
Servisní smlouva

Číslo smlouvy: AS21000052
podle § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb.
Realizace podpory provozu „Systému GIS“

I. Smluvní strany

Zhotovitel

Společnost	Arkance Systems CZ s.r.o.
Sídlo	Líbalova 2348/1, 149 00, Praha 4
IČO	26197081
DIČ	CZ26197081
Spisová značka	Oddíl C, Vložka 350100, vedená Městským soudem v Praze
Zastoupená	██████████ jednatel
Bankovní spojení	██████████
Číslo účtu	██████████

Objednatel

Společnost	DISTEP a.s.
Sídlo	Ostravská 961, Místek, 738 01 Frýdek-Místek
IČO	65138091
DIČ	CZ65138091
Spisová značka	Oddíl B, vložka 1205, vedená Krajským soudem v Ostravě
Zastoupená	██████████ předseda představenstva
Bankovní spojení	██████████
Číslo účtu	██████████

dále jen Zhotovitel na straně druhé,
uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku tuto Smlouvu.

II. Všeobecné obchodní podmínky

- 1) Základní obchodní vztah mezi Objednatel a Zhotovitelem je vymezen všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy a jsou uvedeny v Příloze č.1 této Smlouvy.
- 2) Upravuje-li tato Smlouva některé otázky odlišně, mají přednost ustanovení této Smlouvy před ustanoveními všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb. Smluvní strany se dohodly vyloučit pro tento účel aplikaci ustanovení bodu 1.2. Všeobecných obchodních podmínek Arkance Systems CZ s.r.o. pro poskytování služeb.

III. Definice pojmů

- 1) Používá-li tato Smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, je jejich význam definován ve všeobecných obchodních podmínkách pro poskytování služeb, případně v následujících bodech.
 - a) **Bodová hodnota** - číslo, vyjadřující náročnost Požadavku.
 - b) **BE (Best Effort)** – hodnota parametru F (Doba ukončení) znamenající, že Zhotovitel provede požadavek bez zbytečného odkladu.

- c) **Doba odezvy** (Response time – R) – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servisní službu do začátku provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.
 - d) **Doba ukončení** (Fix time – F) – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení požadavku na Servisní službu po její úspěšné provedení, respektive vyřízení požadavku. Do Doby ukončení se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.
 - e) **Koncová zařízení** - počítače uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery).
 - f) **Monitorování** - sledování Prvků IT prostředky Vzdáleného přístupu, zda jsou funkční. Sledování, zda provozní charakteristiky Prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik.
 - g) **Náhradní zařízení** – zařízení podobných vlastností (parametrů).
 - h) **Neopravitelné zařízení** – zařízení, které není možné opravit, protože výrobce již nezajišťuje náhradní díly, nebo cena opravy by byla neekonomická.
 - i) **Požadavek** - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT.
 - Požadavek může zahrnovat:
 - žádost o odstranění závady (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT)
 - žádost o poskytnutí konzultace
 - žádost o provedení Změny
 - Požadavek může:
 - být zadán Objednatelem jako jednorázový
 - být zadán Objednatelem jako opakující se činnost
 - vzniknout jako výstup Monitorování
 - vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT
- 2) **Prvek IT** - zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka.
 - 3) **Přechodné období** – etapa poskytování Služeb. Během této etapy dochází ke konsolidaci Služeb, včetně případného upřesnění rozsahu Služeb, který Objednatel bude požadovat pro etapu Standardního provozu. Služby jsou prováděny v plném rozsahu, ale pro tuto fázi může být definováno jiné SLA než ve Standardním provozu.
 - 4) **Report** – dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.
 - 5) **SLA** – Service Level Agreement, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrik Služby.
 - 6) **Správa a údržba** - provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu Prvků IT a provádění takových Změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu Prvku IT. Popis prováděných činností (Změn) je uveden v popisu Služby.
 - 7) **Standardní provoz** – etapa poskytování Služeb, která následuje bezprostředně po ukončení Přechodného období. Během této etapy jsou Služby prováděny v plném rozsahu podle SLA.
 - 8) **Vzdálená správa** – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Zhotovitele.
 - 9) **Vzdálený přístup** – připojení z provozovny Zhotovitele k zařízení Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.
 - 10) **Změna** - změna parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT. Mezi Změny patří i pravidelné opakující se činnosti, jako je například zálohování nebo profylaxe. Mezi Změny patří i administrace (vytváření, modifikování nebo rušení uživatelů systému a vytváření, modifikování nebo rušení jejich parametrů nebo práv).

IV. Předmět Plnění

- 1) Předmětem Plnění této Smlouvy je realizace podpory provozu „Systému GIS“ pro zajištění vysoké bezpečnosti spolehlivosti a dostupnosti jeho provozu s ohledem na vazbu na stávající informační systém [REDAKCE] společnosti DISTEP a.s., a to především pro:
 - a) Zajištění funkčnosti produktů „Systému GIS“, a to v rozsahu SLA.
 - b) Zajištění maintenance:
 - i) GIS
 - ii) AV
 - c) Zajištění pronájmu Těžkého klienta.

- 2) Předmětem Plnění této Smlouvy je Realizace podpory rozvoje „Systému GIS“:
 - a) Zajištění aktualizace systému minimálně 1x ročně
 - b) Konzultační služby
 - c) Úprava a rozvoj dodaného řešení dle potřeb objednatele
- 3) Konkrétní obsah Služeb včetně jejich parametrů je definován v Příloze č. 2 této Smlouvy.

V. Termíny Plnění

- 1) Termíny plnění servisní smlouvy jsou definovány v SLA v příloze č. 2 této Smlouvy.
- 2) Smluvní strany se dohodly, že Servisní služby podle Článku IV této Smlouvy bude Zhotovitel poskytovat v období specifikovaném v Servisním kalendáři.
- 3) Servisní kalendář je definován takto:
 - a) Pracovní dny: 8.30 – 16.30 hod

VI. Cena Plnění

- 1) Za poskytování Služeb, specifikovaných v článku IV. resp. v Příloze č. 2 této Smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Zhotoviteli paušální odměnu stanovenou ve výši **26 700,- Kč bez DPH**, a to za každý i započatý měsíc poskytování Služeb.
 - a) Pro případ překročení počtu Požadavků resp. v případě poskytování Plnění v rámci rozvoje a podpory „Systému GIS“ nad rámec servisní smlouvy a maintenance, bude použita jednotková cena práce uvedená v příloze č. 3 této Smlouvy.
- 2) V případě, že Objednatel nevyčerpá sjednaný rozsah Služeb, jejichž cena je hrazena paušální odměnou, nemá tato skutečnost vliv na povinnost Objednatele uhradit sjednanou paušální odměnu. V případě, že si Objednatel vyžádá Servisní službu mimo Servisní kalendář a Zhotovitel akceptuje provedení této Servisní služby, zavazuje se Objednatel uhradit Zhotoviteli nad rámec paušální odměny příplatek specifikovaný v Příloze č.3 této Smlouvy.
- 3) V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti, nebo při nalezení neobvyklého řešení Požadavku, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.
- 4) Jakékoliv navýšení ceny musí být projednáno a schváleno Oprávněnými osobami písemným dodatkem k této Smlouvě.

