavate!]

[bude doplněno]	Poskytovatel	[elektronický podpis včetně data podpisu]
-----------------	--------------	---

ZPRÁVA O ÚROVNI A ROZSAHU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Smlouva <small>(dále jen „Smlouva“)</small>	[BUDE DOPLNĚNO]		
Objednatel <small>(dále jen „Objednatel“)</small>	[BUDE DOPLNĚNO – název, IČO]		
Poskytovatel <small>(dále jen „Poskytovatel“)</small>	[BUDE DOPLNĚNO – název, IČO]		
Vykazované období <small>(dále jen „Vykazované období“)</small>	[BUDE DOPLNĚNO]		
Vypracoval	[BUDE DOPLNĚNO]	Datum	[BUDE DOPLNĚNO]
Období a režim poskytování služeb			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Rozsah poskytovaných služeb			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Řešení závad			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Servisní zásahy a provozní změny			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Dostupnost služeb			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Celkový přehled omezení služeb			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Problémy a rizika			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Zpráva o stavu bezpečnosti			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Smluvní pokuty			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Výhrady			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Seznam příloh			
P. č.	Název přílohy		
1	[BUDE DOPLNĚNO]		
Schvalovací doložka			

Jméno a příjmení	Organizace	Datum a podpis
[BUDE DOPLNĚNO]	Objednatel	[elektronický podpis včetně data podpisu]
[BUDE DOPLNĚNO]	Poskytovatel	[elektronický podpis včetně data podpisu]

Smlouva o poskytnutí implementace a podpory CRM

Příloha č. 5 Složení Realizačního týmu

[Zadavatel před podpisem Smlouvy převezme dodavatelem vyplněnou přílohu č. 9 Výzvy.]

Zadávací dokumentace
Příloha č. 4 - Tabulka pro stanovení nabídkové ceny
VZ2025028 Implementace a podpora CRM

PN	Název	Nákupní jednotka	Počet	Jednotková cena v Kč bez DPH	Celková cena v Kč bez DPH
1	Implementace CRM systému v rozsahu nabídnutých funkčních požadavků, včetně customizace, školení uživatelů a dokumentace	celek	1	- Kč	- Kč
2	Podpora implementovaného CRM systému na dobu šedesáti (60) měsíců	měsíc	60	- Kč	- Kč
Celková nabídková cena v Kč bez DPH					- Kč

Název přílohy

Příloha č. 5 - Čestné prohlášení k nabídce

Název veřejné zakázky

IMPLEMENTACE A PODPORA CRM

Ev. číslo veřejné zakázky

VZ2025028

(dále to celé jen „**Veřejná zakázka**“)

Identifikační údaje Dodavatele

Obchodní firma/název
Dodavatele

[DOPLNÍ DODAVATEL]

Sídlo

[DOPLNÍ DODAVATEL]

IČO

[DOPLNÍ DODAVATEL]

Jméno a příjmení osoby
zastupující Dodavatele,
včetně uvedení titulu
opravňujícího
k zastupování Dodavatele

[DOPLNÍ DODAVATEL]

(dále to celé jen „**Dodavatel**“)

Dodavatel tímto ve věci zadávacího řízení Veřejné zakázky prohlašuje, že:

- 1) zde neexistuje střet zájmů dle § 4b zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů, tj.:
 - není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády) nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti;
 - poddodavatel, prostřednictvím kterého prokazuje kvalifikaci (existuje-li takový), není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády) nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti.

- 2) on ani jeho poddodavatelé nejsou osobami, na které dopadají mezinárodní sankce podle zákona č. 69/2006 Sb., upravujícího provádění mezinárodních sankcí (dále jen „ZPMS“), na základě kterých Zadavatel nesmí zadat Veřejnou zakázku nebo zpřístupnit finanční prostředky za plnění Veřejné zakázkyⁱ.

Dodavatel dále prohlašuje, že bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 pracovních dnů, informuje Zadavatele o tom, že na něj či jeho poddodavatele dopadají mezinárodní sankce podle ZPMS, na základě kterých Zadavatel nesmí zadat Veřejnou zakázku nebo zpřístupnit finanční prostředky za plnění smlouvy v rámci Veřejné zakázky.

