

# Smlouva o poskytování služeb

č. IT/59/2016

## Údržba a podpora aplikace Athena

### **Rada pro veřejný dohled nad auditem**


zřízená na základě § 37 odst. 1, zákona č. 93/2009 Sb. o auditorech

se sídlem: Vodičkova 1935/38, 110 00 Praha 1

zastoupena: Ing. Jiřím Nekovářem

IČ: 72038080

DIČ: CZ72038080



(dále jen „zákazník“)

a

### **PilsCom, s.r.o.**

se sídlem: Slovanská alej 30, 326 00 Plzeň

zastoupen: Ing. Danou Duchkovou, jednatelkou firmy

Ing. Vladislavem Krásným, jednatelem firmy

IČ: 25219103

DIČ: CZ25219103



(dále jen „poskytovatel“)

uzavřely tuto **smlouvu o poskytování údržby a podpory** v souladu s ustanovením § 2586 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku:

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků ve smlouvě obsažených a s úmyslem být smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění smlouvy:**

## 1. SMLUVNÍ STRANY

- 1.1. Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, číslo vložky 9762, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky ve smlouvě stanovené a je oprávněn smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2. Zákazník prohlašuje, že je právnickou osobou řádně zřízenou na základě § 37 odst. 1 zákona č. 93/2009 Sb. o auditorech.

## 2. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Účelem smlouvy je zajistit provoz aplikačního programového vybavení „Elektronická spisová služba AthenA“, dále jen APV, pro potřeby zákazníka.
- 2.2. Předmětem smlouvy je:
  - 2.2.1. závazek poskytovatele poskytovat ve prospěch zákazníka údržbu a podporu APV dle specifikace a v rozsahu uvedeném v článku 3. smlouvy, dále též údržba a podpora,
  - 2.2.2. závazek zákazníka řádně a včas zajistit potřebnou součinnost dle ostatních ust. smlouvy a zaplatit poskytovateli smlouvou dohodnutou cenu.

## 3. PŘEDMĚT PLNĚNÍ SMLOUVY

- 3.1. Částí předmětu plnění smlouvy ze strany poskytovatele je průběžně po dobu platnosti smlouvy za paušální poplatek dle odst. 6.1.1. smlouvy:

### 3.1.1. Poskytování služby „Upgrade a release APV“

V rámci poskytování služby „Upgrade a release APV“ získává zákazník nárok na poskytnutí veškerých zlepšení a dodatků k poskytnutému APV (upgrade nebo update stávajících modulů) vydaných poskytovatelem během příslušného ročního období, popř. licence na tyto produkty. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update není jejich instalace a implementace u zákazníka. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update není rozdílové školení.

### 3.1.2. Poskytování služby „Odstraňování vad APV“

V rámci poskytování služby „Odstraňování vad APV“ získává zákazník nárok na to, že poskytovatel bude odstraňovat vady APV, jsou-li tyto vady způsobeny chybou ve zdrojovém textu APV a to v souladu s ust. odst. 5.3. smlouvy. Výskyt vady bude zákazník oznamovat poskytovateli prostřednictvím telefonního čísla


[REDACTED]  
(HelpDesk).

### 3.1.3. Poskytování služby „Legislativní podpora APV“

V rámci poskytování služby „Legislativní podpora APV“ získává zákazník nárok na to, že APV bude uvedeno v soulad s aktuálním stavem právního řádu České republiky dle ust. odst. 8.2. a 8.3. smlouvy a to ve lhůtách dle ust. odst. 5.2. smlouvy. Aktualizace bude zajišťována prostřednictvím upgrade nebo update APV. Součástí legislativní podpory není instalace a aplikace (implementace) těchto upgrade a update.

