



# SMLOUVA O SERVISU A ÚDRŽBĚ SOFTWARE Č.: SE1909001

11. 11. 2019

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů  
(dále jen „**občanský zákoník**“) takto:

## Smluvní strany:

Obchodní firma/název/jméno: **Česká zemědělská univerzita v Praze, veřejná vysoká škola**  
 IČO: 60460709  
 DIČ: CZ60460709  
 Sídlo/místo podnikání: Kamýcká 129, 165 00 Praha - Suchdol  
 Zástupce – osoba oprávněná jednat: Ing. Karel Půbal, Ph.D., kvestor

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Obchodní firma/název/jméno: **ACMARK s.r.o.**  
 IČO: 29187206  
 DIČ: CZ29187206  
 Sídlo/místo podnikání: Lidická 2030/20, 602 00 Brno  
 Zástupce – osoba oprávněná jednat: Ing. Josef Brück, jednatel  
 Údaj o zápisu do veřejného rejstříku: Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 64172 vedenou u Krajského soudu v Brně

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah vzniklý z této smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu o servisu a údržbě software (dále jen „**Smlouva**“) jako Smlouvu, která není zvláště upravena jako smluvní typ ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku.
2. Účelem této Smlouvy je:
  - a) poskytnutí služeb Poskytovatelem Objednateli spočívajících v servisu a údržbě implementovaného systému DIRECTIS podle „SMLOUVA O VYTVOŘENÍ A IMPLEMENTACI SOFTWARE A POSKYTNUTÍ LICENCE K SOFTWARE č.: SD1909001“;
  - b) stanovení základních podmínek pro poskytování dalších služeb Poskytovatelem Objednateli, které přesahují rámec služeb poskytovaných dle předchozího bodu.

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje, že na vlastní náklady bude Objednateli řádně a za cenu a podmínek stanovených dále v této Smlouvě poskytovat služby spočívající v servisu, údržbě, podpoře Software a poradenské služby související se Software (služby poskytované na základě této Smlouvy dále jen „**Služby**“). Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli řádnou součinnost k poskytování Služeb dle předchozí věty a za tyto služby platit Poskytovateli dohodnutou cenu.
2. Tato Smlouva upravuje poskytování dvou skupin Služeb:
  - a) Služby, které Poskytovatel poskytuje za paušální odměnu za jeden měsíc poskytování těchto Služeb (dále jen „**Paušální služby**“). Za jeden měsíc poskytování Paušálních služeb se považuje období kalendářního měsíce. Odměna Poskytovatele za Služby poskytnuté za první měsíc, ve kterém jsou Paušální služby na základě této Smlouvy poskytovány, se snižuje úměrně vzhledem k počtu dní prvního měsíce, ve kterých nejsou Paušální služby poskytovány.
  - b) Služby, které Poskytovatel poskytuje nad rámec Paušálních služeb a jejichž obsah a rozsah a některé otázky ceny za tyto služby sjednávají Smluvní strany individuálně v písemné podobě (dále jen „**Služby poskytované mimo paušál**“).
3. Poskytovatel a Objednatel se zavazují plnit závazek z této Smlouvy vzniklý v souladu s právním řádem a s ohledem na informace poskytnuté druhou Smluvní stranou a za respektování oprávněných zájmů druhé Smluvní strany.
4. Smluvní strany výslovně uvádí, že součástí plnění Poskytovatele dle této Smlouvy není dodávka hardware pro provoz Software, dodávka krabicového software, ani jiné systémové infrastruktury. Veškerou infrastrukturu, na které má Software a veškeré jeho součásti fungovat, zprostředkuje v rozsahu dohodnutém se Zhotovitelem Objednatel.