VII. Platební podmínky

- 1) Splatnost faktur
 - a) Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení z účtu Objednatele na účet Zhotovitele. Platba se uskuteční v korunách českých na základě faktury - daňového dokladu, se splatností [REDACTED] od vystavení faktury. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
 - b) V případě, že faktura vystavená Zhotovitelem nebude obsahovat náležitosti dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit Zhotoviteli, přičemž po doručení opravené faktury začne znovu od počátku běžet lhůta její splatnosti.
- 2) Povinnost Objednatele zaplatit je splněna dnem připsání příslušné finanční částky na účet Zhotovitele.
- 3) Zhotovitel vyúčtuje Objednateli cenu poskytnuté Podpory na základě faktury vystavené jedenkrát měsíčně, a to vždy za předcházející kalendářní měsíc. Zhotovitel vystaví fakturu dle předcházející věty nejpozději do [REDACTED] dne po skončení měsíce, za který je fakturováno. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno.
- 4) Faktury musí být předávány nebo zasílány následovně:
 - a) elektronickou poštou na adresu:

VIII. Komunikace, pravomoci a odpovědnosti zástupců smluvních stran

- 1) Kontaktní osoby a kontakt pro zadávání Požadavků
Kontaktní osoba Zhotovitele:
Jméno, Příjmení: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]
tel: [REDACTED]

Kontaktní osoba Objednatele:

Jméno, Příjmení: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
tel: [REDACTED]
Kontakt pro zadávání Požadavků
[REDACTED]

2) Oprávněné osoby

Jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.

Oprávněné osoby Zhotovitele:

Jméno, Příjmení: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
tel: [REDACTED]

Oprávněné osoby Objednatele:

Jméno, Příjmení: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
tel: [REDACTED]

3) Odpovědné osoby

Jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.

Odpovědné osoby Zhotovitele:

Jméno, Příjmení: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
tel: [REDACTED]

Odpovědné osoby Objednatele:

Jméno, Příjmení: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
tel: [REDACTED]

- 4) Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a doručena opačné straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 5) Oznámení se považují za doručená uplynutím [REDACTED] dne po jejich prokazatelném odeslání.
- 6) Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do [REDACTED] dnů.

IX. Místo Plnění

- 1) Místem plnění je sídlo Objednatele, není-li mezi Smluvními stranami výslovně dohodnuto jinak. Přípravné a programovací práce je Zhotovitel oprávněn realizovat na svém vlastním technickém vybavení, což však nezakládá jakýkoliv nárok Zhotovitele na navýšení ceny Plnění v souvislosti s převodem na cílovou infrastrukturu Objednatele.
- 2) Pokud to povaha plnění dle Smlouvy umožňuje, je Zhotovitel oprávněn poskytovat plnění dle Smlouvy také vzdáleným přístupem. Smluvní strany si poskytnutou vzájemnou součinnost a zajistí zabezpečení přenosu dat bezpečně a spolehlivě.
- 3) Veškeré písemné výstupy, které je podle Smlouvy Zhotovitel povinen vytvořit a/nebo které při plnění Smlouvy vzniknou, budou Zhotovitelem Objednateli předány v sídle Objednatele, nebude-li mezi Smluvními stranami v konkrétním případě dohodnuto jinak.

X. Způsob Plnění

- 1) Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
 - a) Prostřednictvím servisního technika Zhotovitele Vzdálenou správou.

- 2) Zhotovitel provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Objednatele, který předá Objednateli a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány formou telefonické konzultace, elektronické pošty nebo formou vzdálené správy, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.
- 3) Doprava:
Dopravu zajišťuje Zhotovitel.

XI. Změnové řízení

- 1) Požadavky na změny předmětu Plnění, které mají vliv na cenu Plnění nebo termíny Plnění včetně dílčích, budou provedeny formou dodatku této Smlouvy. Změny budou odsouhlaseny oběma stranami a dodatek se změnami se stává nedílnou součástí této smlouvy.
- 2) Požadavky na změny projednávají Odpovědné osoby a schvalují Oprávněné osoby smluvních stran.

XII. Práva a povinnosti smluvních stran

- 1) Součinnost smluvních stran
Pro zajištění řádné realizace Díla požaduje Zhotovitel na Objednateli zejména následující součinnost:
 - a) Přístup k Provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb. Objednatel se zavazuje vytvořit Zhotoviteli vhodné pracovní podmínky, poskytovat veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování Služeb podle této smlouvy a zajistit efektivní součinnost svých odborných pracovníků
 - b) Určení Odpovědné osoby Objednatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Objednatele.
 - c) Poskytování požadovaných podkladů, informací, případně zajištění spolupráce s třetími stranami, jejichž řešení se může dotýkat předmětu Plnění.
 - d) Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.
- 2) Práva a povinnosti Zhotovitele:
 - a) Zhotovitel svolává ve spolupráci s Objednatelem schůzky k řešení sporných otázek.
 - b) Zhotovitel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu Plnění.
 - c) Zhotovitel bezodkladně řeší ve spolupráci s Objednatelem závady vzniklé při plnění této Smlouvy.
 - d) Zhotovitel je povinen v průběhu realizace Projektu předávat Objednavateli informace o skutečnostech, které brání úspěšnému plnění smlouvy.
 - e) Zhotovitel je oprávněn využít přímou podporu zástupců výrobce produktů dodaných v rámci Plnění dle čl. 1) odstavce IV v případě, že pravidla stanovená výrobcem takovou součinnost vyžadují, nebo tuto podporu aktuální situace vyžaduje.
 - f) Zhotovitel se zavazuje, že po celou dobu účinnosti Smlouvy bude mít sjednanu pojistnou smlouvu, z níž bude vyplývat, že Zhotovitel má uzavřeno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě ve vazbě na činnost dle této Smlouvy, s limitem pojistného plnění nejméně ve výši hodnoty plnění dle servisní smlouvy. Zhotovitel je povinen předložit kopii pojistné smlouvy kdykoliv na vyžádání Objednateli. V případě, že při činnosti prováděné Zhotovitelem dojde ke způsobení prokazatelné škody Objednateli nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním sjednaným ve smyslu tohoto bodu Smlouvy, bude Zhotovitel
 - g) povinen tyto škody uhradit z vlastních prostředků.
 - h) Zhotovitel podpisem této servisní smlouvy přebírá závazek udržitelnosti personálního
 - i) vybavení pro účely zajištění kvality poskytovaných servisních služeb.
- 3) Práva a povinnosti Objednatele:
 - a) V případě Monitorování a Vzdálené správy je Objednatelem zajištěn Vzdálený přístup Zhotovitele k Prvkům IT.
 - b) Objednatel předává Zhotoviteli potřebné nebo vyžádané podklady a informace, související s realizací předmětu Plnění, nejpozději do [REDAKCE] Pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se o obě strany nedohodnou jinak.
 - c) Objednatel svolává ve spolupráci se Zhotovitelem schůzky k řešení sporných otázek.