### 3.1.4. Poskytování služby „HELP-LINE“

V rámci poskytování služby „HELP-LINE“ má zákazník garantovanou pomoc poskytovatele při řešení technických problémů zákazníka související s provozem APV. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu, faxem či s využitím Internetu. Stálá služba pro zachycení informací a požadavků, případně pro poradenství po telefonu, je každý pracovní den od 8:00 do 17:00 v sídle poskytovatele. Služba HELP-LINE je poskytována prostřednictvím

  
www.pilscom.cz (HelpDesk).

### 3.1.5. Poskytování služby „Profylaxe systému (inspekce)“

V rámci poskytování služby „Profylaxe systému (inspekce)“, z důvodů prevence poruch a optimalizace výkonu APV, bude poskytovatel vzdáleným přístupem sledovat chod APV u zákazníka a případně provádět potřebné zásahy. Inspekce APV bude prováděna periodicky 1x měsíčně a její náplní bude především:

- kontrola vazeb (konzistence dat, referenční a datová integrita)
- zaplňování databázového prostoru a prostoru pro dokumenty, návrhy jeho rozšiřování
- kontrola zálohování a bezpečnosti dat
- mapování vytížení systému (přihlašování)
- nahrávání opravných dávek dat

Služba je poskytována pravidelně jedenkrát za měsíc. O provedené inspekci bude vyhotoven zápis péči poskytovatele.

## 3.2. Částí předmětu plnění smlouvy ze strany poskytovatele je průběžně po dobu platnosti smlouvy za ceny dle odst. 6.1.2. smlouvy:

### 3.2.1. Poskytování služby „Vzdálená konzultace a zásah v místě zákazníka“



Pro operativní řešení nestandardních situací, které se netýkají vad APV, je zavedena služba „Vzdálená konzultace a zásah v místě zákazníka“, která garantuje pomoc poskytovatele při řešení problémů zákazníka související s provozem APV. Jedná se o vzdálené řešení po telefonu, faxem či s využitím Internetu s garantovanou dobou reakce ze strany poskytovatele. V případě, kdy nebude možné vzdálené řešení a zákazník i poskytovatel budou souhlasit, může se jednat o zásah v místě zákazníka. V havarijním případě má zákazník možnost vyžádat si „Rychlý zásah“ s garantovanou dobou nástupu k řešení nestandardní situace.

3.2.1.1. Oznámení o výskytu problému souvisejícího s provozem APV provede zákazník prostřednictvím telefonního čísla



3.2.1.2. Požadavek na „Rychlý zásah“ zákazník oznámí záznamem na www stránkách [www.pilscom.cz](http://www.pilscom.cz) (HelpDesk) nebo písemně na formuláři Hlášení HELP-LINE (příloha č.7) a to faxovou zprávou na čísle [redacted] nebo e-mailem na adrese [hotline@pilscom.cz](mailto:hotline@pilscom.cz) nebo osobním předáním, při kterém zástupce poskytovatele písemně potvrdí datum a čas předání.

Poskytovatel může poskytnout zákazníkovi služby dle specifikace odst. 3.2.1. smlouvy, pouze na základě objednávky vystavené zákazníkem. Po oznámení zákazníkem dle odst. 3.2.1.1. a 3.2.1.2. smlouvy, před zahájením poskytování služby dle tohoto odstavce smlouvy, musí být vždy zákazníkem vystavena objednávka této služby s uvedením smluvními stranami dohodnuté a ze strany poskytovatele garantované maximální doby potřebné k poskytnutí této služby a tím i maximální ceny této služby. Součástí objednávky bude předem oboustranně odsouhlasená cenová kalkulace služeb poskytovatele, která je pro poskytovatele závazná, a dále s uvedením jednotkové hodinové sazby dle odst. 6.1.2.4 s cílem maximální hospodárnosti pro objednatele.