- 3) v souladu s varováním Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, vydaným podle § 12 odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ze dne 8. 3. 2023, sp. zn. 350–303/2023, č. j. 2236/2023-NÚKIB-E/350, nemá nainstalován a nepoužívá aplikaci TikTok na zařízeních přistupujících k informačním a komunikačním systémům kritické informační infrastruktury, informačním systémům základní služby a významným informačním systémům Zadavatele.

V případě, že Dodavatel nesplňuje některou z výše uvedených podmínek, je tato skutečnost důvodem pro vyloučení Dodavatele ze zadávacího řízení Veřejné zakázky.

V [DOPLNÍ DODAVATEL – místo] dne [DOPLNÍ DODAVATEL – DD.MM.RRRR]

[DOPLNÍ DODAVATEL – název Dodavatele]
[DOPLNÍ DODAVATEL – jméno a příjmení osob/y oprávněné jednat za Dodavatele, včetně titulu opravňujícího k zastupování]

ⁱ Např. nařízení Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině.

Název přílohy

Příloha č. 6 – Krycí list nabídky

Název veřejné zakázky

IMPLEMENTACE A PODPORA CRM

Ev. číslo veřejné zakázky

VZ2025028

(dále to celé jen „**Veřejná zakázka**“)

Identifikační údaje Dodavatele

Obchodní firma/název
Dodavatele

[DOPLNÍ DODAVATEL]

Sídlo

[DOPLNÍ DODAVATEL]

IČO

[DOPLNÍ DODAVATEL]

DIČ

[DOPLNÍ DODAVATEL]

(dále to celé jen „**Dodavatel**“)

Ostatní údaje Dodavatele

Kód NUTS ¹	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Dodavatel je malý či střední podnik ¹	<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne <i>(Dodavatel zaškrtně příslušnou kolonku dle doporučení Komise 2003/361/ES 1)</i>
Dodavatel je kótován na burze cenných papírů ¹	<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne <i>(Dodavatel zaškrtně příslušnou kolonku o informaci, zda jsou akcie obchodní společnosti obchodovány na organizované burze cenných papírů)</i>
Telefon ¹	[DOPLNÍ DODAVATEL VE FORMÁTU: +XXX YYYYYYYYY]
E-mail ¹	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Internetová adresa (URL) ¹	https:// [DOPLNÍ DODAVATEL]
ID datové schránky	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Spisová značka v obchodním rejstříku	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Statutární orgán/ Osoba oprávněná jednat za Dodavatele	[DOPLNÍ DODAVATEL – titul, jméno, příjmení, funkce]
Kontaktní osoba	[DOPLNÍ DODAVATEL – titul, jméno, příjmení, funkce]
Telefon kontaktní osoby	[DOPLNÍ DODAVATEL]
E-mail kontaktní osoby	[DOPLNÍ DODAVATEL]

¹Informace podléhající povinnosti oznámení o výsledku zadávacího řízení Veřejné zakázky ve Věstníku veřejných zakázek dle § 126 ZZVZ.

Dodavatel uvádí, že poskytnutí veškerých informací, které jsou obsahem nabídky Dodavatele k Veřejné zakázce je zařazeno v souladu s metodikou Traffic Light Protocol (dostupná na webových stránkách <https://www.spcss.cz/tlp/>) pod klasifikaci označenou jako „**TLP: AMBER**“.

V [DOPLNÍ DODAVATEL - místo] dne [DOPLNÍ DODAVATEL - DD.MM.RRRR]

[DOPLNÍ DODAVATEL - název Dodavatele]

[DOPLNÍ DODAVATEL - jméno a příjmení osob/y oprávněné jednat za Dodavatele, včetně titulu opravňujícího k zastupování]

Název přílohy

Příloha č. 7 - Čestné prohlášení k prokázání základní a profesní způsobilosti

Název veřejné zakázky

IMPLEMENTACE A PODPORA CRM

Ev. číslo veřejné zakázky

VZ2025028

(dále to celé jen „**Veřejná zakázka**“)

Identifikační údaje Dodavatele

Obchodní firma/název
Dodavatele

[DOPLNÍ DODAVATEL]

Sídlo

[DOPLNÍ DODAVATEL]

IČO

[DOPLNÍ DODAVATEL]

Jméno a příjmení osoby
zastupující Dodavatele,
včetně uvedení titulu
opravňujícího
k zastupování Dodavatele

[DOPLNÍ DODAVATEL]

(dále to celé jen „**Dodavatel**“)

Dodavatel tímto čestně prohlašuje, že splňuje níže uvedené požadavky zadavatele na **základní a profesní způsobilost**.