-
- d) Objednatel konzultuje řešení v průběhu realizace předmětu Plnění na požádání Zhotovitele. Nejpozději do [REDACTED] Pracovních dnů od písemného vyzvání k projednání řešení Objednatel zorganizuje toto projednání a zajistí účast Odpovědných osob Objednatele.
 - e) Objednatel se vyjádří písemně k předkládaným materiálům nejpozději do [REDACTED] Pracovních dnů od jejich obdržení, pokud není dohodnuto jinak.
 - f) Objednatel je povinen zajistit přístup Pracovníkům Zhotovitele do objektů a k pracovištím, v souvislosti s poskytováním Služeb.
- 4) Souhlas smluvních stran
- a) Smluvní strany souhlasí s užitím rámcových údajů o plnění poskytnutém dle této smlouvy jako referenčních údajů pro osvědčení Objednatele o poskytnuté službě nebo prohlášení Zhotovitele o poskytnuté službě. Jako veřejné referenční údaje nemohou být užití údaje, na něž se vztahuje stranami sjednaný, zveřejnění omezující, režim, např. údaje o obchodním tajemství nebo závazky některé smluvní strany plynoucí z platné NDA smlouvy.

XIII. Odpovědnost za škodu

- 1) Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.
- 2) Zhotovitel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než Zhotovitelem, či jím pověřeným subjektem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem Objednatele a v důsledku událostí vyšší moci.
- 3) Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou Objednateli zaviněným porušením povinností stanovených touto smlouvou, maximálně však do výše hodnoty Plnění podle této Smlouvy.
- 4) Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, který by v příčinné souvislosti s plněním Smlouvy mohly vzniknout, se limituje u skutečné škody a u ušlého zisku celkem do výše hodnoty Plnění podle této Smlouvy. Tyto částky představují současně maximální předvídatelnou škodu, která může případně vzniknout porušením povinností Zhotovitele.
- 5) Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Zhotovitel nenes odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Zhotovitelem, na které se záruka vztahuje.
- 6) Objednatel zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Zhotovitele a bylo toto zařízení zapůjčeno Objednateli.
- 7) Zhotovitel je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou jeho činností jiným osobám do výše dle článku VII., odstavce 2-f.

XIV. Záruka

- 1) Zhotovitel poskytne Objednateli na servisní služby dle této smlouvy záruku za jakost prováděného servisu, a to po dobu trvání této servisní smlouvy.

XV. Prodlení, sankce

- 1) Jestliže je Objednatel v prodlení s placením peněžitého závazku nebo řádně a včas neplní závazky k věcné nebo časově umístěné součinnosti či spolupůsobení, z důvodů ležících na straně Objednatele, pak platí tato ujednání:
 - a) Objednatel souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Objednatele, které by vedlo ke změně termínů dle čl. V o více než [REDACTED] Pracovní dny, je Zhotovitel oprávněn přerušit práce na předmětu Plnění. Termíny Plnění se posouvají o dobu tohoto prodlení, i když k přerušeni prací nedojde. Prokazatelné náklady na straně Zhotovitele spojené s tímto přerušením je Objednatel povinen uhradit.
- 2) Jestliže je Zhotovitel v prodlení s plněním některého svého závazku z důvodů ležících na straně Zhotovitele s výjimkou případů objektivní nemožnosti Plnění, pak platí tato ujednání:
 - a) Zhotovitel souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Zhotovitele, které by vedlo ke změně termínů dle odst. V o více jak [REDACTED] Pracovní dny, je Objednatel oprávněn požadovat

úhradu prokazatelných nákladů na straně Objednatele vzniklých v důsledku tohoto neplnění povinností Zhotovitelem.

- b) Za každou započatou hodinu nedostupnosti nad rámec lhůt uvedených v příloze č.2 této Smlouvy pro vypořádání vad plnění (vč. nezajištění funkčnosti v případě kategorie A) bude snížena měsíční cena odpovídající Službě "Zajištění funkčnosti produktů „Systému GIS“ a to v rozsahu SLA o:
 - i) [REDAKCE] v případě vad kategorie A
 - ii) [REDAKCE] v případě ostatních vad.
- 3) Je-li Objednatel v prodlení s placením zálohy nebo faktury po dobu delší než [REDAKCE] dnů, je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat a Objednatel povinen zaplatit úroky z prodlení ve výši [REDAKCE] z dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení.
- 4) V případě, že Zhotovitel je v prodlení s poskytnutím Plnění dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Zhotovitel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši [REDAKCE] z ceny Plnění bez DPH, ohledně něhož je Zhotovitel v prodlení, a to za každý den prodlení, pokud nebude dohodnuto jinak.
- 5) Další sankce jsou specifikovány dle SLA přílohou č. 2 této Smlouvy.

XVI. Platnost, odstoupení a zánik smlouvy

- 1) Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran.
- 2) Tato smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců ode dne jejího podpisu, přičemž po jejím uplynutí se mění na dobu neurčitou s [REDAKCE] výpovědní lhůtou.
- 3) Tuto smlouvu může každá ze smluvních stran vypovědět písemnou výpovědí, přičemž výpovědní lhůta činí [REDAKCE] a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 4) Tato smlouva zůstává v platnosti a je závazná pro všechny právní nástupce smluvních stran.
- 5) Smluvní strany se zavazují nepostoupit závazky nebo pohledávky z této Smlouvy Třetí straně bez písemného souhlasu druhé strany.
- 6) Skončit platnost této smlouvy lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
- 7) Jednostranně lze okamžitě od smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - a) Objednatel je v prodlení s placením dle specifikace v čl. VII déle než [REDAKCE]
 - b) Zhotovitel je ve zpoždění v Plnění dle čl. IV déle než [REDAKCE]
- 8) Smluvní strana může od této smlouvy okamžitě odstoupit, pokud se smluvní strana dopustila vůči druhé smluvní straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 9) Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní Plnění nejpozději do [REDAKCE] od skončení účinnosti Smlouvy. V případě odstoupení od smlouvy má Zhotovitel nárok na úhradu odměny ve smyslu článku VI. této smlouvy za předmět Plnění realizovaný do skončení účinnosti Smlouvy.
- 10) Každá smluvní strana je oprávněna jednostranně odstoupit od smlouvy, jestliže:
 - a) druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjedнала nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě
 - b) druhá smluvní strana je v insolvenčním řízení nebo ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně)
 - c) na majetek druhé smluvní strany byly zahájeny úkony, které nasvědčují zahájení exekučního řízení. O této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně.

XVII. Řešení sporů

- 1) Jakýkoli právní postup, nebo soudní spor vedený v souvislosti s touto smlouvou, bude zahájen a veden u příslušného soudu České republiky s tím, že strany v této souvislosti ve smyslu ustanovení § 89a občanského soudního řádu sjednávají pro všechny spory, u nichž jsou k řízení v prvním stupni příslušné okresní soudy místní příslušnost Obvodního soudu pro Prahu 9 a pro všechny spory, u nichž jsou k řízení v prvním stupni příslušné krajské soudy místní příslušnost Městského soudu v Praze.

XVIII. Závěrečná ustanovení

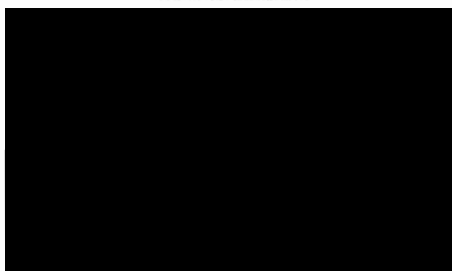
- 1) Vztahy mezi stranami se řídí ustanoveními této Smlouvy, všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb, které tvoří Přílohu č.1 této Smlouvy a občanským zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.