3.2.2. Poskytování služby „Podpora a rozvoj nastavení nových modulů APV“

V rámci poskytování služby „Podpora a rozvoj nastavení nových modulů APV“ se poskytovatel zavazuje podporovat systém u zákazníka ve smyslu :

- instalace nových verzí APV
- úpravy nastavení APV dle potřeb zákazníka
- řešení doplňujících a rozšiřujících projektů navazujících na implementaci APV
- úprava stávajících a tvorba nových funkcí APV

Požadavek na službu dle tohoto odstavce provede zákazník vystavením objednávky s uvedením smluvními stranami dohodnuté a ze strany poskytovatele garantované maximální doby potřebné k poskytnutí služby dle tohoto odst. smlouvy a tím i maximální ceny této služby.

### 3.2.3. Poskytování školení o APV

Poskytovatel po dohodě se zákazníkem může zajišťovat školení zaměstnanců zákazníka o APV ve smluvními stranami dohodnutém rozsahu a úrovni znalostí. Zákazník si vystavením objednávky vyžádá školení u poskytovatele ve lhůtě minimálně 1 měsíce před požadovaným termínem školení. Objednávka vystavená zákazníkem bude obsahovat dohodnutou cenu školení. Cena za vyškolení jednoho uživatele bude stanovena dohodou.

3.2.4. Služby poskytované poskytovatelem dle odst. 3.2. smlouvy budou evidovány v protokolech, odsouhlasených oprávněnými osobami obou smluvních stran specifikovanými v příloze č. 1 smlouvy tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka poskytovatele se týká, počet časových jednotek provedené práce a sazba předmětného pracovníka. Dále tyto protokoly o převzetí plnění budou obsahovat veškeré vady plnění, které ještě nebyly odstraněny spolu se závazkem poskytovatele odstranit vadu ve stanovené lhůtě. Takovéto případné opravy budou opět předány na základě protokolu o převzetí plnění v souladu s ustanovením tohoto odstavce.

## 4. MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1. Místem plnění předmětu smlouvy je sídlo zákazníka, není-li v ostatních ustanoveních tohoto článku smlouvy výslovně stanoveno jinak.
- 4.2. Předmět plnění dle odstavce 3.1.4. smlouvy (tj. služba HELP-LINE) je poskytován v sídle poskytovatele.
- 4.3. Předmět plnění dle odstavce 3.1.6. smlouvy (tj. „Profylaxe systému (inspekce)“) je poskytován dálkovým přístupem v sídle zákazníka.
- 4.4. Předmět plnění dle odstavce 3.2.1. ( „Vzdálená konzultace a zásah v místě zákazníka“) a 3.2.2 (tj. „Podpora a rozvoj nastavení nových modulů APV“) je poskytován v sídle poskytovatele, resp. v sídle zákazníka.
- 4.5. Předmět plnění dle bodu 3.2.3. smlouvy (tj. Školení) je poskytován v místě dle dohody poskytovatele se zákazníkem.

## 5. TERMÍNY PLNĚNÍ

- 5.1. Předmět plnění dle odstavce 3.1.1. smlouvy (tj. služba „Upgrade a release APV“) je poskytován v termínech určených poskytovatelem.