Základní způsobilost

Ve vztahu k základní způsobilosti **dle § 74 odst. 1 zákona** Dodavatel prohlašuje, že

- nebyl v zemi svého sídla v posledních 5 letech před zahájením zadávacího řízení pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v příloze č. 3 ZZVZ nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla Dodavatele, k zahrazeným odsouzením se nepřihlíží
- nemá v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek,
- nemá v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění,
- nemá v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti,
- není v likvidaci, nebylo proti němu vydáno rozhodnutí o úpadku, nebyla vůči němu nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo v obdobné situaci podle právního řádu země sídla Dodavatele.

Dodavatel, který je právnickou osobou, rovněž prohlašuje, že **podmínku podle písm. a) splňuje**

- tato právnická osoba,
- každý člen statutárního orgánu této právnické osoby a
- osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu Dodavatele.

Dodavatel, který je pobočkou závodu zahraniční právnické osoby, prohlašuje, že **podmínku podle písm. a) splňuje** tato právnická osoba a vedoucí pobočky závodu.

Dodavatel, který je pobočkou závodu české právnické osoby, prohlašuje, že **podmínku podle písm. a) splňuje**

- tato právnická osoba,
- každý člen statutárního orgánu této právnické osoby,
- osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu Dodavatele a
- vedoucí pobočky závodu.

Profesní způsobilost

Ve vztahu k profesní způsobilosti **dle § 77 odst. 1 zákona** Dodavatel prohlašuje, že je zapsán v obchodním rejstříku nebo jiné obdobné evidenci, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje.

V [DOPLNÍ DODAVATEL -
místo] dne [DOPLNÍ DODAVATEL -
DD.MM.RRRR]

[DOPLNÍ DODAVATEL - název Dodavatele]

[DOPLNÍ DODAVATEL - jméno a příjmení osob/y oprávněné jednat
za Dodavatele, včetně titulu opravňujícího k zastupování]

Název přílohy **Příloha č. 8 – Významné služby**

Název veřejné zakázky **IMPLEMENTACE A PODPORA CRM**

Ev. číslo veřejné zakázky VZ2025028

(dále to celé jen „Veřejná zakázka“)

Identifikační údaje dodavatele

Obchodní firma/název
dodavatele [DOPLNÍ DODAVATEL]

Sídlo [DOPLNÍ DODAVATEL]

IČO [DOPLNÍ DODAVATEL]

Jméno a příjmení osoby
zastupující dodavatele,
včetně uvedení titulu
opravňujícího
k zastupování dodavatele [DOPLNÍ DODAVATEL]

(dále to celé jen „Dodavatel“)

Dodavatel tímto za účelem prokázání splnění technického kvalifikačního předpokladu dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky předkládá následující seznam významných služeb (dále jen „**Významná služba**“) poskytnutých Dodavatelem za poslední 3 roky před zahájením zadávacího řízení Veřejné zakázky (tzv. rozhodné období, čímž se rozumí 3 roky zpět od data zahájení tohoto zadávacího řízení Veřejné zakázky (dále jen „**Rozhodné období**“) a současně čestně prohlašuje, že veškeré údaje uvedené v tomto seznamu Významných služeb jsou pravdivé

Významná služba č. 1 ¹	
Název Významné služby	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Identifikační údaje objednatele Významné služby	Název/obchodní firma [DOPLNÍ DODAVATEL]
	Sídlo [DOPLNÍ DODAVATEL]
	IČO [DOPLNÍ DODAVATEL]
	Kontaktní osoba <i>(pro ověření údajů uvedených Dodavatelem)</i> [DOPLNÍ DODAVATEL]
	Telefon kontaktní osoby [DOPLNÍ DODAVATEL]
	E-mail kontaktní osoby [DOPLNÍ DODAVATEL]
Podrobný popis předmětu Významné služby, z něhož vyplývá splnění požadavků Zadavatele dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL]

¹ Dodavatel zkopíruje údaje o Významné službě tolikrát, kolikrát potřebuje.