## 3. PAUŠÁLNÍ SLUŽBY

1. Poskytování Paušálních služeb zahrnuje:
  - a) **Poskytování podpory běhu implementovaných systémů** na vlastním serveru Objednatele.
  - b) **Uživatelskou podporu a odborné poradenství k Software** prostřednictvím služby Help Desk (dále jen „**Help Desk**“). Uživatelskou podporu prostřednictvím Help desk poskytuje Poskytovatel osobám určeným Objednatel dle přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Tým Objednatele**“). Dotaz k uživatelské podpoře využívající službu Help Desk je Objednatel povinen vznést přímo prostřednictvím rozhraní Help Desku nebo skrze e-mailovou adresu [czu@acmark.cz](mailto:czu@acmark.cz).
  - c) **Uživatelskou podporu prostřednictvím služby Poskytovatele Hot-line** (dále jen „**Hot-line**“). Tato služba je poskytována pouze Týmu Objednatele.
  - d) **Kompletní diagnostiku a optimalizaci Software**. Tuto Službu provádí Poskytovatel alespoň jednou za každý rok, co trvá závazek z této Smlouvy vzniklý. Kompletní diagnostika a optimalizace je prováděna vzdáleným přístupem, který Objednatel poskytne Poskytovateli.
  - e) **Vzdálenou správu systému**, do které náleží:

- i. aktualizace spravovaného Software včetně instalace (patche, zabezpečení dodané výrobcem software);
  - ii. proaktivní kontrola log záznamů z provozu Software, s četností jednou za měsíc;
  - iii. pravidelná kontrola volného místa na disku, s četností jednou za měsíc;
  - iv. pravidelná kontrola zálohování, s četností jednou za měsíc, zálohování provádí provozovatel příslušného serveru;
- f) Odstraňování poruch funkčnosti Software (dále jen „**Odstraňování poruch**“). Poskytovatel je povinen za účelem Odstraňování poruch zahájit souviselé aktivity vedoucí k odstranění příslušné poruchy v reakční době podle povahy poruchy dle dále uvedeného přehledu.

Porucha	Reakční doba od nahlášení	Odstranění poruchy od nahlášení
A – chyba, která znemožní užívání systému	Do 3 hodin	do 12 hodin
B – chyba, která nemá za následek kritický výpadek celého systému, a neomezí významně fungování provozu	Do 3 hodin	do 24 hodin
C – takový nedostatek, který neomezí výrazně fungování provozu, ale jeho odstraněním se výraznělepší fungování celého systému	Do 3 hodin	do 48 hodin

Poskytovatel odstraňuje poruchy dodáním nového modulu nebo jiné části Software nebo jiným odpovídajícím zásahem pracovníka Poskytovatele.

#### 4. SLUŽBY POSKYTOVANÉ MIMO PAUŠÁL

1. Veškeré jiné Služby, které nespádají do Paušálních služeb, tvoří Služby poskytované mimo paušál.
2. Služby poskytované mimo paušál Objednatel samostatně písemně poptá u Poskytovatele. Na základě poptávky dle předchozí věty Poskytovatel zpracuje pro Objednatele písemnou nabídku v podobě specifikaci práce, ve které vymezí předpokládaný rozsah činností jednotlivých pracovníků Poskytovatele a nákladů nezbytných k poskytnutí objednané Služby. V případě, že bude Objednatel s předloženou nabídkou souhlasit, zašle Poskytovateli její písemnou akceptaci. Až nejdříve na základě písemné akceptace Objednatele dle předchozí věty je Poskytovatel oprávněn zahájit poskytování dohodnutých služeb. Cena za Služby poskytované mimo paušál se určuje dle níže uvedených cenových a nákladových položek za Služby poskytované mimo paušál. Tyto cenové a nákladové položky Poskytovatel garantuje Objednateli po celou dobu trvání této Smlouvy; tím nejsou dotčeny možné změny cen a nákladů dle pravidel dohodnutých v této Smlouvě.
3. Tato Smlouva upravuje rámcové podmínky Služeb poskytovaných mimo paušál. Případná ujednání v jednotlivých Smlouvách o Službách poskytovaných mimo paušál mají přednost před ustanoveními této Smlouvy.