- 2) Obsah smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými Oprávněnými osobami smluvních stran.
- 3) Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každá smluvní strana obdrží po jedné.
- 4) DISTEP informuje Zhotovitele, že je stranou povinnou k registraci smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) v platném znění. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva podléhá povinnému zveřejnění v registru smluv, v souladu se zákonem o registru smluv, a nabude účinnost dnem jejího zveřejnění v registru smluv.
- 5) Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:
 - Příloha č.1 – Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb
 - Příloha č.2 – Obsah Služeb, včetně jejich parametrů
 - Příloha č.3 – Ceník Služeb
 - Příloha č. 4 – Seznam osob podílejících na realizaci VZ

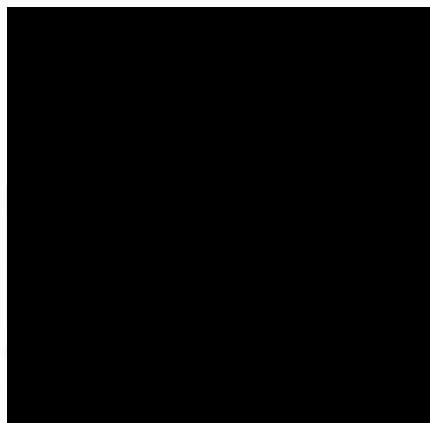
Ve Frýdku Místku dne 22 -03- 2022

V Českých Budějovicích dne

28.3.2022



předseda představenstva



Příloha č.1 – Všeobecné obchodní podmínky Arkance Systems CZ s.r.o. pro poskytování služeb

A) OBECNÁ ČÁST

1. Všeobecná ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky společnosti Arkance Systems CZ s.r.o. (dále jen „VSP“) upravují právní vztahy ze smluv uzavřených mezi společností Arkance Systems CZ s.r.o., IČ: 26197081, se sídlem Praha, Libalova 1/2348, PSČ 149 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném rejstříkovým soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 75392, (dále jen „společnost Arkance Systems CZ s.r.o.“) jako Zhotovitelem ve smyslu článku 2 VSP, a zákazníkem. Těmito VSP se řídí právní vztahy z veškerých smluv kupních, smluv o dílo, smluv servisních, smluv o převodu licencí software, smluv o poskytnutí služby subscription, smluv o poskytnutí služby maintenance a jejich kombinací, pokud je společnost Arkance Systems CZ s.r.o. na straně prodávajícího, Zhotovitele či poskytovatele, není-li stranami konkrétní smlouvy výslovně písemně dohodnuto jinak. VSP jsou zveřejněny na Internetu [REDACTED]

1.2. Smluvní strany se dohodly, že ujednání VSP se použijí vždy, pokud smlouva neobsahuje konkrétní ujednání, které ujednání VSP vylučuje nebo nahrazuje.

1.3. Těmito VSP se řídí i právní vztahy ze smluv uzavřených mezi společností Arkance Systems CZ s.r.o. a zákazníkem, které nebyly uzavřeny písemně. V takovém případě nelze dohodou stran vyloučit nebo nahradit určité konkrétní ujednání VSP.

2. Vymezení pojmů

2.1. Smlouvou se rozumí smlouva kupní, smlouva o dílo, smlouva servisní, smlouva o převodu licencí software, smlouva o poskytnutí služby subscription, smlouva o poskytnutí služby maintenance nebo jejich kombinace.

2.2. Zhotovitelem se rozumí společnost Arkance Systems CZ s.r.o. jako prodávající, Zhotovitel či poskytovatel.

2.3. Zákazníkem se rozumí kupující, objednatel, příjemce nebo nabyvatel.

2.4. Dodávkou se rozumí dodání zboží, provedení díla, poskytnutí servisní služby, převod licencí software, poskytnutí služby subscription nebo maintenance.

2.5. Předmětem dodávky se rozumí zboží, dílo, servisní služba, převod licencí software, služba subscription nebo služba maintenance.

2.6. Místem dodávky se rozumí místo dodání zboží, místo předání díla, místo poskytnutí servisní služby, místo instalace nebo předání software, místo instalace nebo předání aktualizací software v případě služby subscription nebo místo poskytnutí služby maintenance.

2.7. Cenou se rozumí dohodnutá cena zboží, cena díla, cena servisní služby, úplata za převod licencí software nebo cena služby subscription nebo maintenance.

2.8. Splněním dodávky se rozumí splnění závazku Zhotovitele dodat předmět dodávky.

2.9. Licencí software se pro účely VSP rozumí:

- a. oprávnění k výkonu práva software užit tak, jak je užití definováno v ustanovení § 12 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen "autorský zákon"),
- b. vlastnické či jiné právo k rozmnožení software (počítačového programu), a to za účelem jejího využití, nikoli za účelem jejího dalšího převodu. Není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jinak, Zhotovitel se zavazuje převést na zákazníka rozmnoženinu software (počítačového programu).

2.10. Výrobce software se rozumí autor software nebo osoba oprávněná k výkonu práva dílo užit (držitel licence ve smyslu autorského zákona), pokud její oprávnění k výkonu práva dílo užit zahrnuje právo na rozmnožování díla nebo právo na rozšiřování originálu nebo rozmnoženiny díla.

3. Práva a povinnosti Zhotovitele a zákazníka

3.1. Zhotovitel se zavazuje splnit dodávku v místě plnění a v době dodávky sjednaných ve smlouvě. Není-li ve smlouvě místo plnění sjednáno, je místem plnění sídlo Zhotovitele nebo pobočka určená po uzavření smlouvy Zhotovitelem.

3.2. Licence software mohou být dodávány elektronicky dle bodu 6.3. VSP.

3.3. Je-li splnění závazků Zhotovitele plynoucích ze smlouvy a těchto VSP vázáno na poskytnutí součinnosti ze strany zákazníka, doba dodávky se posunuje o tolik dní, o kolik je zákazník v prodlení s poskytnutím takové součinnosti. Kromě podmínek uskutečnění dodávky a povinností zákazníka podmiňujících dodávku sjednaných ve smlouvě se za součinnost zákazníka potřebnou k plnění dodávky považuje, s přihlédnutím k povaze smlouvy, zejména: zajištění potřebné funkčnosti, kapacity a kompatibility stávajícího SW a HW zákazníka a zpřístupnění takového HW a SW Zhotoviteli; zajištění připravenosti místa dodávky k jejímu provedení; zajištění a předání informací, dat a odpovědí na dotazy, které vyžádá Zhotovitel v souvislosti s plněním dodávky; zajištění aktivní účasti (zahrnující bezodkladné a komplexní sdělování připomínek a požadavků zákazníka, vyžádanou účast osob zákazníka, které budou obsluhovat předmět dodávky, na proškolení a provozu) zákazníka v průběhu a po dokončení dodávky na zkouškách, předvedení, zahájení provozu či zkušebním provozu dodávky; zpřístupnění místa dodávky Zhotoviteli; zajištění řádného včasného plnění povinností třetí osoby, pokud je

smluvním partnerem zákazníka, potřebných k řádnému a včasnému splnění dodávky; zajištění převzetí dodávky odpovídající smlouvě včetně písemného potvrzení převzetí, bezodkladné a komplexní kontroly dodávky a sdělení oznámení nedostatků.

3.4. Zhotovitel je oprávněn odstoupit od smlouvy, pokud došlo k rozhodnutí o zrušení či přeměně zákazníka, je-li právníčkou osobou, nebo došlo k podání návrhu na zahájení insolvenčního řízení vůči zákazníkovi anebo došlo k nařízení výkonu rozhodnutí nebo exekuce na majetek zákazníka.

