



Smlouva č. 1213 - Podpora a rozvoj CRM

uzavřená dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek ve znění pozdějších předpisů,
dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších
předpisů

(dále jen „Smlouva“)

Strany Smlouvy:

1. Podpůrný a garanční rolnický a lesnický fond, a.s.

se sídlem: Sokolovská 394/17, 186 00 Praha 8 - Karlín
kterou zastupuje: doc. Dr. Ing. Josef Kučera, předseda představenstva
IČO: 49241494
DIČ: CZ49241494

(dále jen „Odběratel“ nebo též „PGRLF“)

a

2. Customer PM s.r.o.

se sídlem: Českomoravská 142/18, Vysočany, 190 00 Praha 9
kterou zastupuje/jí: Ing. Martin Tomaník
IČO: 23077239
DIČ: [REDACTED]
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Zapsaná v Obchodním rejstříku vedeným Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 421010

(dále jen „dodavatel“)

(společně též „Smluvní strany“, jednotlivě „Smluvní strana“)

Hlava I

Společná ustanovení

Článek I.

Úvodní ustanovení

1. Tato Smlouva se uzavírá na základě řízení o zakázce podlimitní na uzavření Smlouvy na veřejnou zakázku s názvem „Podpora a rozvoj CRM“, jež byla zahájena uveřejněním na Profilu zadavatele a tím přístupny neomezenému počtu dodavatelů (otevřené řízení) dne 30.10.2025.

2. Dodavatel byl vybrán k uzavření této Smlouvy rozhodnutím předsedy představenstva PGRLF ze dne 8.12.2025, které nabylo účinnosti dne 24.12.2025.
3. Dodavatel prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi zadávacími podmínkami této veřejné zakázky, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky plnění, že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro poskytnutí plnění za dohodnuté ceny uvedené v této Smlouvě, a že je způsobilý ke splnění všech svých závazků podle této Smlouvy.
4. Dodavatel je výrobcem SW oprávněn poskytovat služby, které jsou předmětem této Smlouvy u zákazníků a dále provádět konfigurační a další změny v rozsahu nezbytném pro plnění této Smlouvy.
5. Dodavatel je oprávněn dodávat/poskytovat služby a dodávky do České republiky. Dodávaný předmět smlouvy je výrobcem určen pro český trh.
6. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami výše uvedené Veřejné zakázky.

Článek II. Účel a předmět Smlouvy

1. Účelem této Smlouvy je stanovení podmínek pro zasílání je stanovení plnění, které musí dodavatel poskytovat odběrateli v průběhu smlouvy, tj. do vyčerpání stanovených MD nebo do 4 let od účinnosti smlouvy, podle toho, který den nastane dříve.
2. Předmětem této Smlouvy je na straně jedné závazek dodavatele poskytovat odběrateli požadovaná plnění specifikovaná v této Smlouvě a jejich přílohách, a to za podmínek dále v této Smlouvě a jejich přílohách (hlavně technické specifikaci) uvedených.
3. Předmětem této Smlouvy je na straně druhé závazek odběratele řádně a včas poskytnutá plnění přijmout a zaplatit za ně cenu ve výši a za podmínek stanovených touto Smlouvou.
4. Předmětem plnění dodavatele dle této Smlouvy je produkt dle přílohy této Smlouvy – technická specifikace.
5. Tato Smlouva nezavazuje odběratel k objednání veškerého plnění ve Smlouvě uvedeného, co rozsahu (co do typu plnění nebo jeho finančního objemu).
6. Bližší údaje o plnění v Příloze – Technické specifikaci.

Článek III. Doba plnění

Poskytování plnění dle technické specifikace na základě požadavků odběratele, viz čl. Technické specifikace. Ukončení do 4 let od účinnosti smlouvy, a nebo po vyčerpání stanovených MD. , .

Článek IV. Předmět plnění

1. Dodavatel se zavazuje dodávat PGRLF služby za podmínek a způsobem dále v této Smlouvě a jejich přílohách – především Technické specifikaci a v čl. III této Smlouvy.

2. Součástí produktu (za cenu dohodnutou) je též doprava specialistů na místo plnění a všechny materiály, předměty a zařízení, které ke své činnosti použijí, telefonní a jiné poplatky, a všechny další ve Smlouvě speciálně nejmenované výdaje.

Článek V.