#### 5. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY

1. Poskytovatel poskytuje Paušální služby od okamžiku účinnosti Smlouvy.

2. Lhůty, ve kterých je Poskytovatel povinen poskytnout Službu nebo splnit jinou svoji povinnost při plnění této Smlouvy se prodlužují vždy o dobu:
  - a) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s poskytnutím řádné součinnosti;
  - b) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s plněním jiné své povinnosti, pokud porušení této povinnosti zásadně omezovalo Poskytovatele v možnosti plnění jeho povinností;
  - c) po kterou trvá překážka vzniklá v důsledku vyšší moci, která objektivně znemožňuje Poskytovateli plnit, přičemž důkazní břemeno je na straně Poskytovatele.
3. Místem plnění Služeb je provozovna Objednatele, ve které je implementována příslušná rozmnoženina Software (dále jen „**Místo plnění**“). Poskytovatel je oprávněný jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb provádět kdekoliv jinde než v Místě plnění, pokud povaha těchto prací a úkonů nevyžaduje jejich provádění v Místě plnění. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k tomu, aby Poskytovatel mohl vykonávat jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb pomocí vzdáleného přístupu k rozmnoženině Software implementované na infrastruktuře Objednatele.

## 6. CENA ZA SLUŽBY

1. Cena za Paušální služby činí 6.946,- Kč bez DPH za jeden měsíc poskytování Paušálních služeb (dále jen „**Paušální cena**“). Paušální cena tvoří konečnou odměnu Poskytovatele za poskytování Paušálních služeb v daném měsíci. Paušální cena se mění se pouze v níže stanovených případech.
2. Smluvní strany se dále dohodly, že Paušální cena za Služby podpory bude navýšována dle níže uvedených kritérií. Navýšení Paušální ceny bude provedeno Poskytovatelem a oznámeno Objednateli. Změna vstupuje v účinnost dnem uvedeným v oznámení. Poskytovatel je oprávněn jednostranně zvýšit cenu dle těchto podmínek:
  - a. roční zvýšení: dle indexu spotřebitelských cen zveřejněného pro uplynulý rok Českým statistickým úřadem s účinností změny od 1. 1. daného roku;
  - b. pololetní zvýšení: vždy k a) 1. červenci nebo b) 1. lednu běžného roku v případě, že objednatel získal a) v prvním kalendářním pololetí nebo b) kalendářním roce další funkčnost (rozšířil stávající) programu, a to formou poimplementačního vývoje. Nová cena bude vypočítána tak, že k původní výši ceny bude připočtena cena, která bude stanovena na základě níže uvedeného sazebníku:

Objem nové funkčnosti za první kalendářní pololetí nebo kalendářní rok	Sazba pro navýšení servisní smlouvy
do 100.000 Kč bez DPH	10 % navýšení
od 100.000 Kč do 500.000 Kč bez DPH	9 % navýšení
nad 500.000 Kč bez DPH	8 % navýšení

Navýšení je počítáno vždy z objemu implementované nové funkčnosti za první nebo druhé pololetí, sazba navýšení Smlouvy pro druhé pololetí však zohledňuje i objem implementované nové funkčnosti za první pololetí. Každé takové navýšení ceny Servisní podpory je definováno formou dodatku k této Smlouvě.

3. Všechny ceny dle této Smlouvy jsou stanoveny v Korunách českých (CZK).

## 7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Paušální cena se platí vždy za jedno období (měsíce) po jeho uplynutí na základě Poskytovatelem vystaveného a doručeného daňového dokladu (dále jen „**Faktura**“). Splatnost Faktur je 21 kalendářních dní od prokazatelného doručení.
2. Právo na vystavení Faktury za služby poskytované mimo Paušální cenu vzniká Poskytovateli po poskytnutí příslušné Služby poskytované mimo Paušální cenu v daném kalendářním měsíci, a to za podmínky, že tato služba byla Objednatelem převzata, neměl k ní výhrady a současně byl sepsán a oboustranně potvrzen a podepsán předávací protokol, který bude obsahovat veškeré služby poskytované mimo Paušální cenu v daném měsíci poskytnuté; není-li dohodnuto v příslušné Smlouvě o Službách poskytovaných mimo Paušální cenu jinak nebo nevyplývá-li z povahy plnění těchto Služeb jinak, považuje se za poskytnutí příslušné Služby:
  - v případě Poimplementačního rozvoje nebo v případě jiných úprav Software na základě individuálního požadavku Objednatele okamžik, kdy Poskytovatel řádně, tedy bez vad a nedodělků, implementuje příslušný modul, funkční vlastnost nebo úpravu Software na infrastrukturu Objednatele,
  - v případě instalace doplňkových počítačových programů nad rámec Paušálních služeb řádná instalace těchto počítačových programů na infrastrukturu Objednatele;
  - v případě školení nad rámec Paušálních služeb provedení tohoto školení řádně a včas.