Doba plnění Významné služby od – do	od [měsíc/rok – DOPLNÍ DODAVATEL] do [měsíc/rok – DOPLNÍ DODAVATEL]	
Cena plnění celkem za Významnou službu	[DOPLNÍ DODAVATEL] Kč bez DPH, z toho [DOPLNÍ DODAVATEL] Kč bez DPH v Rozhodném období	
Významná služba č. 2		
Název Významné služby	[DOPLNÍ DODAVATEL]	
Identifikační údaje objednatele Významné služby	Název/obchodní firma	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Sídlo	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	IČO	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Kontaktní osoba <i>(pro ověření údajů uvedených Dodavatelem)</i>	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Telefon kontaktní osoby	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	E-mail kontaktní osoby	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Podrobný popis předmětu Významné služby, z něhož vyplývá splnění požadavků Zadavatele dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL]	
Doba plnění Významné služby od – do	od [měsíc/rok – DOPLNÍ DODAVATEL] do [měsíc/rok – DOPLNÍ DODAVATEL]	
Cena plnění celkem za Významnou službu	[DOPLNÍ DODAVATEL] Kč bez DPH, z toho [DOPLNÍ DODAVATEL] Kč bez DPH v Rozhodném období	
Významná služba č. 3		
Název Významné služby	[DOPLNÍ DODAVATEL]	
Identifikační údaje objednatele Významné služby	Název/obchodní firma	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Sídlo	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	IČO	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Kontaktní osoba <i>(pro ověření údajů uvedených Dodavatelem)</i>	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Telefon kontaktní osoby	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	E-mail kontaktní osoby	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Podrobný popis předmětu Významné služby, z něhož vyplývá splnění požadavků Zadavatele dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL]	
Doba plnění Významné služby od – do	od [měsíc/rok – DOPLNÍ DODAVATEL] do [měsíc/rok – DOPLNÍ DODAVATEL]	
Cena plnění celkem za Významnou službu	[DOPLNÍ DODAVATEL] Kč bez DPH, z toho [DOPLNÍ DODAVATEL] Kč bez DPH v Rozhodném období	

V [DOPLNÍ DODAVATEL - místo] dne [DOPLNÍ DODAVATEL - DD.MM.RRRR]

[DOPLNÍ DODAVATEL - název Dodavatele]

[DOPLNÍ DODAVATEL - jméno a příjmení osob/y oprávněné jednat za Dodavatele, včetně titulu opravňujícího k zastupování]

ONázev přílohy

Příloha č. 9 - Realizační tým

Název veřejné zakázky

IMPLEMENTACE A PODPORA CRM

Ev. číslo veřejné zakázky

VZ2025028

(dále to celé jen „Veřejná zakázka“)

Identifikační údaje dodavatele

Obchodní firma/název
dodavatele

[DOPLNÍ DODAVATEL]

Sídlo

[DOPLNÍ DODAVATEL]

IČO

[DOPLNÍ DODAVATEL]

Jméno a příjmení osoby
zastupující dodavatele,
včetně uvedení titulu
opravňujícího
k zastupování dodavatele

[DOPLNÍ DODAVATEL]

(dále to celé jen „Dodavatel“)

Dodavatel tímto za účelem prokázání splnění technického kvalifikačního předpokladu dle zadávací dokumentace k Veřejné zakázce předkládá následující:

**jmenný seznam členů Realizačního týmu
včetně osvědčení o vzdělání a odborné kvalifikaci**

a současně čestně prohlašuje, že veškeré údaje uvedené v tomto jmenném seznamu Realizačního týmu jsou pravdivé.