3.5. Zhotovitel je oprávněn evidovat a zpracovávat pro svoji potřebu data o zákaznících získaná z obchodních vztahů, nebo v souvislosti s nimi. K tomu dává Zhotoviteli zákazník svůj výslovný souhlas. Zákazník dále uděluje Zhotoviteli souhlas s využitím svého elektronického kontaktu a se zasíláním obchodních sdělení ve smyslu příslušných ustanovení zákona 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti.

4. Odpovědnost Zhotovitele a zákazníka za porušení smluvních ujednání

4.1. Zákazník se zavazuje pro případ prodlení s placením byť části ceny nebo jiné sjednané platby, zaplatit bez ohledu na svoje zavinění Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši [REDAKCE] z dlužné částky za každý den prodlení.

4.2. Zákazník se zavazuje pro případ prodlení s poskytnutím součinnosti dle uzavřené smlouvy nebo dle bodu 3.3 VSP, zaplatit bez ohledu na svoje zavinění Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši [REDAKCE] z celkové ceny dodávky včetně DPH, ve vztahu které je v prodlení s poskytováním součinnosti, a to za každý den prodlení s poskytnutím součinnosti.

4.3. Pro případ porušení ochrany důvěrných informací se sjednává smluvní pokuta ve výši [REDAKCE] za každé porušení.

4.4. Zhotovitel se zavazuje, pro případ prodlení se Splněním dodávky nebo odstraněním vady dodávky po dobu záruky, zaplatit zákazníkovi smluvní pokutu ve výši [REDAKCE] z celkové ceny dodávky včetně DPH, ve vztahu ke které je v prodlení.

4.5. Zaplacením některé ze smluvních pokut ze strany zákazníka dle VSP či smlouvy není dotčeno právo Zhotovitele na náhradu škody ve výši přesahující zaplacenou výši smluvní pokuty. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčeny nároky na uhrazení smluvních pokut, nahrazení škody a ujednání smlouvy či VSP podmiňující výpočet a uplatnění smluvních pokut a nároků na náhradu škody.

4.6. Zhotovitel a zákazník nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a smlouvy. Zhotovitel a zákazník se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Zhotovitel ani zákazník neodpovídají za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdrželi od druhé smluvní strany.

4.7. Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese Zhotovitel ani zákazník odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosu nebo jiné finanční ztrátě, a to i vyplývající z nedodržení povinností vůči správním orgánům, ať již se jedná o škody vzniklé v důsledku porušení smluvní nebo zákonné povinnosti.

4.8. Zhotovitel a zákazník stanovují, že výše předvídatelné škody, která případně může vzniknout porušením povinností Zhotovitele představuje částku maximálně do výše ceny dodávky, ohledně něhož došlo ke škodné události, není-li sjednána jiná výše. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat zákazníka, případná rekonstrukce ztracených nebo znehodnocených dat jde na vrub zákazníka.

4.9. Jakékoli nároky na náhradu škody je zákazník oprávněn u Zhotovitele relevantně uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodné události učinil veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodné události Zhotovitele bezodkladně vyrozuměl a poskytl mu veškeré vyžádané dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.

4.10. Zhotovitel ani zákazník neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazku způsobené vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit, resp. jsou objektivně neodvratitelnou náhodou.

5. Cena a platební podmínky

5.1. Cena odpovídá nabídce Zhotovitele, pokud byla taková nabídka před uzavřením smlouvy učiněna. Všechny ceny uvedené v nabídce nebo smlouvě jsou uvedeny bez DPH. Zhotovitel je oprávněn vyúčtovat a požadovat zaplacení ceny včetně DPH ve výši odpovídající platným právním předpisům, zákazník je povinen navýšení ceny o DPH zaplatit.

5.2. **Cenová doložka.** Dojde-li v době od uzavření smlouvy do doby dodávky, pokud rozdíl mezi těmito dobami činí alespoň [REDAKCE] k navýšení: a) celních sazeb, dovozních či vývozních poplatků, b) navýšení cen služeb a dodávek třetích osob potřebných k dodání dodávky Zhotovitelem, a to zejména z důvodů změny kurzů dotčených měn či zvýšení ceny energií, vstupů a dopravy či zvýšení inflace, má Zhotovitel bez dalšího právo jednostranně zvýšit cenu, avšak pouze o částku odpovídající popsanému navýšení. Zákazník v předchozí větě popsané zvýšení ceny akceptuje. Cena bude změněna, za podmínek uvedených v předcházející větě, podle pravidel § 2154 a násl. občanského zákoníku i v případě, že se bude jednat o jinou smlouvu než smlouvu kupní.

5.3. Strany se dohodly, že všechny doposud nesplatné pohledávky (zejména sjednané splátky) Zhotovitele vůči zákazníkovi se stávají okamžitě splatnými, jakmile se zákazník dostane do prodlení s některou svou platbou více než [REDAKCE] nebo pokud se stanou známými okolnosti, které jsou schopny snížit úvěrovou důvěryhodnost zákazníka (zejména zastavení plateb jiným osobám, prohlášení úpadku, konkursu nebo povolení reorganizace, schválení oddlužení). V těchto případech je Zhotovitel povinen dosud nesplněné dodávky provést pouze v případě platby veškerých závazků zákazníka předem nebo při poskytnutí zajištění, se kterým Zhotovitel vysloví souhlas. Zhotovitel je oprávněn jednostranně započítat veškeré svoje pohledávky vůči zákazníkovi, a to i doposud nesplatné, na i doposud nesplatné pohledávky zákazníka vůči Zhotoviteli.

6. Splnění dodávky

- 6.1. Částečné plnění ze strany Zhotovitele je přípustné a zákazník je povinen je řádně převzít.
- 6.2. V případě objednání instalace zařízení a počítačových programů odpovídá zákazník za kapacitu a kompatibilitu stávající výpočetní a související techniky či zařízení (níže a výše v textu nazvané také jen „HW“ či „hardware“) a počítačových programů (níže a výše v textu nazvané také jen „SW“ či „software“). V případě nekompatibility stávajících HW a SW, výjezdu technika k instalaci a následného neuskutečnění instalace se zavazuje odběratel veškeré náklady na neuskutečňovanou instalaci uhradit Zhotoviteli.
- 6.3. V případě, že předmět plnění ze strany Arkance Systems CZ s.r.o. spočívá v poskytnutí práv k software, může dojít k poskytnutí licence také elektronickou formou, tj. zasláním e-mailové zprávy nebo zpráv výrobce software přímo zákazníkovi, kdy obsahem těchto zpráv bude odkaz na příslušnou internetovou stránku umožňující stažení požadovaného software a sériové číslo příslušné licence umožňující stažení software. Poskytnutím výše uvedených údajů bude považováno za poskytnutí licence k software.

7. Ochrana důvěrných informací

7.1. Důvěrné informace jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace, které se týkají dodávky a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách dodávky, jakož i o průběhu plnění dodávky), které se týkají Zhotovitele nebo zákazníka (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, utajované skutečnosti, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně označeny zákazníkem nebo Zhotovitelem. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se v průběhu trvání smlouvy staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané zákazníkem nebo Zhotovitelem na základě postupu nezávislého na smlouvě nebo druhé straně, pokud je příslušná strana schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté zákazníkovi nebo Zhotoviteli třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.