Bližší údaje o době, místě a podmínkách plnění

1. Místem plnění je sídlo odběratele – Sokolovská 394/17, 186 00 Praha 8 – Karlín, 5. NP, nebo lze poskytovat plnění formou dálkového přístupu. Plnění formou dálkového/vzdáleného přístupu je podmíněno souhlasem odběratele.
2. Doba plnění je 4 roky od účinnosti smlouvy nebo do vyčerpání stanovených MD.

Článek VI.

Odpovědnost za vady, záruka a servis/podpora

1. Dodavatel se zavazuje realizovat předmět plnění této Smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy a s maximální péčí a v kvalitě odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem, kterou lze od něj vzhledem k jeho profesnímu zaměření právem očekávat.
2. Dodavatel odpovídá za veškeré právní vady i faktické vady (společně též jen „vady“), které bude mít jím poskytnuté plnění v době převzetí Odběratelem a / nebo které budou zjištěny v záruční době.
3. Dodavatel odpovídá za to, že plnění (či jeho dílčí části) v době jeho převzetí odběratelem a po celou dobu trvání závazku:
 - nebude mít žádné právní vady (zjevné či skryté), zejména pak že nebude zatíženo právy třetích osob, ze kterých by pro odběratele vyplynuly jakékoli další finanční nebo jiné povinnosti ve prospěch třetích stran;
 - nebude mít žádné faktické vady (zjevné či skryté), zejména pak, že bude splňovat veškeré funkční, technické a jiné vlastnosti a specifikace dohodnuté v této Smlouvě a vlastnosti obvyklé, a dále že bude splňovat veškeré požadavky stanovené příslušnými právními předpisy a technickými normami.
4. V rámci servisu se dodavatel zavazuje odstraňovat veškeré vady plnění on-site (přímo na místě) nebo pokud je to možné na základě osobní dohody a schválení Zadavatelem, dálkovým přístupem.
5. Standardní komunikace mezi PGRLF a dodavatelem při poskytování podpory a případném odstraňování vad bude probíhat prostřednictvím určené aplikace dodavatele (např. HelpDesk, dále též „HD“). Tento způsob komunikace bude použit pro nahlášení vady či jiného požadavku.
6. Komunikace s HD bude probíhat primárně na bázi elektronické komunikace. Použití telefonní linky je možné pouze v případě, kdy nelze využít e-mailovou komunikaci. V případě komunikace prostřednictvím telefonu bude i tato komunikace následně zaznamenána prostřednictvím e-mailu.

Článek VII.

Sankční ujednání

1. V případě prodlení dodavatele s plněním dle čl. III, odst. 1 této Smlouvy, resp. bodu 4 TS, je odběratel oprávněn vyúčtovat dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny plnění.

2. V případě dodání plnění s právními vadami, licenčními vadami nebo vadami, znemožňujícími použití dle této Smlouvy je dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši ceny, kterou by za tuto službu odběratel zaplatil. Tato smluvní pokuta nezabývá Dodavatele povinností uhradit odběrateli vzniklou škodu v plném rozsahu.
3. V případě prodlení PGRLF s úhradou řádně a oprávněně vystavené faktury je dodavatel oprávněn vyúčtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý kalendářní den prodlení a odběratel je povinen tuto sankci uhradit.
4. Sjednáním smluvní pokuty ani jejím zaplacením není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na náhradu škody, vzniklé v důsledku porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje. Zaplacením smluvní pokuty ani náhrady škody není dotčena povinnost příslušné Smluvní strany splnit své závazky dle této Smlouvy.
5. Maximální výše jakýchkoli smluvních pokut nesmí překročit částku 5.500.000,- Kč bez DPH, s výjimkou odst. 2 čl. VII. této Smlouvy.

Článek VIII.

Cena plnění

1. Odběratel se zavazuje zaplatit Dodavateli za poskytnutí služeb ceny, uvedené v příloze této Smlouvy – cenové tabulce (tabulkách). Po celou dobu trvání se nesmí ceny měnit.
2. Celková cena za plnění celé zakázky v plném rozsahu nesmí překročit 3 000 000,- Kč bez DPH.
3. Smluvní strany prohlašují, že tyto ceny jsou konečné a maximálně přípustné, tj. zahrnují veškeré náklady spojené s plněním Smlouvy. Dodavatel tak není oprávněn v souvislosti s plněním Smlouvy účtovat a požadovat na odběrateli úhradu jakýchkoliv jiných či dalších částek.
4. Ceny za plnění, bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) jsou stanoveny v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a to na základě cenové nabídky dodavatele, předložené v rámci zadávacího řízení na uzavření Smlouvy.
5. K jednotkovým cenám bez DPH bude dodavatelem účtována daň z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá dodavatel.
6. PGRLF neposkytuje dodavateli na předmět plnění této Smlouvy jakékoliv zálohy.