- 5.2. Předmět plnění dle odstavce 3.1.3. smlouvy (tj. služba „Legislativní podpora APV“) je poskytován v termínech určených poskytovatelem, nejpozději však ke dni, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti.
- 5.3. Předmět plnění dle odstavce 3.1.2. smlouvy (tj. služba „Odstraňování vad APV“):
- 5.3.1. Příjem oznámení zákazníka o výskytu vady způsobem dle odst. 3.1.3. smlouvy je poskytovatelem poskytován v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin.
  - 5.3.2. Poskytovatel se zavazuje reagovat na oznámení zákazníka o výskytu vady:
    - 5.3.2.1.u vad vylučujících užívání APV nebo jeho důležité a ucelené části (problémy zabraňující provozu) nejpozději do dvou hodin od oznámení zákazníka o výskytu vady, je-li toto oznámení učiněno po 15:00 hod., nejpozději do 9.00 hod. následujícího pracovního dne,
    - 5.3.2.2.u vad způsobujících problémy při užívání a provozování APV nebo jeho části, ale umožňujících provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními (problémy omezující provoz) během přiměřené lhůty dle stupně poškození, nejpozději do 24 hodin od oznámení zákazníka o výskytu vady.
  - 5.3.3. Reakcí dle ust. odst. 5.3.2. smlouvy se rozumí potvrzení přijetí požadavku a odpověď zákazníkovi s informací o předpokládané závažnosti problému, zda se jedná o vadu APV či chybu obsluhy a je-li to možné, předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému.
  - 5.3.4. Poskytovatel se zavazuje nastoupit k odstranění vady oznámené zákazníkem:
    - 5.3.4.1.u vad vylučujících užívání APV nebo jeho důležité a ucelené části (problémy zabraňující provozu) nejpozději do 24 hodin od oznámení zákazníka o výskytu vady, je-li vada nahlášena po 15:00 hod., začíná běžet lhůta pro odstranění vady od 9.00 hod. následujícího pracovního dne,
    - 5.3.4.2.u vad způsobujících problémy při užívání a provozování APV nebo jeho části, ale umožňujících provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními (problémy omezující provoz), do 96 hodin od oznámení zákazníka o výskytu vady, je-li toto oznámení učiněno po 15:00 hod., začíná běžet lhůta pro odstranění vady od 9.00 hod. následujícího pracovního dne.
- 5.4. Předmět plnění dle odstavce 3.1.4. smlouvy (tj. služba „HELP-LINE“) je poskytovatelem poskytován v pracovních dnech v době od 8.00 do 17.00 hod.

- 5.5. Předmět plnění dle odstavce 3.1.5. smlouvy (tj. služba „Profylaxe systému (inspekce)“) bude poskytován dálkovým přístupem jedenkrát v kalendářním měsíci.
- 5.6. Předmět plnění dle odst. 3.2.1. smlouvy (tj. služba „Vzdálená konzultace a vzdálená podpora“):
- 5.6.1. Příjem oznámení zákazníka o výskytu problému souvisejícího s provozem APV způsobem dle odst. 3.2.1. smlouvy je poskytovatelem poskytován v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin.
  - 5.6.2. Případy, kdy zákazník pro oznámený problém souvisejícího s provozem APV nebude moci systém dále používat, bude poskytovatel vyřizovat přednostně. Poskytovatel začne s pomocí vzdáleným řešením problému prostřednictvím kvalifikovaného poradce takto:
    - 5.6.2.1. u problémů vylučujících užívání APV nebo jeho důležité a ucelené části (problémy zabraňující provozu) nejpozději do dvou hodin od oznámení zákazníka o výskytu problému, je-li toto oznámení učiněno po 15:00 hod., nejpozději do 9.00 hod. následujícího pracovního dne,
    - 5.6.2.2. u problémů znesnadňujících užívání a provozování APV nebo jeho části, ale umožňujících provoz a které lze dočasně řešit organizačními opatřeními (problémy omezující provoz) během přiměřené lhůty dle stupně závažnosti, nejpozději však do 24 hodin od oznámení zákazníka o výskytu problému souvisejícího s provozem APV.
- 5.7. Předmět plnění dle odstavce 3.2.2. smlouvy (tj. služba „Podpora a rozvoj nastavení nových modulů APV“) je poskytován dle požadavků zákazníka. Potřebné práce je zákazník povinen vyžádat si formou objednávky minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, s předstihem minimálně jednoho měsíce.
- 5.8. Předmět plnění dle odstavce 3.2.3. smlouvy (tj. „Školení o APV“) je poskytován po vzájemné dohodě v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin. Zákazník si objedná školení u poskytovatele s předstihem minimálně 1 měsíc.
- 5.9. V případě prodlení způsobeného okolnostmi na straně zákazníka, zejména podstatným porušením jeho povinností podle článku 11. smlouvy, platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlení na straně zákazníka a o přiměřenou, nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění znovu vhodně zkoordinována.