7.2. Zhotovitel a zákazník jsou povinni zajistit utajení získaných Důvěrných informací způsobem obvyklým jako při utajování vlastních Důvěrných informací. Zhotovitel a zákazník mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti takových principů utajení důvěrných informací. Zhotovitel a zákazník jsou zároveň povinni zajistit utajení získaných důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.

7.3. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace Zhotovitel a zákazník pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze smlouvy. V případě ukončení platnosti nebo účinnosti některých smluvních ujednání, ustanovení o ochraně důvěrných informací, zůstávají nadále v platnosti a účinnosti, nedohodnou-li se Zhotovitel a zákazník výslovně jinak.

7.4. Zhotovitel a zákazník budou zachovávat přísně důvěrný charakter veškerých takových důvěrných materiálů a nepoužijí je nebo nevyjeví třetím osobám. Pokud je sdělení informací z důvěrných materiálů třetím osobám nezbytné pro plnění smlouvy, pak je možné informace poskytnout pouze za následujících podmínek:

- 7.4.1. třetí osobu, které budou důvěrné informace některou ze stran sděleny, odsouhlasí druhá strana předem,
- 7.4.2. třetí osoba písemně potvrdí svůj závazek zachování důvěrnosti informací, které jí byly jako důvěrné předány ve stejném rozsahu, v němž je touto povinností vázána smluvní strana, která tyto informace třetí osobě sdělila.

7.5. Za porušení povinnosti stran zachovávat důvěrnou povahu materiálů nebude považováno předání následujících informací:

- 7.5.1. které jsou nebo se stávají veřejně přístupnými nebo musí být zpřístupněny na základě obecně závazných právních předpisů, aniž by došlo k porušení Smlouvy,
- 7.5.2. které příjemce obdržel v souladu s právními předpisy od třetí osoby bez jakékoliv povinnosti zachovat jejich důvěrnou povahu; v tomto případě nebude smluvní strana uváděna jako zdroj této informace,
- 7.5.3. které jsou zbaveny důvěrné povahy na základě platného příkazu soudu nebo orgánu veřejné správy, a to za předpokladu, že příjemce:
 - 7.5.3.1. předkládající stranu vyznamenal o takovémto příkazu neprodleně po jeho obdržení,
 - 7.5.3.2. spolupracuje s předkládající stranou na tom, aby od soudu nebo od orgánu veřejné správy, který vydal zmíněný příkaz, získal ochranný příkaz, který by omezil vyjevení a užívání důvěrných materiálů výhradně na účely, kterým měl sloužit původní příkaz k odtajnění.

7.6. Povinnosti stran vyplývající z tohoto článku budou platit po celou dobu existence obchodního tajemství, a to jak po dobu platnosti smlouvy, tak i po dobu po ukončení platnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu.

7.7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany domáhat se ochrany v souladu s ustanovením § 2985 a § 2988 občanského zákoníku.

7.8. Po ukončení plnění dodávky může každá ze stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných ke splnění dodávky obsahujících informace důvěrného charakteru nebo tvořících obchodní tajemství a druhá strana je povinna tyto materiály neprodleně vrátit, pokud nebudou součástí dodávky.

B) ZVLÁŠTNÍ ČÁST

8. Kupní smlouva

8.1. Strany se dohodly, že zboží, které je součástí dodávky, zůstává až do úplného zaplacení jeho ceny uvedené v daňovém dokladu včetně příslušenství ve vlastnictví Zhotovitele. Pro potřeby vyměření DPH je dnem zdanitelného plnění den dodání zboží, popř. zaplacení ceny, podle toho, ke kterému plnění došlo dříve.

9. Smlouva o dílo, smlouva servisní

9.1. Zhotoviteli vzniká nárok na úhrady ceny díla okamžikem jeho předání. Zhotoviteli vzniká nárok na úhradu servisních služeb jejich poskytnutím.

9.2. Strany se dohodly, že k předání díla Zhotovitelem zákazníkovi dochází formou předávacího protokolu (eventuálně protokolu o instalaci nebo dodacího listu). Zákazník se zavazuje dílo převzít a podepsat předávací protokol v případě, že dílo bude bezvadné nebo bude vykazovat pouze drobné vady a nedodělky nebránící užívání díla. Zhotovitel se v předávacím protokolu zaváže drobné vady a nedodělky odstranit ve lhůtě sjednané v předávacím protokolu.

9.3. Není-li ve smlouvě sjednána doba dodávky nebo Zhotovitel dodá dodávku před či po určené době dodávky, zavazuje se Zhotovitel sdělit zákazníkovi dobu dodávky mailem nejméně [REDAKCE] předem. Pokud se zákazník na místo dodání nedostaví, případně odmítá bezvadné dílo či dílo, vykazující pouze drobné vady a nedodělky převzít, má se za to, že dílo bylo Zhotovitelem předáno dnem sjednaným ve smlouvě nebo dle VSP určeným jako doba dodávky.

10. Smlouva o převodu licencí software, smlouva o poskytnutí služby subscription (smlouva o předplatném)

10.1. Není-li konkrétní smlouvou o převodu licencí software stanoveno jinak, rozumí se smlouvou o převodu licencí software smlouva o úplatném převodu práva využívat rozmnoženinu software v souladu s příslušnými ustanoveními autorského zákona. Není-li konkrétní smlouvou o poskytnutí služby subscription stanoveno jinak, rozumí se smlouvou o poskytnutí služby subscription smlouva o dočasném užívání rozmnoženiny software v souladu s příslušnými ustanoveními autorského zákona.

10.2. Zákazník je oprávněn jinak rozmnožovat, překládat, zpracovávat, upravovat či jinak měnit software, je-li to nezbytné k využití rozmnoženiny software v souladu s jeho určením (ustanovení § 66 odst. 1 písm. b) autorského zákona) pouze je-li to výslovně dohodnuto ve smlouvě.

10.3. Zákazník je povinen využívat rozmnoženinu software v souladu se uzavřenou smlouvou a v souladu s veškerými podmínkami výrobce software vyjádřenými v tzv. „licenčním ujednání“, k němuž zákazník přistoupil buď otevřením originálního obalu software, nebo odsouhlasením „licenčního ujednání“ při instalaci software.

10.4. Zákazník se zavazuje poskytnout Zhotoviteli pro účely instalace software přístup k zařízení, na kterém má být software instalován a nezbytnou součinnost pro instalaci software.

10.5. Strany se dohodly, že poruší-li zákazník licenční ujednání nebo bude-li zákazník v prodlení s placením ceny [REDAKCE] pozbývá následující den po porušení licenčního ujednání resp. po uplynutí uvedené doby prodlení právo využívat rozmnoženinu software, případně oprávnění k výkonu práva software užit, bylo-li na něho převedeno, je povinen software neprodleně odinstalovat, tento dále nevyužívat ani neumožnit jeho využití. Nesplní-li zákazník řádně a včas závazky uvedené v předcházející větě, zavazuje se zaplatit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši [REDAKCE] z úplaty smlouvené ve smlouvě a zároveň umožnit pracovníkům Zhotovitele odinstalování software na náklady zákazníka. Zaplacením smluvní pokuty ze strany zákazníka není dotčeno právo Zhotovitele na náhradu škody, a to na náhradu v plné výši. Za účelem odinstalování software dává zákazník výslovný souhlas k tomu, aby pověřeni pracovníci Zhotovitele vstoupili do jeho prostor za účelem odinstalování software a jeho odebrání včetně nosiče a veškeré dokumentace. Zákazník je dále povinen umožnit Zhotoviteli na jeho požádání provedení kontroly za účelem zjištění, zda došlo k úplnému odinstalování software v případě dobrovolného splnění povinností zákazníka podle první věty tohoto bodu. Zákazník se zavazuje strpět veškerá nezbytná omezení v souvislosti s prováděním kontroly Zhotovitele. Tímto ustanovením nejsou nijak dotčeny ani omezeny ostatní důsledky plynoucí dle těchto VSP z prodlení zákazníka se zaplacením.