Čl. IX

Fakturační a platební podmínky

1. Úhrada za plnění, poskytnuté na tuto Smlouvu bude prováděna bezhotovostním převodem na bankovní účet dodavatele, uvedený v záhlaví Smlouvy, a to na základě daňového dokladu vystaveného dodavatelem (dále jen „faktura“) a zaslání odběrateli v měsíčním intervalu.
2. Faktura bude dodavatel zasílat v elektronické podobě na adresu faktury@pgrlf.cz. Dodavatel je povinen vystavit fakturu nejpozději do 15 dnů následujícího měsíce. Přílohou faktury musí být akceptační protokol, potvrzený odběratelem.
3. Úhrada bude provedena vždy v českých korunách. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou (tj. peněžitý závazek se považuje za splněný) okamžikem jejího odepsání z účtu odběratele ve prospěch účtu dodavatele. Dodavatel není oprávněn nárokovat bankovní poplatky nebo jiné

náklady vztahující se k převodu poukazovaných částek mezi Smluvními stranami na základě této Smlouvy.

4. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o DPH), zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku.
5. Faktura musí též obsahovat číslo této Smlouvy a číslo Objednávky.
6. Smluvní strany se dohodly, že splatnost faktury je 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení odběrateli. Pro určení data doručení faktury odběrateli je rozhodující doručení, nikoliv datum vyhotovení, ani jiné datum, uvedené na faktuře.
7. PGRLF je oprávněn před uplynutím doby splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje zákonem nebo touto Smlouvou stanovené náležitosti, obsahuje nesprávné údaje, není doplněna dohodnutými přílohami, byla zaslána na jinou než uvedenou elektronickou adresu, nebo má jiné vady v obsahu podle této Smlouvy nebo podle příslušných právních předpisů. V takovém případě je PGRLF povinen zároveň uvést důvod vrácení faktury. Dodavatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá 30denní lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury.
8. Dodavatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví Smlouvy je účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že dodavatel nebude mít v době uskutečnění zdanitelného plnění bankovní účet uvedený v záhlaví Smlouvy tímto způsobem zveřejněn, uhradí odběratel v dohodnutém termínu splatnosti příslušné faktury pouze částku představující dohodnutou cenu plnění bez DPH. Částku rovnající se výši DPH z dodavatelem fakturované ceny plnění uhradí, v souladu s § 109a zákona o DPH, finančnímu úřadu místně příslušnému dodavateli. Dodavatel výslovně prohlašuje, že příslušnou cenu plnění bude považovat tímto za zaplacenou.
9. Pokud v době uskutečnění příslušného zdanitelného plnění bude dodavatel uveden v aplikaci „Registr DPH“ jako nespolehlivý plátcce ve smyslu příslušných ustanovení zákona o DPH, dohodly se Smluvní strany, že PGRLF bude postupovat při úhradě ceny příslušného plnění způsobem uvedeným v předchozím odstavci.
10. Dodavatel není oprávněn započíst jakékoliv pohledávky proti nárokům odběratele a nároky dodavatele vzniklé v souvislosti se Smlouvou a také nesmějí být pohledávky postoupeny třetím osobám, zastaveny nebo s nimi jinak disponováno bez souhlasu odběratele. Jakýkoliv právní úkon učiněný dodavatelem v rozporu s tímto ustanovením Smlouvy bude považován za příčíci se dobrým mravům.

Článek X.

Odpovědnost za škodu

1. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zejména § 2894 a násl. občanského zákoníku.
2. Smluvní strana, která poruší svoji povinnost vyplývající z této Smlouvy, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé Smluvní straně. Povinnosti k náhradě škody se zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Škoda, způsobená zaměstnanci příslušné Smluvní strany nebo třetími osobami, které příslušná Smluvní strana pověřil plněním svých závazků dle Smlouvy, bude posuzována jako škoda způsobená příslušnou Smluvní stranou.

3. Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, odpovídá příslušná Smluvní strana za jakoukoli škodu, která druhé Smluvní straně vznikne v souvislosti s porušením povinností příslušné Smluvní strany podle Smlouvy, při poskytování dodávek a služeb.
4. Překážka vzniklá z osobních poměrů příslušné Smluvní strany nebo vzniklá až v době, kdy byla příslušná Smluvní strana s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla příslušná Smluvní strana podle Smlouvy povinna překonat, ji však povinnosti k náhradě škody nezprostí.
5. Smluvní strana, která porušila právní povinnost, nebo Smluvní strana, která může a má vědět, že ji poruší, oznámí to bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně, které z toho může újma vzniknout, a upozorní ji na možné následky. Splní-li oznamovací povinnost, nemá poškozená Smluvní strana právo na náhradu té újmy, které mohla po oznámení zabránit.
6. V případě, že dodavatel použije k plnění předmětu Smlouvy poddodavatele, odpovídá dodavatel za jeho/jejich plnění tak, jako by plnil sám.
7. Maximální výše jakékoli náhrady škody nesmí překročit částku 5.500.000,- Kč bez DPH, s výjimkou odst. 2 čl. VII. této Smlouvy, kdy je výše náhrady škody bez omezení.

Článek XI. Ochrana informací, údajů a dat

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které jsou důvěrnými informacemi ve smyslu § 1730 odst. 2 občanského zákoníku, a které se dozvědí o předmětu plnění nebo druhé Smluvní straně při plnění závazků vyplývajících z této smlouvy nebo v souvislosti s jejím plněním.
2. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé Smluvní strany, předmětu Smlouvy, objednávkového systému a objednávajících a schvalujících osob, nebo s předmětem plnění související, které naplňují všechny znaky obchodního tajemství uvedené v § 504 občanského zákoníku a příslušná Smluvní strana je výslovně označí jako „obchodní tajemství“. Veškeré takové skutečnosti jsou pak podle cit. ustanovení považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství.
3. S odkazem na zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (v platném znění) se dodavatel zavazuje učinit taková opatření, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých osobních údajích a datech, o nichž se dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které PGRLF eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Za porušení tohoto závazku se považuje i využití těchto osobních údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch dodavatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
4. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených Smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy České republiky včetně přímo použitelných předpisů Evropské unie není považováno za porušení povinností Smluvních stran sjednaných v tomto článku.
5. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 3. tohoto článku je dodavatel povinen zaplatit v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč (slovy: jeden milion korun českých). Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo odběratel na náhradu škody

6. Závazky Smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.

Článek XII. Uveřejnění Smlouvy

1. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti Smluvních stran uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), tuto Smlouvu, včetně všech případných dodatků a dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, prostřednictvím registru smluv.
2. Uveřejněním Smlouvy se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu Smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat, podle § 5 odst. 1 zákona o registru smluv, prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv odběratel. Dodavatel je povinen zkontrolovat, že Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně v registru smluv uveřejněna. V případě, že Dodavatel zjistí jakékoli nepřesnosti či nedostatky, je povinen neprodleně o nich odběratele informovat.
4. Postup uvedený v odst. 3. tohoto článku se Smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uzavření dodatků k této Smlouvě, jakož i v případě jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší.
5. Dodavatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že PGRLF rovněž uveřejní tuto Smlouvu (tj. celé znění včetně všech příloh) včetně všech jejích případných dodatků, na svém profilu zadavatele.
6. Dodavatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění Smlouvy.
7. PGRLF výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění Smlouvy

Článek XIII. Pojištění

1. Dodavatel se zavazuje, že bude po celou dobu trvání Smlouvy, jakož i po celou dobu poskytování servisu/podpory k dodanému plnění, sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou odběrateli nebo třetí osobě v souvislosti s plněním podle této Smlouvy s limitem pojistného plnění ve výši nejméně 5.500 000 Kč (slovy: pět milionů pět set tisíc korun českých).
2. Uvedené pojištění musí být sjednáno pro případ profesní odpovědnosti dodavatele za škodu, která může vzniknout odběrateli nebo třetí osobě při plnění závazků dodavatele dle této Smlouvy, resp. v souvislosti s tímto plněním.
3. Dodavatel se zavazuje předložit odběrateli či jím pověřené osobě příslušnou pojistnou smlouvu či jiný písemný doklad potvrzující uzavření příslušného pojištění a doklad o zaplacení pojistného na příslušné období, a to vždy nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení výzvy odběratele k předložení uvedených dokumentů.
4. V případě nesplnění povinnosti dodavatel stanovené v odst. 1. a 2. tohoto článku je PGRLF oprávněn vyúčtovat dodavateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých), a to

za každý i jen započatý kalendářní den, kdy porušení této povinnosti trvá a dodavatel je povinen tuto částku uhradit.