## 6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1. Smluvní strany se dohodly, že:

6.1.1. Cena předmětu plnění smlouvy dle odst. 3.1. smlouvy bude hrazena ročním **paušálním** poplatkem ve výši:

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| cena bez DPH    | 42 200,-- Kč |
| cena včetně DPH | 51 062,-- Kč |

6.1.2. Cena předmětu plnění smlouvy dle odst. 3.2. smlouvy (tj. poskytování předmětu plnění nad rámec inovací, činností, prací a služeb hrazených paušálně dle odst. 6.2.1.) bude hrazena na základě skutečně provedených inovací, činností, prací a služeb. Jednotlivé dílčí ceny budou stanoveny následujícím způsobem:

6.1.2.1. Cena předmětu plnění dle odst. 3.2.1. („Vzdálená konzultace a zásah v místě zákazníka“) - jeho cena bude stanovena na základě sazeb dle odst. 6.1.2.5.

6.1.2.2. Ceny předmětu plnění dle odst. 3.2.2. smlouvy (tj. Poskytování služby „Podpora a rozvoj nastavení nových modulů APV“) budou stanoveny na základě skutečné doby plnění a hodinové sazby vedoucího projektu poskytovatele dle odst. 6.1.2.4. smlouvy.

6.1.2.3. Ceny předmětu plnění dle odst. 3.2.3. smlouvy (tj. Poskytování školení o APV) bude stanovena dohodou.

6.1.2.4. Hodinové sazby poskytovatele:

| Sazba                     | S1<br>Programátor | S2<br>Konzultant<br>junior | S3<br>Konzultant<br>senior | S4<br>Vedoucí<br>projektu |
|---------------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Hodinová sazba Kč bez DPH | 800,00            | 800,00                     | 1 000,00                   | 1 200,00                  |

6.1.2.5. Hodinové sazby a fixní sazby služby „Vzdálená konzultace a zásah v místě zákazníka“ specifikované v odst. 3.2.1.

| Zásah  | Cena            |
|--|-----------------|
| do 10:00 hod. prvního následujícího pracovního dne | Sazba S3 + 70 % |
| do 10:00 hod. druhého následujícího pracovního dne | Sazba S3 + 50%  |

6.2. Cena dle odst. 6.1.1. smlouvy bude hrazena jednou ročně na základě daňového dokladu - faktury, dále jen faktury, vystavené poskytovatelem vždy v příslušném kalendářním roce poskytování údržby a podpory a zahrnuje období od 1.1. do 31.12. příslušného kalendářního roku.

6.3. Ceny dle odst. 6.1.2. smlouvy budou uhrazeny na základě faktury vystavené poskytovatelem, která byla vystavena na základě objednávky vystavené



- zákazníkem. Objednávka musí obsahovat náležitosti specifikované v odst. 3.2. smlouvy. Nebude-li vystavení faktury poskytovatelem dle tohoto odstavce smlouvy předcházet vystavení objednávky zákazníkem, není zákazník povinen takovou fakturu akceptovat a není povinen cenu na ni uvedenou uhradit.
- 6.4. Faktura vystavená poskytovatelem musí mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a musí být v souladu s ust. odst. 6.7. smlouvy.
- 6.5. Lhůta splatnosti faktury činí 14 kalendářních dnů ode dne doručení zákazníkovi. Faktura bude doručena doporučenou poštou nebo osobně pověřenému zaměstnanci zákazníka proti písemnému potvrzení. Stejná lhůta splatnosti platí i při placení jiných plateb (smluvních pokut, úroků z prodlení, náhrady škody apod.).
- 6.6. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
- a) číslo a datum vystavení faktury,
  - b) číslo smlouvy
  - c) v případě plnění dle odst. 3.2. smlouvy číslo objednávky,
  - d) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
  - e) označení banky a čísla účtu, na který musí být zapláceno,
  - f) lhůtu splatnosti faktury,
  - g) název, sídlo, IČ a DIČ zákazníka a poskytovatele,
  - h) označení odboru, který akci likviduje, tj. správní odbor,
  - i) jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
- 6.7. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je zákazník oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury.
- 6.8. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené poskytovatelem na faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené ve smlouvě. Povinnost zaplatit sjednanou cenu je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu zákazníka.
- 6.9. V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 0,02% z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu skutečné škody.