1 Konzultant CRM		
Jméno a příjmení	[DOPLNÍ DODAVATEL]	
Vztah k dodavateli	[DOPLNÍ DODAVATEL – vybere z následujících možností] Pracovní poměr/Dohoda o pracích konaných mimo prac. poměr/Jiná dohoda - [DOPLNÍ DODAVATEL – specifikujte]	
Má min. tři (3) roky praxe v oboru implementace CRM.	[DOPLNÍ DODAVATEL délku praxe] praxe v oboru implementace CRM	
Má platné osvědčení Microsoft Certified: Dynamics 365 Customer Experience Analyst Associate nebo Microsoft Dynamics 365 Sales Functional Consultant.	[DOPLNÍ DODAVATEL název certifikátu/osvědčení] [DOPLNÍ DODAVATEL platnost certifikátu/osvědčení]	
Účastnil se před zahájením Veřejné zakázky alespoň tři (3) projektů Dodavatele, spočívajících v nasazení, implementaci a podpoře CRM řešení.	Referenční zakázka č. 1	[DOPLNÍ DODAVATEL – název Referenční zakázky]
	Objednatel Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Kontaktní osoba objednatele (za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Tel. číslo nebo e-mail kontaktní osoby objednatele	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Role člena Realizačního týmu	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Předmět Referenční zakázky	[Detailní popis Referenční zakázky, ze kterého bude vyplývat splnění požadavku Zadavatele – DOPLNÍ DODAVATEL]
	Finanční rozsah Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL] Kč bez DPH
	Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet měsíců] měsíců
	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet] člověkodnů
	Referenční zakázka č. 2	[DOPLNÍ DODAVATEL – název Referenční zakázky]
	Objednatel Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Kontaktní osoba objednatele (za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Tel. číslo nebo e-mail kontaktní osoby objednatele	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Role člena Realizačního týmu	[DOPLNÍ DODAVATEL]

	Předmět Referenční zakázky	[Detailní popis Referenční zakázky, ze kterého bude vyplývat splnění požadavku Zadavatele – DOPLNÍ DODAVATEL]
	Finanční rozsah Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL] Kč bez DPH
	Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet měsíců] měsíců
	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet] člověkodnů
	Referenční zakázka č. 3	[DOPLNÍ DODAVATEL – název Referenční zakázky]
	Objednatel Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Kontaktní osoba objednatele (za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Tel. číslo nebo e-mail kontaktní osoby objednatele	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Role člena Realizačního týmu	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Předmět Referenční zakázky	[Detailní popis Referenční zakázky, ze kterého bude vyplývat splnění požadavku Zadavatele – DOPLNÍ DODAVATEL]
	Finanční rozsah Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL] Kč bez DPH
	Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet měsíců] měsíců
	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet] člověkodnů
Komunikace v českém jazyce ústně i písemně (Zadavatel připouští ústní komunikaci i ve slovenském jazyce).		[DOPLNÍ DODAVATEL skutečnost – ANO/NE]

2 Architekt CRM

Jméno a příjmení	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Vztah k dodavateli	[DOPLNÍ DODAVATEL – vybere z následujících možností] Pracovní poměr/Dohoda o pracích konaných mimo prac. poměr/Jiná dohoda - [DOPLNÍ DODAVATEL – specifikujte]

Má min. tři (3) roky praxe v oboru implementace CRM.	[DOPLNÍ DODAVATEL délku praxe]	praxe v oboru implementace CRM
Disponuje certifikací Microsoft Certified: Power Platform Solution Architect Expert.	[DOPLNÍ DODAVATEL název certifikátu/osvědčení]	
	[DOPLNÍ DODAVATEL platnost certifikátu/osvědčení]	
Účastnil se před zahájením Veřejné zakázky alespoň tři (3) projektů Dodavatele, spočívajících v nasazení, implementaci a podpoře CRM řešení.	Referenční zakázka č. 1	[DOPLNÍ DODAVATEL – název Referenční zakázky]
	Objednatel Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Kontaktní osoba objednatele <i>(za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)</i>	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Tel. číslo nebo e-mail kontaktní osoby objednatele	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Role člena Realizačního týmu	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Předmět Referenční zakázky	[Detailní popis Referenční zakázky, ze kterého bude vyplývat splnění požadavku Zadavatele – DOPLNÍ DODAVATEL]
	Finanční rozsah Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL] Kč bez DPH
	Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet měsíců] měsíců
	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet] člověkodnů
	Referenční zakázka č. 2	[DOPLNÍ DODAVATEL – název Referenční zakázky]
	Objednatel Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Kontaktní osoba objednatele <i>(za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)</i>	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Tel. číslo nebo e-mail kontaktní osoby objednatele	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Role člena Realizačního týmu	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Předmět Referenční zakázky	[Detailní popis Referenční zakázky, ze kterého bude vyplývat splnění požadavku Zadavatele – DOPLNÍ DODAVATEL]
	Finanční rozsah Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL] Kč bez DPH
Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet měsíců] měsíců	