5. V případě nesplnění povinnosti dodavatele stanovené v odst. 3. tohoto článku je PGRLF oprávněn vyúčtovat dodavateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč (slovy: pět set korun českých) za každý i jen započatý kalendářní den prodlení a dodavatel je povinen tuto částku uhradit.
6. PGRLF je oprávněn uplatnit právo na zaplacení náhrad dle odst. 4 a 5. tohoto článku souběžně.

Článek XIV. Ostatní ujednání

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
2. Odběratel je povinen poskytovat dodavateli součinnost nezbytnou ke splnění jeho závazků vyplývajících ze Smlouvy.
3. Smluvní strany se zavazují, že o každé změně Pověřených osob, uvedených v čl. XV. Smlouvy nebo jejich kontaktních údajů se budou bez zbytečného odkladu navzájem informovat emailem; uzavření písemného smluvního dodatku není v těchto případech třeba.
4. Tato Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran podepsanou oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
5. Každá ze Smluvních stran může od této Smlouvy odstoupit v případech stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ustanovení § 1977 a násl. a § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně.
6. Pro účely této Smlouvy
 - a) u prodlení dodavatele s plněním dle čl. III, odst. 1 této Smlouvy o více než 15 kalendářních dnů minimálně ve 2 případech;
 - b) u prodlení dodavatele s odstraněním vad o více než 30 kalendářních dnů;
 - c) prokazatelné porušení povinností dodavatele zajistit ochranu osobních údajů, jejichž správcem nebo zpracovatelem je PGRLF;
 - d) u prodlení odběratele s platbou faktury o více než 60 dnů;
 - e) řízení o insolenci nebo likvidaci kterékoliv smluvní strany;
 - f) změna v osobě dodavatele např. převodem podniku, pokud nový dodavatel nesplňuje kvalifikační předpoklady, požadované po dodavateli (§ 222 odst. 10, písm. b) ZZVZ.
7. Tato Smlouva může být rovněž ukončena písemnou **výpovědí** bez udání důvodů s výpovědní dobou 2 měsíců, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Dále také uplynutím doby anebo vyčerpáním maximální částky před uplynutím doby.
8. Předčasným ukončením Smlouvy není dotčena platnost ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají být pro Smluvní strany závazná i po skončení Smlouvy (tj. zejména ustanovení týkající odstranění vad, odpovědnosti za škodu, sankcí, povinnosti mlčenlivosti, řešení sporů apod.).

Článek XV. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední Smluvní a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv.
2. Tato Smlouva se uzavírá se na dobu určitou v délce trvání nejvýše do Do 4 let od účinnosti smlouvy nebo do vyčerpání stanovených MD.
3. Nahrazení dodavatele jiným dodavatelem je možné pouze za podmínek stanovených v § 222 odst. 10 písm. b) ZZVZ.
4. Smluvní strany se dohodly, že vylučují možnost navržení dodatku či jiné dohody dle této Smlouvy s výhradou či jakoukoli jinou odchylkou od znění Smlouvy.
5. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze v souladu se ZZVZ, formou písemných, vzestupně číslovaných smluvních dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Uzavření písemného smluvního dodatku není třeba pouze v případech výslovně stanovených touto Smlouvou, tj. v případě změn Pověřených osob či jejich kontaktních údajů uvedených v odst. 6. tohoto článku, kdy postačuje písemné oznámení zaslané druhé Smluvní straně.
6. Osobami pověřenými k jednání ve věcech plnění závazků Smluvních stran dle této Smlouvě (dále jen „Pověřené osoby“) jsou:

Za PGRLF

Jméno a příjmení:

E-mail:

Telefon:

nebo

Jméno a příjmení:

E-mail:

Telefon:



Za Dodavatele:

obchodní kontakt

Jméno a příjmení:

Funkce:

E-mail:

Telefon:

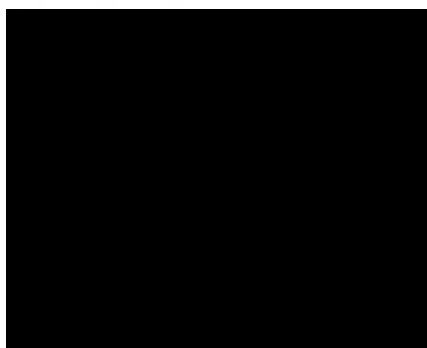
technický kontakt

Jméno a příjmení:

Funkce:

E-mail:

Mobilní telefon:



7. Je-li Pověřených osob určeno více, může každá z nich jednat samostatně, neurčuje-li tato Smlouva v konkrétním případě jinak. Pověřené osoby nemohou měnit tuto Smlouvu, neurčuje-li tato Smlouva v konkrétním případě jinak.
8. Změnu Pověřených osob nebo jejich kontaktních údajů je každá Smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé Smluvní straně, a to:
 - a) e-mailem zaslaným Pověřenou osobou jedné Smluvní strany Pověřené osobě druhé Smluvní strany, ve kterém bude změna oznámena; nebo

b) oznámením zaslaným druhé Smluvní straně do její datové schránky.

