

1. SMLOUVA O SERVISU A ÚDRŽBĚ SOFTWARE Č.: SE2105002

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

Smluvní strany:

Obchodní firma/název/jméno: **Výzkumný a zkušební letecký ústav, a.s.**
IČO: 00010669
DIČ: CZ00010669
Sídlo/místo podnikání: Beranových 130, 199 05 Praha 9 – Letňany
Zastoupený: Ing. Josefem Kašparem, FEng., předsedou představenstva
JUDr. Petrem Matouškem, členem představenstva

(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
Zastoupený: Ing. Josef Brück, jednatel

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

2. 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 poskytnutí služeb Poskytovatelem Objednateli spočívajících v servisu a údržbě implementovaného systému DIRECTIS Smlouva o implementaci služby - „Řešení pro řízenou dokumentaci a evidenci zjištění a správu auditů“ (dále jen „**Software**“);

3. 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 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.
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.

4. PAUŠÁLNÍ SLUŽBY

1. Poskytování Paušálních služeb zahrnuje:
 - a) **Poskytování podpory běhu implementovaných systémů** na infrastruktuře 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 Objednatelem 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 [REDACTED]
 - 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. proaktivní kontrola log záznamů z provozu Software, s četností jednou za měsíc;
 - ii. pravidelná kontrola volného místa na disku, s četností jednou za měsíc;
 - iii. 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 souvislé 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		
B – chyba, která nemá za následek kritický výpadek celého systému, a neomezí významně fungování provozu		
C – chyba, která neomezí výrazně fungování provozu, ale jeho odstraněním se výrazně zlepší fungování celého systému, pokud se nejedná o novou funkcionalitu		

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

5. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY

- Poskytovatel poskytuje Paušální služby od 1.1.2022 do 31.5.2024.
- Lhůty, ve kterých je Poskytovatel povinen poskytnout Službu nebo splnit jinou svoji povinnost při plnění této Smlouvy se prodlužují vždy o dobu:
 - po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s poskytnutím řádné součinnosti;
 - po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s plněním jiné své povinnosti, pokud porušení této povinnosti zásadně omezovalo Poskytovatele v možnosti plnění jeho povinností;
 - po kterou trvá překážka vzniklá v důsledku vyšší moci, která objektivně znemožňuje Poskytovateli plnit, přičemž důkazní břemeno je na straně Poskytovatele.
- 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

- Celková cena za Paušální služby po dobu trvání smlouvy čin [REDAKCE] což je [REDAKCE] měsíc poskytování Paušálních služeb (dále jen „**Paušální cena**“). Paušální cena tvoří konečnou odměnu Poskytovatele za poskytování Paušálních služeb.
- Všechny ceny dle této Smlouvy jsou stanoveny v Korunách českých (CZK).

7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Paušální cena se platí vždy za jeden měsíc po jeho uplynutí na základě Poskytovatelem vystaveného a doručeného daňového dokladu (dále jen „**Faktura**“).
- Splatnost Faktur je 14 kalendářních dní od prokazatelného doručení.

3. Jednotlivou platbu provádí Objednatel na základě Zhotovitelem vystaveného daňového dokladu (dále jen „Faktura“).
4. Fakturu je Poskytovatel povinen doručit na adresu: Beranových 130, 199 05 Praha 9 – Letňany nebo emailem na adresu [REDACTED] ve formátu PDF.

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;
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.

9. PRÁVNÍ ODPOVĚDNOST

1. Poskytovatel odpovídá za vady případných rozšíření Software, které poskytl, případně implementoval na infrastrukturu.
2. 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;
 - dojde ke změně na infrastruktuře určené pro běh Software u Poskytovatele;
 - obsluha Objednatele prokazatelně nedodrží pracovní postupy týkající se provozu Software, změni infrastrukturu, na níž je Software implementován, nebo odstraní či jinak změni Software, jeho součásti nebo jeho zdrojový či strojový kód.

10. 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. 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.
6. 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 (skrže členy Týmu Objednatele) prostřednictvím videokonferenčního systému určeného Poskytovatelem.
7. 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.
8. Pro úspěšné plnění této Smlouvy zřídí Objednatel pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup na potřebné servery a infrastrukturu Objednatele.

11. 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 [REDAKCE] 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 popsaných v části 3, odstavec 1, odrážka f zaplatí Poskytovatel Objednateli pokutu [REDAKCE]

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVAVENÍ

1. Vícestraný 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.
2. 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.
3. 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.
4. Jednací jazykem mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z

této Smlouvy výhradně jazyk český.

5. Práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem.
6. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech v českém jazyce. Všechny stejnopisy mají účinky originálních vyhotovení. Každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.
7. 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 tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což potvrzují podpisy oprávněných zástupců.
8. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

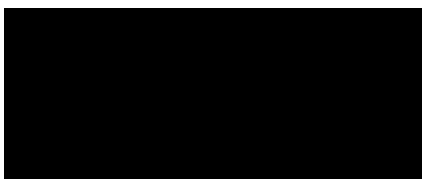
Příloha č. 1 - Seznam členů Týmu Objednatele

Příloha č. 2 - Charakteristika služeb

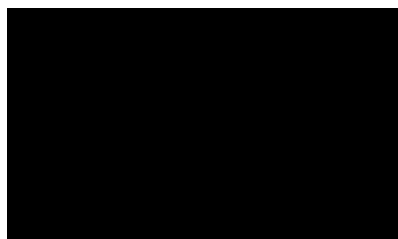
V Praze dne

Výzkumný a zkušební letecký ústav, a.s.

Objednatel



.....
Ing. Josef Kašpar, FEng.
předseda představenstva

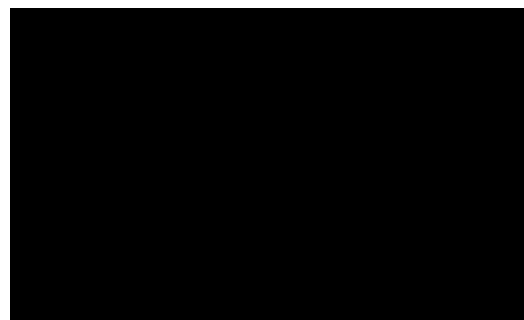


JUDr. Petr Matoušek
člen představenstva

V dne

ACMARK s.r.o.

Poskytovatel



Ing. Josef Brück
jednatel společnosti

Příloha č. 1 Seznam členů Týmu Objednatele

Příjmení a jméno člena Týmu Objednatele	Funkce člena	Telefonní číslo	E-mailová adresa
---	--------------	-----------------	------------------

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 [REDACTED] nebo pomocí emailové adresy [REDACTED] 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 [REDACTED] 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 [REDAKCE] 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. 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.
2. 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.
3. 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.