11. Smlouva o poskytnutí služby maintenance (smlouva o plánu údržby)

11.1. Smlouvou o poskytnutí služby maintenance se rozumí smlouva, dle které se Zhotovitel zavazuje zajistit pro zákazníka poskytování určitého okruhu služeb po určitou dobu přímo výrobcem software. Zákazník se za poskytnutí uvedené služby zavazuje zaplatit sjednanou cenu. Pokud není určeno ve smlouvě jinak, hradí se cena maintenance na začátku období, ve kterém je služba maintenance poskytována.

11.2. V rámci poskytnutí služby maintenance se Zhotovitel zavazuje zajistit zákazníkovi u výrobce software poskytování sjednaných služeb. Jednotlivé typy služeb a jejich parametry jsou definovány aktuálními podmínkami výrobce příslušného software a uveřejněny na webových stránkách Zhotovitele nebo výrobce software. V případě rozporu mezi těmito VSP, smlouvou o poskytnutí služby maintenance a aktuální nabídkou výrobce software co do rozsahu a obsahu služby maintenance má přednost vymezení rozsahu a obsahu služby maintenance v aktuální nabídce výrobce software před vymezením ve smlouvě o poskytnutí služby maintenance a v těchto VSP a vymezení rozsahu a obsahu služby maintenance ve smlouvě o poskytnutí služby maintenance před vymezením v těchto VSP.

11.3. Není-li v aktuální nabídce výrobce software uvedeno nebo mezi smluvními stranami sjednáno jinak, je podmínkou uzavření první smlouvy o poskytnutí služby maintenance s určitým zákazníkem zakoupení nové verze nebo upgrade příslušného software.

11.4. Smlouva o poskytnutí služby maintenance se vždy sjednává na dobu určitou, doba trvání každé jednotlivé smlouvy je určena aktuální nabídkou výrobce software v době uzavření smlouvy. Nebude-li v případě nejasností možné určit dobu trvání smlouvy jinak, platí, že doba trvání konkrétní smlouvy o poskytnutí služby maintenance činí 1 rok.

11.5. Zákazník bere na vědomí, že výrobce software je kdykoli během trvání smlouvy o poskytnutí služby maintenance oprávněn změnit rozsah a obsah poskytovaných služeb a souhlasí s tím, aby smlouva o poskytnutí služby maintenance trvala i po takové změně po celé sjednané období.

11.6. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že plnohodnotné poskytování veškerých služeb zajišťovaných v rámci služby maintenance závisí do značné míry na aktivním přístupu zákazníka. Nebude-li zákazník sjednané služby aktivně využívat, nemá to vliv na povinnost zákazníka zaplatit sjednanou cenu služby maintenance.

11.7. Závazky Zhotovitele ze smlouvy o poskytnutí maintenance se považují za zcela splněné v okamžiku, kdy je zákazníkovi předána webová adresa stránek výrobce software, na které jsou služby výrobcem software poskytovány a softwarový či hardwarový prostředek (přístupové heslo či klíč), zajišťující příjemci služby maintenance přístup na takové stránky.

12. Práva a povinnosti smluvních stran při pořízení produktů označených "auto-renew" nebo "recurring" nebo „automatická obnova“

12.1. Zakoupením produktu označeného "auto-renew" nebo "recurring" nebo „automatická obnova“ potvrzuje zákazník svůj souhlas s tím, že služba a/nebo předplatné vázané na tento produkt bude obnoveno automaticky na další období, které je rovno délce počátečního období (na které byla služba a/nebo předplatné vázané na daný produkt uhrazeno), pokud ho nezruší nejpozději [REDACTED] před termínem obnovení e-mailovou žádostí doručenou na adresu [REDACTED] a pokud není toto automatické obnovení zamítnuté Zhotovitelem v souladu s těmito VSP. Termínem obnovení se rozumí termín, kdy vyprší období, na které byla služba a/nebo předplatné vázané na daný produkt uhrazeno. Pokud nejde ke zrušení služba a/nebo předplatného dle tohoto bodu těchto obchodních podmínek bude zákazník povinen uhradit cenu služby a/nebo předplatného na další období.

12.2. Zhotovitel si vyhraduje možnost upravit cenu pro následující období. Cena za produkt na příslušné období bude vycházet z aktuální platné koncové ceny za dané období (plus příslušné daně a další případné poplatky) stanovené společností [REDACTED]. Způsob výpočtu ceny je uveden v nabídce dodávky služby a/nebo předplatného pro první období dodávky. Zhotovitel bude informovat zákazníka o cenové změně minimálně [REDACTED] před datem, ve kterém příští obnovení nabude účinnosti. V tomto případě bude zákazník moci zrušit předplatné a/nebo službu tak, jak je popsáno v bodu 12.1. těchto VSP.

12.3. V případě, že jsou pro určité služby nebo předplatné domluvené mimořádné nebo odlišné termíny (např. roční nebo měsíční doba trvání), vyvine Zhotovitel přiměřené úsilí, aby zákazníkovi zaslal připomínku pro tato čekající/potřebná obnovení spojená s těmito specifickými službami nebo předplatným minimálně [REDACTED] před příslušným vypršením platnosti.

12.4. Zhotovitel může, bez ohledu na to, jaká práva vzešla z podmínek příslušné služby a/nebo podmínek předplatného nebo jakýchkoliv jiných práv a opravných prostředků z nich vzešlých, písemným oznámením kdykoliv, s okamžitou účinností ukončit službu a/nebo předplatné v případě, že (i) zákazník neprovede platbu jakékoliv hodnoty spojené s touto službou/předplatným k datu splatnosti a toto nezaplacení bude trvat déle než [REDACTED] a/nebo (ii) zákazník nebude mít dostatečný kreditní limit nebo bude v prodlení s úhradou jakékoliv faktury.

12.5. Zákazník bere na vědomí, že v případě jakéhokoliv ukončení služby a/nebo předplatného, Zhotovitel nepřebírá ani neponese žádnou odpovědnost vůči zákazníkovi ani jiné třetí osobě, a že zákazník přebírá plnou odpovědnost za případné odškodnění Zhotovitele ve všech závazcích, nákladech, vydáních, škodách a ztrátách (včetně jakýchkoliv přímých, nepřímých a následných ztrát, ztrátě profitu, ztrátě pověsti, penalizačních úroků, pokut, nákladů a vydání za právní nebo jiné odborné služby) utrpěných nebo způsobených Zhotoviteli na základě toho, že došlo k tomuto ukončení.