	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet] člověkodnů
	Referenční zakázka č. 3	[DOPLNÍ DODAVATEL - název Referenční zakázky]
	Objednatel Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Kontaktní osoba objednatele (za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Tel. číslo nebo e-mail kontaktní osoby objednatele	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Role člena Realizačního týmu	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Předmět Referenční zakázky	[Detailní popis Referenční zakázky, ze kterého bude vyplývat splnění požadavku Zadavatele - DOPLNÍ DODAVATEL]
	Finanční rozsah Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL] Kč bez DPH
	Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet měsíců] měsíců
	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet] člověkodnů
Komunikace v českém jazyce ústně i písemně (Zadavatel připouští ústní komunikaci i ve slovenském jazyce).		[DOPLNÍ DODAVATEL skutečnost - ANO/NE]

3 MS 365 Administrátor	
Jméno a příjmení	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Vztah k dodavateli	[DOPLNÍ DODAVATEL - vybere z následujících možností] Pracovní poměr/Dohoda o pracích konaných mimo prac. poměr/Jiná dohoda - [DOPLNÍ DODAVATEL - specifikujte]
Má min. tři (3) roky praxe v oboru implementace CRM.	[DOPLNÍ DODAVATEL délku praxe] praxe v oboru implementace CRM
Disponuje platným certifikátem Microsoft 365 Certified: Administrator Expert.	[DOPLNÍ DODAVATEL název certifikátu/osvědčení] [DOPLNÍ DODAVATEL platnost certifikátu/osvědčení]

<p>Účastnil se před zahájením Veřejné zakázky alespoň tři (3) projektů Dodavatele, spočívajících v nasazení, implementaci a podpoře CRM řešení.</p>	Referenční zakázka č. 1	[DOPLNÍ DODAVATEL – název Referenční zakázky]
	Objednatel Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Kontaktní osoba objednatele <i>(za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)</i>	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Tel. číslo nebo e-mail kontaktní osoby objednatele	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Role člena Realizačního týmu	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Předmět Referenční zakázky	[Detailní popis Referenční zakázky, ze kterého bude vyplývat splnění požadavku Zadavatele – DOPLNÍ DODAVATEL]
	Finanční rozsah Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL] Kč bez DPH
	Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet měsíců] měsíců
	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet] člověkodnů
	Referenční zakázka č. 2	[DOPLNÍ DODAVATEL – název Referenční zakázky]
	Objednatel Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Kontaktní osoba objednatele <i>(za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)</i>	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Tel. číslo nebo e-mail kontaktní osoby objednatele	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Role člena Realizačního týmu	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Předmět Referenční zakázky	[Detailní popis Referenční zakázky, ze kterého bude vyplývat splnění požadavku Zadavatele – DOPLNÍ DODAVATEL]
	Finanční rozsah Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL] Kč bez DPH
	Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet měsíců] měsíců
	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet] člověkodnů
	Referenční zakázka č. 3	[DOPLNÍ DODAVATEL – název Referenční zakázky]

	Objednatel Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Kontaktní osoba objednatele (za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Tel. číslo nebo e-mail kontaktní osoby objednatele	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Role člena Realizačního týmu	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Předmět Referenční zakázky	[Detailní popis Referenční zakázky, ze kterého bude vyplývat splnění požadavku Zadavatele - DOPLNÍ DODAVATEL]
	Finanční rozsah Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL] Kč bez DPH
	Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet měsíců] měsíců
	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet] člověkodnů
Komunikace v českém jazyce ústně i písemně (Zadavatel připouští ústní komunikaci i ve slovenském jazyce).		[DOPLNÍ DODAVATEL skutečnost - ANO/NE]

4 Programátor CRM		
Jméno a příjmení		[DOPLNÍ DODAVATEL]
Vztah k dodavateli		[DOPLNÍ DODAVATEL - vybere z následujících možností] Pracovní poměr/Dohoda o pracích konaných mimo prac. poměr/Jiná dohoda - [DOPLNÍ DODAVATEL - specifikujte]]
Má min. tři (3) roky praxe v oboru implementace CRM.		[DOPLNÍ DODAVATEL délku praxe] praxe v oboru implementace CRM
Disponuje platným certifikátem Microsoft Certified: Power Platform Developer.		[DOPLNÍ DODAVATEL název certifikátu/osvědčení]
		[DOPLNÍ DODAVATEL platnost certifikátu/osvědčení]
Účastnil se před zahájením Veřejné zakázky alespoň tři (3) projektů Dodavatele, spočívajících v nasazení, implementaci a podpoře CRM řešení.	Referenční zakázka č. 1	[DOPLNÍ DODAVATEL - název Referenční zakázky]
	Objednatel Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Kontaktní osoba objednatele (za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)	[DOPLNÍ DODAVATEL]