Cena služby poskytované mimo Paušální cenu je splatná vždy na základě vystavené Faktury za daný kalendářní měsíc, a to 21. den ode dne prokazatelného doručení Faktury, přičemž přílohou této Faktury musí být písemný předávací protokol, podepsaný oběma Smluvními stranami. V případě, že předávací protokol nebude k Faktuře přiložen nebo nebude podepsán, nevzniká Poskytovateli právo na úhradu Ceny, a to až do doložení bezvadného předávacího protokolu.

3. Vyúčtování cen Služeb provádí Poskytovatel na základě jím vystavených Faktury. Každá Faktura vystavená na základě této Smlouvy bude mít náležitosti daňového dokladu dle právního řádu. V případě, že Faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Objednateli.
4. Fakturu je Poskytovatel povinen doručit na adresu: Česká zemědělská univerzita v Praze, Kamýcká 129, 165 00 Praha – Suchbátka. Jiné doručení nebude považováno za řádné s tím, že Objednateli nevznikne povinnost fakturu doručenou jiným způsobem uhradit.
5. Cena dle této Smlouvy nebo její část bude Poskytovateli vždy převedena na jeho účet zveřejněný správcem daně podle § 98 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a to i v případě, že na Faktuře bude uveden jiný bankovní účet. Pokud Poskytovatel nebude mít bankovní účet zveřejněný podle § 98 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, správcem daně, provede Objednatel úhradu na bankovní účet až po jeho zveřejnění správcem daně, aniž by byl Objednatel v prodlení s úhradou. Zveřejnění bankovního účtu správcem daně oznámí Poskytovatel bezodkladně Objednateli.

## 8. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Poskytovatel je dále povinen:
  - a) Poskytovat Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění předmětu a účelu Smlouvy;
  - b) Postupovat při plnění předmětu Smlouvy s řádnou péčí, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele;
  - c) Provádět plnění této Smlouvy tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz pracovišť Objednatele;
  - d) Informovat Objednatele na jeho žádost o průběhu plnění předmětu Smlouvy;
  - e) Akceptovat doplňující pokyny a připomínky Objednatele k plnění předmětu Smlouvy, neznamenají-li tyto pokyny změnu ve Smlouvě nebo dodatečné náklady pro Poskytovatele;
  - f) Seznámit se s bezpečnostními pravidly na pracovištích Objednatele a dodržovat je včetně jejich případných změn.
2. Objednatel je odpovědný za formulaci svých dotazů, požadavků a potřeb, k jejichž uspokojení (případně zodpovězení) je určeno poskytnutí příslušných Služeb dle této Smlouvy. Objednatel je odpovědný za formulaci požadovaných technických, funkčních, estetických a jiných vlastností doplňkových modulů Software poskytovaných v rámci Služeb dle této Smlouvy a za sdělení těchto vlastností Poskytovateli.
3. Nebezpečí škody ke všem případným hmotným věcem, které předává Poskytovatel Objednateli v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy, přechází na Objednatele okamžikem řádného předání těchto věcí Objednateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
4. Poskytovatel se zavazuje plnění předmětu této Smlouvy provést sám nebo s využitím subdodavatelů. Provedení části plnění dle této Smlouvy subdodavatelem nezabavuje Poskytovatele jeho odpovědnosti vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu této Smlouvy, které svěřil subdodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.
5. Pro případ, že při plnění povinností Poskytovatele podle této Smlouvy vznikne autorské dílo, poskytne Poskytovatel okamžikem zpřístupnění takového díla Objednateli nevýhradní licenci k jeho užití všemi způsoby užití, bez množstevního a místního omezení na celou dobu trvání majetkových práv. Licence zahrnuje právo Objednatele dílo upravit, změnit, doplnit, překládat či jinak transformovat a spojit s jiným dílem, to vše i prostřednictvím třetí osoby, jakož i právo poskytnout podlicenci. Poskytovatel se zavazuje dílo, půjde-li o počítačový program, zpřístupnit Objednateli též ve zdrojovém tvaru, a to do 15 dnů od zpřístupnění takového díla Objednateli a následně též do 15 dnů od provedení jakékoliv úpravy či jiné změny díla, které Poskytovatel kdykoliv zpřístupnění díla uskuteční. Objednatel licenci podle této Smlouvy přijímá, není však povinen ji využít.
6. Poskytovatel se zavazuje, že k Softwaru a autorskému dílu dle předchozího odstavce bude vykonávat majetková práva a že bude oprávněn poskytnout licenci k užití Softwaru a nově vzniklého autorského díla v rozsahu vyplývajícím z této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že užitím Softwaru či nově vzniklého autorského díla podle této Smlouvy nebude porušeno právo třetí osoby, zejména pak autora Softwaru.
7. Odstavce 5 a 6 tohoto článku platí obdobně, je-li předmětem závazku Objednatele podle této Smlouvy úprava, změna, doplnění, překlad či jiná transformace již existujícího autorského díla.