Dodatek ke Smlouvě se v tomto případě neuzavírá; změna Pověřené osoby či jejích kontaktních údajů je účinná okamžikem, kdy je oznámení o změně druhé Smluvní straně řádně doručeno.

9. Dodavatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu odběratele postoupit či převést jakákoli práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na jakoukoliv třetí osobu, nejde-li o zákonné právo (převod podniku apod).
10. Veškerá ústní i písemná ujednání Smluvních stran, uskutečněná v souvislosti s přípravou či procesem uzavírání této Smlouvy pozbývají uzavřením této Smlouvy účinnosti a relevantní jsou nadále jen ujednání obsažená v této Smlouvě, jejích přílohách a případných dodatcích.
11. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou včetně sporů o jejich výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení především smírnou cestou. Nedojde-li k dohodě Smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv Smluvní strany dány tyto spory k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.
12. Pokud některé z ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost Smlouvy jako celku ani jiných jejích ustanovení, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
13. Práva a povinnosti Smluvních stran neupravená touto Smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
14. Tato Smlouva se uzavírá písemně v elektronické podobě. Smlouva je podepsána elektronickými podpisy.
15. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č.1 - Technická specifikace
 - Příloha č.2 – Cenová tabulka
 - Příloha č. 3 – Akceptační protokol
16. Pro případ kontradikce se jako závazná použijí prioritně přílohy Smlouvy a poté příslušná ustanovení této Smlouvy, a to ve výše uvedeném pořadí.
17. Smluvní strany si před podpisem tuto Smlouvu včetně jejích příloh řádně přečetly a s jejich obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy elektronickými podpisy.

Za PGRLF

Za Customer PM s.r.o.

**doc. Ing. Josef
Kučera, Dr.**

Digitální podpis:

07.01.2026 09:49:06

doc Dr. Ing. Josef Kučera
předseda představenstva

Ing. Martin Tomaník
Jednatel

**Článek XVI.
Přílohy**

Příloha č. 1 – Technická specifikace

Technická specifikace

Podpora a rozvoj CRM

1. Cíl veřejné zakázky

Cílem veřejné zakázky je poskytování expertních poradenských služeb pro zajištění podpory a rozvoje CRM systému Objednatele. CRM systém Objednatele je zajišťován cloudovou službou Microsoft Dynamics 365 Sales (dříve Customer Engagement).

2. Předmět plnění

Poskytování expertních poradenských služeb pro zajištění podpory a rozvoje CRM systému Microsoft Dynamics 365 Sales (dříve Customer Engagement). Poskytování služeb je požadováno v následujících oblastech:

1. Mentoring a rozvoj interního týmu

- Konzultace a školení dle potřeb Objednatele se zaměřením na konkrétní oblasti a novinky v Dynamics 365 CRM.
- Konzultace v oblasti architektonických principů, customizací a vývoje v Dynamics 365 CRM a souvisejících cloudových platformách a službách, s důrazem na správné využití Power Platform, Dataverse a dalších navazujících služeb.
- Orientace v dokumentaci Microsoftu, komunitních zdrojích a best practices.

2. Architektura CRM

- Konzultace, analýzy a návrhy řešení architektury CRM a souvisejících služeb a platform dle potřeb Objednatele s důrazem na řešení datového modelu, entit, vztahů, integrací a celkového bezpečnostního modelu.
- Posouzení současné architektury a návrhy doporučení k její optimalizaci.
- Analýzy a návrhy pro řešení škálovatelnosti, udržitelnosti a souladu architektury celého řešení CRM s doporučeními výrobce.