Tel. číslo nebo e-mail kontaktní osoby objednatele	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Role člena Realizačního týmu	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Předmět Referenční zakázky	[Detailní popis Referenční zakázky, ze kterého bude vyplývat splnění požadavku Zadavatele – DOPLNÍ DODAVATEL]
Finanční rozsah Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL] Kč bez DPH
Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet měsíců] měsíců
Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet] člověkodnů
Referenční zakázka č. 2	[DOPLNÍ DODAVATEL – název Referenční zakázky]
Objednatel Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Kontaktní osoba objednatele (za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Tel. číslo nebo e-mail kontaktní osoby objednatele	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Role člena Realizačního týmu	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Předmět Referenční zakázky	[Detailní popis Referenční zakázky, ze kterého bude vyplývat splnění požadavku Zadavatele – DOPLNÍ DODAVATEL]
Finanční rozsah Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL] Kč bez DPH
Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet měsíců] měsíců
Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet] člověkodnů
Referenční zakázka č. 3	[DOPLNÍ DODAVATEL – název Referenční zakázky]
Objednatel Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Kontaktní osoba objednatele (za účelem ověření účasti na Referenční zakázce)	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Tel. číslo nebo e-mail kontaktní osoby objednatele	[DOPLNÍ DODAVATEL]

	Role člena Realizačního týmu	[DOPLNÍ DODAVATEL]
	Předmět Referenční zakázky	[Detailní popis Referenční zakázky, ze kterého bude vyplývat splnění požadavku Zadavatele – DOPLNÍ DODAVATEL]
	Finanční rozsah Referenční zakázky	[DOPLNÍ DODAVATEL] Kč bez DPH
	Délka účasti člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet měsíců] měsíců
	Rozsah odvedené práce člena Realizačního týmu na Referenční zakázce	[DOPLNÍ DODAVATEL počet] člověkodnů
Komunikace v českém jazyce ústně i písemně (Zadavatel připouští ústní komunikaci i ve slovenském jazyce).		[DOPLNÍ DODAVATEL skutečnost – ANO/NE]

V [DOPLNÍ DODAVATEL – místo] dne [DOPLNÍ DODAVATEL - DD.MM.RRRR]

[DOPLNÍ DODAVATEL – název dodavatele]

[DOPLNÍ DODAVATEL – jméno a příjmení osob/y oprávněné jednat za dodavatele, včetně titulu opravňujícího k zastupování]

Název přílohy **Příloha č. 10 – Čestné prohlášení
o poddodavatelích**

Název veřejné zakázky **IMPLEMENTACE A PODPORA CRM**

Ev. číslo veřejné zakázky VZ2025028

(dále to celé jen „**Veřejná zakázka**“)

Identifikační údaje Dodavatele

Obchodní firma/název
Dodavatele [DOPLNÍ DODAVATEL]

Sídlo [DOPLNÍ DODAVATEL]

IČO [DOPLNÍ DODAVATEL]

Jméno a příjmení osoby
zastupující Dodavatele,
včetně uvedení titulu
opravňujícího
k zastupování Dodavatele [DOPLNÍ DODAVATEL]

(dále to celé jen „**Dodavatel**“)

Dodavatel čestně prohlašuje, že veškeré níže uvedené údaje uvedené v tomto Čestném prohlášení o poddodavatelích jsou pravdivé.

V [DOPLNÍ DODAVATEL -
místo] dne [DOPLNÍ DODAVATEL -
DD.MM.RRRR]

[DOPLNÍ DODAVATEL – název Dodavatele]

[DOPLNÍ DODAVATEL – jméno a příjmení osob/y oprávněné jednat
za Dodavatele, včetně titulu opravňujícího k zastupování]

[Dodavatel zvolí jednu z níže uvedených variant (Varianta A nebo Varianta B). Neplatnou variantu Dodavatel odstraní.]

[Varianta A: V případě, že Dodavatel bude využívat v rámci předmětu Veřejné zakázky poddodavatele, vyplní v souladu se zadávací dokumentací Veřejné zakázky seznam poddodavatelů, a to ve formě vyplnění níže uvedené tabulky, kterou vyplní ve všech předepsaných kolonkách.]