## 9. PRÁVNÍ ODPOVĚDNOST

1. Poskytovatel odpovídá za vady případných rozšíření Software, které poskytl, případně implementoval na infrastrukturu.
2. Paušální služby poskytované na základě této Smlouvy se vztahují i na případná rozšíření Software provedená v rámci Poimplementačního rozvoje.
3. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost Software v případech kdy:
  - dojde k zásahu vyšší mocí na server hostingu nebo dojde k jiné poruše na hostingovém serveru, přičemž důkazní břemeno nese Poskytovatel;
  - dojde k porušení ochrany cizími narušiteli;
  - obsluha Objednatele prokazatelně nedodrží pracovní postupy týkající se provozu Software, změny infrastrukturu, na níž je Software implementován, nebo odstraní či jinak změny Software, jeho součásti nebo jeho zdrojový či strojový kód.

## 10. TRVÁNÍ ZÁVAZKU

1. Závazek z této Smlouvy se sjednává na dobu neurčitou od účinnosti Smlouvy.
2. Závazek z této Smlouvy zaniká kromě jiných důvodů předpokládaných právním řádem rovněž v níže uvedených případech.
3. Každá ze Smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou v délce 3 měsíce. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Smlouva vypovězena. Výpověď této Smlouvy musí mít písemnou formu.
4. Při zániku závazku výpovědí jedné ze Smluvních stran má Poskytovatel právo na úplatu za plnění, které bylo řádně poskytnuto a bylo již Objednatelem přijato. Smluvní strany jsou povinny v případě výpovědi této Smlouvy provést vypořádání vzájemných závazků do 30 dnů ode dne, kdy závazek z této Smlouvy zaniknul.
5. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena práva z odpovědnosti za škodu, nároky na uplatnění smluvních pokut a ostatních práv a povinností založených touto Smlouvou, která mají podle zákona, této Smlouvy či dle své povahy trvat i po jejím zrušení.
6. Výpovědí této Smlouvy zanikají i případné Smlouvy o Službách poskytovaných mimo paušál, není-li dohodnuto mezi Smluvními stranami jinak.

## 11. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

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. Každá ze Smluvních stran jmenuje při uzavření této Smlouvy kontaktní osoby, které budou vystupovat jako zástupci Smluvních stran. Kontaktní osoby zastupují Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy, zejména podávají a přijímají informace o průběhu plnění této Smlouvy.
3. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých povinností ve stanovených termínech a s prodlením

- splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
4. Poskytovatel se zavazuje zabezpečovat plnění předmětu této Smlouvy prostřednictvím osob k tomu způsobilých, u kterých zároveň zajistí povinnost mlčenlivosti a ochrany jemu předaných důvěrných informací, zejména Objednatele.
  5. Poskytovatel bude Objednateli jednou za půl roku předávat zálohu celého systému včetně databáze.
  6. Objednatel poskytuje součinnost Poskytovateli prostřednictvím členů Týmu Objednatele dle Přílohy č. 1 k této Smlouvě. Objednatel je oprávněn měnit složení Týmu Objednatele písemným oznámením změny Poskytovateli; změna je vůči Poskytovateli účinná okamžikem doručení oznámení. Členové Týmu Objednatele jsou (kromě kontaktních osob Objednatele) určeni ke komunikaci s Poskytovatelem a poskytování součinnosti Poskytovateli při plnění jeho závazků z této Smlouvy.
  7. Objednatel se dále zavazuje umožnit Poskytovateli prostřednictvím Realizačního týmu Objednatele kontakt a konzultace, místní šetření, získávání dalších podkladů, sběr údajů a práci přímo v Místě plnění (dále jen „Setkání“), to vše v rozsahu nutném pro poskytnutí Služeb. Setkání se aktivně účastní členové Týmu Objednatele. Setkání se realizují v termínech dohodnutých mezi Smluvními stranami. Určení termínu je povinen Poskytovatel oznámit Objednateli s předstihem alespoň 48 hodin. Setkání mohou být vedena prostřednictvím videokonferenčního systému. Na základě požadavku Poskytovatele, je Objednatel povinen účastnit se Setkání (skrze členy Týmu Objednatele) prostřednictvím videokonferenčního systému určeného Poskytovatelem.
  8. V případě, že Objednatel z důvodu, které leží výlučně na jeho straně, a které mohl a měl ovlivnit, z jakéhokoliv důvodu v rámci termínů Setkání dle předchozího odstavce neposkytne řádnou součinnost a Poskyvateli tímto vzniknou prokazatelně marně vynaložené náklady (např. promeškaný čas pracovníka Poskytovatele při zbytečném výjezdu, cestovní náklady), je Objednatel na základě Poskytovatelem vystavené faktury povinen Poskytovateli tyto náklady uhradit. Odměna za promeškaný čas pracovníka odpovídá odměně za práci tohoto pracovníka podle seznamu cenových a nákladových položek dle této Smlouvy. Odměna za promeškaný čas pracovníka Poskytovatele se počítá za každou započatou půlhodinu promeškaného času, odměna za 1 započatou půlhodinu promeškaného času pracovníka Poskytovatele představuje alikvotní část odměny dle seznamu cenových a nákladových položek dle této Smlouvy.
  9. Cena za poskytnuté Služby dle této Smlouvy se nesnižuje v důsledku součinnosti poskytnuté Objednatelem.
  10. Smluvní strany se zavazují, že změny identifikačních nebo kontaktních údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy údajů písemně oznámí bez prodlení druhé Smluvní straně. Změna identifikačních nebo kontaktních údajů je vůči druhé Smluvní straně účinná okamžikem doručení informace o této změně druhé Smluvní straně. Při změně identifikačních a kontaktních údajů Smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke Smlouvě dodatek. Změna identifikačních a kontaktních údajů nemůže znamenat změnu subjektu Smlouvy vyjma případu, kdy u jedné ze Smluvních stran dojde k její přeměně v souladu s právním řádem.
  11. Pro úspěšné plnění této Smlouvy zřídí Objednatel pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup na potřebné servery Objednatele.



## 12. NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ SANKCE

1. Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za prodlení, za vady plnění a způsobenou škodu plynoucí z této Smlouvy a obecně závazných právních předpisů. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy a zavazují se k maximálnímu úsilí k jejich odvrácení a překonání.
2. V případě prodlení Objednatele se zaplacením ceny za Služby nebo vyúčtovaných nákladů se Objednatel zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
3. Zaplacením smluvní pokuty není, jakkoliv dotčen nárok oprávněné Smluvní strany na náhradu škody v plné výši. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost ke splnění dluhu, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna.
4. Smluvní pokuty jsou splatné 30. dnem ode dne doručení faktury, ve které je smluvní pokuta vyúčtována, Smluvní straně, která je k zaplacení smluvní pokuty povinna.
5. V případě, že dojde k prodlení s reakčními dobami popsanych v části 3, odstavec 1, odrážka f zaplatí Poskyvatel Objednateli pokutu 1.000,- Kč za každých 6 hodin prodlení.