3. Podpora při implementaci

- Znalostní podpora a návrhy konfigurací, postupů a řešení při vývoji a aktualizaci modulů a rozšíření CRM.
- Návrh a realizace automatizací pomocí Power Automate.
- Dohled a podpora při tvorbě formulářů, pohledů a dashboardů v prostředí CRM.
- Konzultace, analýzy a návrhy řešení integrací s dalšími systémy a platformami v rámci IS Objednatele (především Dynamics 365 Business Central, Dataverse/OneDrive, Fabric, PowerBI, Microsoft/Office 365, Copilot, atd.) a integrací se systémy třetích stran s využitím Azure ESB.

4. Zavedení vývojové metodiky a procesního rámce pro release management

- Konzultace a podpora při implementaci standardů pro vývoj a procesu pro Release Management (Azure DevOps, verzování, Managed Solutions).
- Podpora při definování testovacích scénářů a řešení UAT a přípravě testovacích dat, řešení datové synchronizace mezi testovacím a produktivním prostředím
- Podpora vývoje s výhradním využitím Managed Solutions.

5. Expertní poradenství

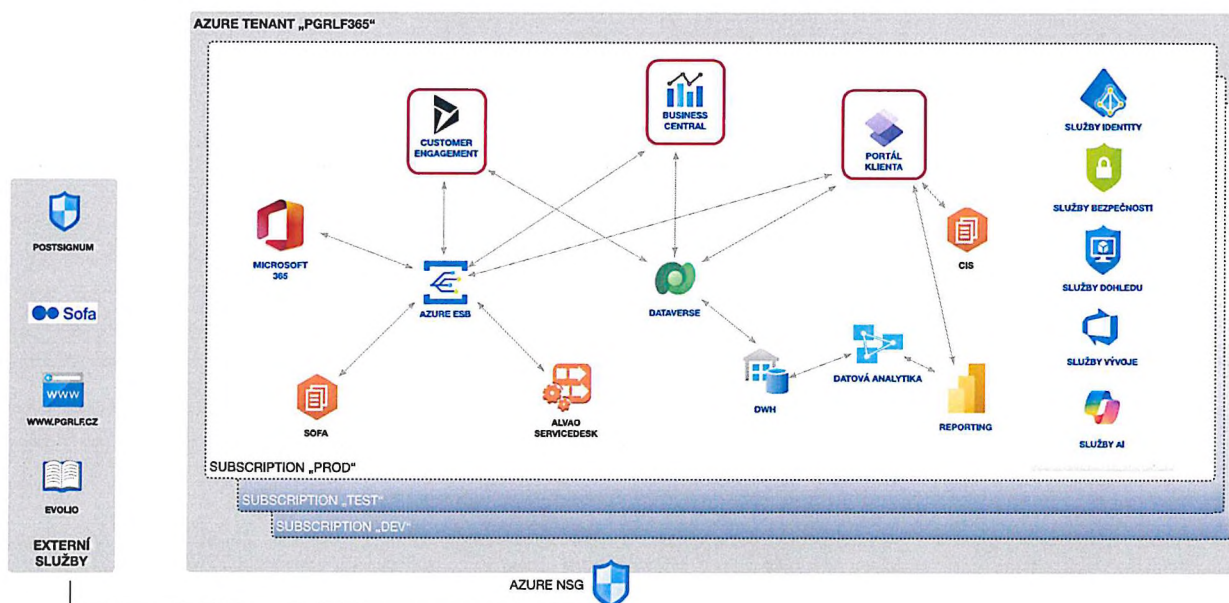
- Analýza a doporučení pro změny ve vazbě na jednotlivé vlny D365 aktualizací
- Posouzení dopadů aktualizací D365 na řešení Objednatele, proaktivní příprava Objednatele ve vazbě na identifikované dopady.
- Posouzení návratnosti investic u vývoje a provozu jednotlivých funkcionalit.

6. Audit a doporučení pro zlepšení

- Průběžné hodnocení produktivního prostředí – konfigurace, výkonnost, bezpečnost.
- Identifikace případného technického dluhu a návrh plánu pro jeho odstranění.
- Doporučení pro licenční optimalizaci a maximální využití dostupných MS funkcí.

3. Popis současného stavu

Rámcová architektura cloudového prostředí Objednatele v Azure cloudu společnosti Microsoft je znázorněna na následujícím obrázku.



CRM systém je provozován v cloudové službě Microsoft Dynamics 365 Sales (Customer Engagement) a je složen ze tří instancí – DEV, TEST, PROD, každá je umístěna v samostatné subscripci v Azure tenantu Objednatele.