Seznam poddodavatelů

Poddodavatel¹⁾	[DOPLNÍ DODAVATEL POŘADOVÉ ČÍSLO PODDODAVATELE]
Obchodní firma/název poddodavatele ²⁾	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Sídlo ²⁾	[DOPLNÍ DODAVATEL]
IČO ²⁾	[DOPLNÍ DODAVATEL]
DIČ ²⁾	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Kód NUTS ²⁾	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Poddodavatel je malý či střední podnik ²⁾	<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne <i>(Dodavatel zaškrtně příslušnou kolonku dle doporučení Komise 2003/361/ES 1)</i>
Poddodavatel je kótován na burze cenných papírů ²⁾	<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne <i>(Dodavatel zaškrtně příslušnou kolonku o informaci, zda jsou akcie obchodní společnosti obchodovány na organizované burze cenných papírů)</i>
Telefon ²⁾	[DOPLNÍ DODAVATEL VE FORMÁTU: +XXX YYYYYYYYY]
E-mail ²⁾	[DOPLNÍ DODAVATEL]
Specifikace části Veřejné zakázky plněného prostřednictvím poddodavatele ²⁾	[DOPLNÍ DODAVATEL] <i>(Dodavatel vyplní specifikaci předmětu plnění části Veřejné zakázky)</i>

[Varianta B: V případě, že Dodavatel nebude využívat k realizaci předmětu Veřejné zakázky poddodavatele, zvolí níže uvedenou variantu.]

Dodavatel nehodlá plnit žádné části Veřejné zakázky prostřednictvím poddodavatelů.

¹⁾ Dodavatel zkopíruje řádek tolikrát, kolikrát bude třeba.

²⁾ Informace podléhající povinnosti oznámení o výsledku zadávacího řízení Veřejné zakázky ve Věstníku veřejných zakázek dle § 126 ZZVZ.

Název přílohy

Příloha č. 11 - Čestné prohlášení před podpisem smlouvy

Název veřejné zakázky

IMPLEMENTACE A PODPORA CRM

Ev. číslo veřejné zakázky

VZ2025028

(dále to celé jen „**Veřejná zakázka**“)

Identifikační údaje Dodavatele

Obchodní firma/název
Dodavatele

[DOPLNÍ DODAVATEL]

Sídlo

[DOPLNÍ DODAVATEL]

IČO

[DOPLNÍ DODAVATEL]

Jméno a příjmení osoby
zastupující Dodavatele,
včetně uvedení titulu
opravňujícího
k zastupování Dodavatele

[DOPLNÍ DODAVATEL]

(dále to celé jen „**Dodavatel**“)

Dodavatel tímto ve věci Veřejná zakázka prohlašuje, že:

v souladu s varováním Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, vydaným podle § 12 odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ze dne 21. 3. 2022, sp. zn. 350–401/2022, č. j. 3381/2022-NÚKIB-E/350, nemá významný vztah k Ruské federaci, tj.:

- 1) nemá sídlo v Ruské federaci;
- 2) není závislý na dodávkách z území Ruské federace;
- 3) ICT produkt nebo služba podstatná pro funkčnost spravovaného či provozovaného informačního či komunikačního systému v rámci předmětné veřejné zakázky není dodávána prostřednictvím pobočky Dodavatele v Ruské federaci;
- 4) ICT produkt nebo služba podstatná pro funkčnost spravovaného či provozovaného informačního či komunikačního systému v rámci předmětné veřejné zakázky nemá svůj vývoj či výrobu lokalizované v Ruské federaci;
- 5) jeho významní dodavatelé ve smyslu § 2 písm. n) vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat nepoužívají ICT služby či produkty závislé na dodavatelích s významným vztahem k Ruské federaci.

V případě, že Dodavatel nesplňuje některou z výše uvedených podmínek, je tato skutečnost důvodem pro vyloučení Dodavatele ze zadávacího řízení Veřejné zakázky.

V [DOPLNÍ DODAVATEL - místo] dne [DOPLNÍ DODAVATEL - DD.MM.RRRR]

[DOPLNÍ DODAVATEL - název Dodavatele]

[DOPLNÍ DODAVATEL - jméno a příjmení osob/y oprávněné jednat za Dodavatele, včetně titulu opravňujícího k zastupování]