## 13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVAVENÍ

1. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem předání kompletního díla podle smlouvy o vytvoření, implementaci a poskytnutí licenčních práv k software č. SD1905001, uzavřené mezi Smluvními stranami současně s touto Smlouvou nebo dnem uveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, podle toho, která skutečnost nastane později.
2. Vícestranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, je možné učinit pouze formě, ve které byla tato Smlouva uzavřena. Jednostranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, lze učinit ve formě, kterou pro takový úkon stanoví právní řád; takový právní úkon musí mít však alespoň prostou písemnou formu. Zvláštní ujednání v této Smlouvě může stanovit jinak.
3. Pokud vyjde najevo, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stalo neplatným, v rozporu s vůlí Smluvních stran neúčinných nebo neaplikovatelným nebo že taková neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost neodvratně nastane (zejména v důsledku změny příslušných právních předpisů), nemá to vliv na platnost, účinnost nebo aplikovatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se v uvedených případech zavazují k poskytnutí si vzájemné součinnosti a k učinění příslušných právních jednání za účelem nahrazení neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení ustanovením jiným tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy. Uvedené neplatí, pokud vzhledem k účelům a podstatě této Smlouvy a okolnostem, za kterých byla Smlouva uzavřena, způsobuje neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost určitého ustanovení nemožnost realizace účelu Smlouvy jako celku v důsledku skutečnosti, že zbytek Smlouvy je neoddělitelný od takového neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení. V případě, že neplatné, neúčinné nebo neaplikovatelné ustanovení způsobuje zánik nebo neplatnost celé

Smlouvy, zavazují se Smluvní strany uzavřít smlouvu novou tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy.

4. Poskytovatel bezvýhradně souhlasí se zveřejněním plného znění Smlouvy tak, aby tato Smlouva mohla být předmětem poskytnuté informace ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a s uveřejněním plného znění Smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
5. Jednací jazykem mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této Smlouvy výhradně jazyk český. Tím není dotčeno právo Poskytovatele dodat dokumentaci k Software v anglickém jazyce, pokud není jiná možnost.
6. Práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem.
7. K rozhodování sporů, které by vznikly mezi smluvními stranami v souvislosti s touto smlouvou, jsou pravomocné soudy České republiky. Pravomoc jiných soudů se nepřipouští.
8. Tato Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech v českém jazyce. Všechny stejnopisy mají účinky originálních vyhotovení. Poskytovatel obdrží jedno a Objednatel dvě vyhotovení.
9. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich svobodné vůle, určitě, vážně, srozumitelně a nikoli v tísni za nápadně nevýhodných podmínek, což potvrzují podpisy oprávněných zástupců.
10. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Seznam členů Týmu Objednatele  
Příloha č. 2 - Charakteristika služeb

V Praze dne **- 5 - 11 - 2019**  
Česká zemědělská univerzita v Praze  
Objednatel

V Brně dne **6.11.2019**  
ACMARK s.r.o.  
Poskytovatel



Ing. Karel Půbal, Ph.D., kvestor

Ing. Josef Brück, jednatel

## Příloha č. 1 Seznam členů Týmu Objednatele

Příjmení a jméno člena Týmu Objednatele	Funkce člena	Telefonní číslo	E-mailová adresa
XXXX	Technické zastoupení ČZU	736 275 721	XXXX
XXXX	Obchodní zastoupení ČZU	776 251 616	XXXX

## Příloha č. 2 Charakteristika služeb

### HELP DESK

Uživatelskou podporu a odborné poradenství k Software prostřednictvím rozhraní Help-desk poskytuje Poskytovatel osobám z Týmu Objednatele prostřednictvím své on-line aplikace dostupné na adrese <http://helpdesk.acmark.cz> nebo pomocí emailové adresy [czu@acmark.cz](mailto:czu@acmark.cz), která je určena pro posílání požadavků.

Poskytovatel je oprávněn skrze rozhraní Help desk řešit i požadavky Objednatele, které byly vzneseny prostřednictvím e-mailové komunikace.

Poskytovatel poskytuje podporu prostřednictvím Help desk v pracovní dny od 8:00 hodin do 16:00 hodin. Požadavek vznesený prostřednictvím Help desk v jinou dobu se považuje za doručený v nejbližší pracovní den v 9.00 hodin. Pracovním dnem se pro účely tohoto odstavce rozumí dny pondělí až pátek týdne, s výjimkou těch dnů, na něž připadá den pracovního klidu, volna nebo státní svátek České republiky, nebo dnů, které Poskytovatel s dostatečným předstihem specifikuje Objednateli.