C) VADY DODÁVKY

13. Záruční podmínky

13.1. Zhotovitel poskytuje na dodávku záruku za jakost. V případě poskytování licencí k software, poskytnutí služby subscription nebo poskytnutí služby maintenance se odpovědnost za vady řídí „licenčními ujednáními“ resp. záručními podmínkami výrobce software, a to včetně případných omezení odpovědnosti nebo záruk.

D) ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

14. Další ujednání

14.1. Smluvní strany se zavazují řešit vzniklé spory dohodou. V případě, že nedoručí k dohodě, smluvní strany se tímto dohodly, že všechny spory, které by mohly ze smluvního vztahu nebo v souvislosti s ním vzniknout, budou rozhodovány obecnými soudy v České republice.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky společnosti Arkance Systems CZ s.r.o. verze 9, platí od 1. dubna 2021

Příloha č.2 – Obsah Služeb, včetně jejich parametrů

Doba dostupnosti HelpDesk a Hotline s kvalifikovanou reakcí Zhotovitele:

- [REDACTED]
- [REDACTED]

HelpDesk: obsahuje veškeré požadavky Objednatele, jejich aktuální stav, způsob vypořádání, doba vypořádání, a to po celou dobu trvání Smlouvy; na požádání je Zhotovitel povinen bezodkladně poskytnout písemný (emailový) výstup z HelpDesk.

Typ, definice, parametry a Metriky Služeb

A. Zajištění funkčnosti systému GIS

A.1. Definice Služby

A.1.1. Zahrnuje řešení výpadku systému GIS nebo problém s funkcí prostřednictvím telefonické podpory, e-mailové podpory nebo vzdálené správy (časová garance servisu - viz. Metriky služeb).

A.2. Parametry Služby

A.2.1. Služba je poskytována v sídle poskytovatele – prostřednictvím vzdálené správy, telefonicky nebo e-mailem.

A.2.2. Hlášení problému provádí objednatel prostřednictvím webového rozhraní [REDACTED] nebo telefonicky.

A.2.3. Metriky Služeb. Služba je rozdělena do 3 kategorií podle závažnosti problému. Objednatel uvede závažnost problému v jeho hlášení. V případě, že kategorii neuvede, přistupuje poskytovatel k řešení, jako by šlo o kategorii C.

A.2.4. Níže uvedené lhůty plynou vždy v pracovní dny v době [REDACTED]

Kategorie A: Vážné vady s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad do funkčnosti „Systému GIS“, nebo jejich částí a dále vady, které znemožňují jejich užívání nebo jejich částí Objednatelem nebo způsobují vážné provozní problémy.

Vypořádání vad plnění (nefunkčnosti či snížené funkčnosti „Systému GIS“) - záručních i mimozáručních vad):

- Řádné zahájení prací: [REDACTED]
- Zajištění funkčnosti: [REDACTED]
 - (zajištěním funkčnosti se rozumí umožnění používání funkcionality Objednatelem, byť i jen dočasnou formou náhradního řešení – workaround).
- Úplné odstranění vady: [REDACTED]

Kategorie B: Vada, která svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné vady způsobující zhoršení výkonnosti a funkčnosti „Systému GIS“, nebo jejich částí. IS nebo jeho část má omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o odstranitelné vady, které způsobují problémy při užívání a provozování IS nebo jeho části Objednatelem, ale umožňují provoz

- Řádné zahájení prací: [REDACTED]
- Zajištění funkčnosti: [REDACTED]
 - (zajištěním funkčnosti se rozumí umožnění používání funkcionality Objednatelem, byť i jen dočasnou formou náhradního řešení – workaround).
- Úplné odstranění vady: [REDACTED]

Kategorie C: Vada, která svým charakterem nespadá do kategorie A nebo kategorie B. Znamená snadno odstranitelné vady s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost IS nebo jeho

Části.

- Řádné zahájení prací: [REDACTED]
- Zajištění funkčnosti: [REDACTED]

- (zajištěním funkčnosti se rozumí umožnění používání funkcionality Objednatelem, byť i jen dočasnou formou náhradního řešení – workaround).
- Úplné odstranění vady: [REDACTED]

B. Správa systému GIS (prevence a profylaxe)

B.1. Definice Služby

- B.1.1. Provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci systému. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu systému a provádění takových Změn, které omezují vznik závad/problémů.
- B.1.2. Zapracování legislativních změn – funkčnost systému po zapracování legislativních změn bude zajištěna minimálně [REDACTED] před účinky vyplývajícími z účinnosti této legislativní změny.

B.2. Parametry Služby

- B.2.1. Služba je poskytována prostřednictvím vzdálené správy. Místem plnění je sídlo objednatele Aplikace opravných SW balíčků(tzv. service packů a hotfixů).
- B.2.2. Na plánované úpravy a rozšíření funkčnosti „Systému GIS“ bude Objednatel v předstihu upozorněn nejméně [REDACTED].

C. Konzultační služby

C.1. Definice Služby

- C.1.1. Telefonické poradenství a další služby po telefonu (např.: rada po telefonu nebo jiná služba proveditelná po telefonu nebo prostřednictvím e-mailu). Konzultační požadavek může vyžadovat ke svému konečnému zodpovězení i několik telefonických hovorů a může vyžadovat hledání ve znalostních databázích.
- C.1.2. Programátorské práce na úpravu a rozvoj systému GIS.

C.2. Parametry Služby

- C.2.1. Služba je poskytována vzdáleně v sídle poskytovatele
- C.2.2. Služba zahrnuje práci poskytovatele v místě plnění
- C.2.3. Doprava do místa plnění je započtena v celkových nákladech za služby.

D. Rozvojové služby

D.1. Definice Služby

- D.1.1. Úprava řešení související s použitím nových verzí produktů či novými vlastnostmi požadovanými zákazníkem.
- D.1.2. Poskytování metodických, aplikačních a technických informací k vydaným i připravovaným verzím produktů a podpora při instalaci vyšších verzí produktů a řešení
- D.1.3. Školení uživatelů/administrátorů
- D.1.4. Úprava produktů, nebo programátorské práce
- D.1.5. Návrh rozvoje IS
- D.1.6. Konzultační služby
- D.1.7. Úprava a rozvoj dodaného řešení dle potřeb objednatele

D.2. Parametry Služby:

- D.2.1. Služba je poskytována v místě Zhotovitele nebo na vyžádání v místě Objednatele
- D.2.2. Služba zahrnuje práci Zhotovitele
- D.2.3. Požadavky na rozšíření funkcionality „Systému GIS“ – provedení základní analýzy požadavku Objednatele s uvedením časové a případné finanční náročnosti [REDACTED].
- D.2.4. Rozvojové služby nejsou zahrnuty v paušální odměně.

Rozsah Služeb zahrnutých v paušální odměně:

Typ Služby	Jednotka	Počet
Zajištění funkčnosti systému GIS	-	Není omezeno
Správa systému GIS (prevence a profylaxe)	požadavek	1x za měsíc
Zajištění Maintenance produktu twiGIS	požadavek	1x za rok
Zajištění Maintenance produktu Vyjadřovací portál	požadavek	1x za rok
Zajištění pronájmu licence AutoCAD	požadavek	1x za rok
Zajištění aktualizace systému minimálně	požadavek	1x za rok

Příloha č.3 – Ceník Služeb

Popis	Jednotka	Cena Kč
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Příloha č.4 – Seznam osob podílejících na realizaci VZ

Jméno	Odpovědnost
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]