CRM prostředí služby Dynamics 365 je výrazně modifikované řešení pro naplnění specifických business potřeb Objednatele; především v oblastech funkcionality vztahujících se k evidenci klientů, jejich smluvních vztahů, úvěrovém schvalování, údržby a vyplacení příslušných podpor a úvěrů ekonomickým systémem Dynamics 365 Business Central. CRM systém je datovým základem pro finanční výpočty, generování smluv, nahrávání žádostí, podpory výkonu činností všech oddělení (administrace, právní, risk, kontroly apod.) a využívá ho více než sto aktivních uživatelů. Standardní funkcionalita služby Dynamics 365 Sales je pro potřeby Objednatele rozšířena o více než 180 na míru vyvinutých pluginů. Pro zajištění celého životního cyklu dokumentů bylo CRM rozšířeno o interně vyvinutý DMS modul, který spolupracuje s dlouhodobým bezpečným úložištěm a archivem dokumentů vybudovaným v řešení SOFA společnosti Software602.

Datový model zahrnuje standardní entity Microsoftu a cca 250 datových entit vytvořených na míru specifickým potřebám Objednatele. Tyto úpravy zajišťují, že systém odpovídá specifickým agendám a procesům organizace Objednatele. Pro podporu a automatizaci činností je využíváno více jak 50 workflow a více než 100 Power Automate flows, které zajišťují propojení a efektivní fungování systému. Celkovou funkčnost dále doplňuje více jak 60 JavaScript úprav, které přidávají specifické logiky a kontroly.

Výsledkem je robustní CRM řešení, které propojuje standardní funkcionality Dynamics 365 s rozsáhlými úpravami na míru. Externí integrace v rámci ekosystému MS produktů (např. Business Central, OneDrive, Azure, Fabric) je řešena nativními konektory v jednotlivých platformách a nebo pomocí Azure ESB (API rozhraní). Azure ESB je rovněž primární integrační komponentou pro připojení aplikací nebo systémů třetích stran. Současné CRM řešení v uvedené architektuře poskytuje plnohodnotnou podporu každodenní práci uživatelů PGRLF.

Řešení je spravováno interními zdroji, vývoj též interně. Velké funkční moduly (například hromadné generování smluvní dokumentace, výpočet výše podpory apod.) byly vyvinuty zakázkově na základě smluv s externími dodavateli, ale Objednatel má ve vlastnictví zdrojové kódy a práva na další úpravy a modifikace.

4. Kapacitní a SLA požadavky

Pro realizaci výše uvedených služeb požaduje Objednatel kapacitu expertního týmu dodavatele **v rozsahu 60 člověkodní (MD) ročně**. Čerpání bude realizováno na základě jednotlivých objednávek, vystavených Objednatelem.

Objednatel požaduje zajištění následujících SLA požadavků při poskytování služeb:

- a) reakce na požadavek: do 4h od zadání požadavku (v rámci pracovních dní)
- b) zahájení řešení: následující pracovní den (NBD)
- c) plnění požadavku: on-site (v sídle Objednatele) nebo vzdáleně, vždy dle rozhodnutí Objednatele

Příloha č. 2 – cenová tabulka/tabulky (doplň dodavatel po vyplnění)

Tabulka zpracování nabídkové ceny

Název účastníka: Customer pm s.r.o.
IČ: 23077239

A. Nabídková cena

Číslo	Dílčí plnění	Poznámky	Cena za 1 ks bez DPH	Cena za 1 rok bez DPH	Celková cena bez DPH
3	Kapacity na podporu a rozvoj CRM	60 členů ročně	12,500.00 Kč	750,000.00 Kč	3,000,000.00 Kč

Celková nabídková cena: 3,000,000.00 Kč

Akceptační protokol

Název projektu:	Podpora a rozvoj CRM	č. smlouvy:	
Projekt:			
Datum zahájení projektu:		Datum ukončení projektu:	
Odběratel/Objednatel:	Podpůrný a garanční rolnický a lesnický fond, a.s.		
Adresa:	Sokolovská 394/17, 186 00 Praha 8 - Florenc		
Zodpovědná osoba:			
Dodavatel:			

Předmět akceptace:
Výhrady k akceptaci:
Komentář:

Datum akceptace:			
Dodavatel Jméno a příjmení: Funkce:		Podpis: 	
Podpisem zodpovědná osoba Objednatele vyjadřuje svůj souhlas s obsahem tohoto akceptačního protokolu.			
Odběratel Jméno a příjmení: Funkce:		Podpis: 	
Odběratel Jméno a příjmení: Funkce:		Podpis: 	