Poskytovatel si vyhrazuje právo podmínit umožnění přístupu do Help desku vyplněním přihlašovacího identifikátoru Objednatele a hesla. Přihlašovací identifikátor a heslo Poskytovatel Objednateli sdělí po uzavření této Smlouvy.

### HOT LINE

Služba Hot-line představuje telefonickou uživatelskou podporu a poradenství k Software. Službu Hot-line provozuje Poskytovatel na telefonním čísle **+420 511 440 144** a to v **pracovních dnech od 9:00 do 17:00 hodin**. Pracovním dnem se pro účely tohoto odstavce rozumí dny pondělí až pátek týdne, s výjimkou těch dnů, na něž připadá den pracovního klidu, volna nebo státní svátek České republiky, nebo dnů, které Poskytovatel s dostatečným předstihem specifikuje Objednateli.

Prostřednictvím služby Hot-line odpovídá odpovědný pracovník Poskytovatele na dotaz nebo požadavek člena Týmu Objednatele v průběhu právě jen toho telefonického hovoru, ve kterém byl dotaz vznesen.

Pro vyřízení telefonických dotazů garantuje Poskytovatel následující typy odezvy:

- problém je vyřešen okamžitě prostřednictvím Hot-line,
- problém je zaregistrován skrze Help desk a následuje písemné (e-mail, sdělení skrze Help desk) doporučení Objednateli,
- problém je zaregistrován, analyzován a je doporučeno následné programové řešení, které je Objednateli zasláno písemně (e-mail, sdělení skrze Help desk) spolu s předběžnou cenovou kalkulací za případný servisní zásah, který spadá pod rámec poimplementačního rozvoje (coby Služby poskytované mimo paušál).

## EVIDENCE KOMUNIKACE A PROVEDENÝCH ÚKONŮ

Veškerá komunikace ať již telefonická nebo jakákoliv jiná bude zapsána do <http://helpdesk.acmark.cz>, kde bude také vyznačeno: číslo požadavku, datum požadavku, o co se jednalo, kdo požadavek zadal a kolik času zabralo plnění požadavku.

V případě, že se jedná o Paušální služby popsané v odstavci 3 Paušální služby této smlouvy, zapíše zodpovědný pracovník, kdy byla služba provedena a kolik na ní strávil času.

Evidence komunikace a provedených služeb bude používána při rekapitulaci toho, co bylo daný měsíc provedeno.

## VZDÁLENÁ SPRÁVA SYSTÉMU

V rámci vzdálené správy systému budou prováděny operace zajišťující správný běh aplikací na serveru a také včasné odhalení případných chyb:

1. aktualizace spravovaného Software včetně instalace (patche, zabezpečení dodané výrobcem software). Tímto je myšleno zejména aktualizace jak operačních systémů na serveru, a také dodaného systému. Tato služba se nevztahuje na upgrade systému ve smyslu přechodu na vyšší verze systému.
2. proaktivní kontrola log záznamů z provozu Software, s četností jednou za měsíc. Systém zaznamenává případné chyby a problémy, které vzniknou při jeho provozu do tzv. log souboru. Tento log soubor Poskytovatel bude v pravidelných intervalech kontrolovat a vyhodnocovat.
3. pravidelná kontrola volného místa na disku, s četností jednou za měsíc. Celý systém je nainstalován na disku, který má určité místo a Poskytovatel bude pravidelně vyhodnocovat toto místo a případně jej bude navyšovat.
4. pravidelná kontrola zálohování, s četností jednou za měsíc, zálohování provádí provozovatel příslušného serveru. Bylo nastaveno zálohování serveru a data na něm uložených v pravidelných intervalech. Poskytovatel minimálně jednou měsíčně prověří, že tyto zálohy jsou validní a lze je použít v případě výpadku. Kontrola se provádí tak, že celý systém „rozbalí“ na jiný server a provede test funkčnosti.
5. pravidelná změna systémových hesel, s četností alespoň dvakrát za rok trvání závazku z této Smlouvy. Toto je bezpečnostní opatření, které má zajistit bezpečnost celého řešení.