## **7. VLASTNICKÉ PRÁVO A PRÁVA UŽITÍ**

- 7.1. Nebezpečí škody přechází na zákazníka okamžikem předání věci poskytovatelem zákazníkovi, popř. jiné zákazníkem označené osobě.
- 7.2. V případě, že je výsledkem činnosti poskytovatele dle smlouvy dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, má zákazník k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem nevýlučné nepřenosné právo užití licencí pro vlastní potřebu v případě, že oprávnění disponovat uvedenými právy přijme. Veškerá ostatní majetková práva k takovému autorskému dílu náleží poskytovateli. Zákazník je oprávněn užívat takto vytvořené dílo pouze v souladu s jeho určením a za smluvně stanovených podmínek.

## **8. ZÁRUKA**

- 8.1. Poskytovatel poskytuje záruku na to, že je oprávněn poskytnout předmět plnění smlouvy dle článku 2. smlouvy zákazníkovi a neporušuje žádná autorská práva ani jiná vlastnická práva žádné třetí strany.
- 8.2. Poskytovatel poskytuje záruku na to, že veškeré vlastnosti APV, včetně jeho případných update, upgrade a nových verzí, budou po celou sjednanou délku období účinnosti smlouvy, včetně období sjednaných dodatky ke smlouvě, v souladu s obecně platnými právními předpisy ČR.
- 8.3. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že údržba a podpora budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly přiměřeným potřebám zákazníka, se kterými zákazník poskytovatele seznámí.
- 8.4. Poskytovatel se zavazuje, že údržba a podpora budou zajišťovány tak, aby předmět údržby a podpory byl způsobilý pro užití k smluvenému účelu a zachoval si takto stanovené smluvené a obvyklé vlastnosti.

## **9. OPRAVNĚNÉ OSOBY**

- 9.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním smlouvy.
- 9.2. Jména oprávněných osob jsou uvedena v příloze č. 1 smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit.

## **10. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A SMLUVNÍ POKUTA**

- 10.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 10.2. Vznikne-li zákazníkovi škoda porušením záruk dle ustanovení odstavců 8.1., 8.2., 8.3. smlouvy, poskytne poskytovatel zákazníkovi náhradu takto vzniklé

škody v její plné výši, včetně nákladů souvisejících se správním řízením a sankcemi uplatněnými vůči zákazníkovi.

- 10.3. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany, popř. uživatelů. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 10.4. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 10.5. Poskytovatel se zavazuje uhradit smluvní pokutu za každý den prodlení ve výši 0,05 % roční celkové ceny paušálního poplatku dle odst. 6.2.1. smlouvy, pokud překročí jakoukoli lhůtu stanovenou v kapitole 5 – Termíny plnění, a to za každý započatý den prodlení.
- 10.6. V případě porušení povinnosti zákazníka dle odst. 11.3. nebo odst. 11.8. smlouvy se zákazník zavazuje zaplatit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05 % roční celkové ceny paušálního poplatku dle odst. 6.2.1. smlouvy, a to za každý započatý den prodlení.

## 11. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 11.1. 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 smlouvy.
- 11.2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající ze smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 11.3. Zákazník se zavazuje zajistit řádné a včasné poskytnutí nezbytné součinnosti tak, aby poskytovatel mohl řádně vykonávat činnost dle smlouvy. Jedná se o:
  - vzdálený přístup do své sítě ke spravovaným aplikacím a systémům
  - pracovní místo s bodem připojení do sítě a s přístupem k tiskárně,
  - dostatečný fyzický a vzdálený přístup ke spravovanému hardware a APV na základě požadavku poskytovatele,
  - zpřístupnění servisního účtu,
  - v případě školení prostor vhodný pro realizaci školení
- 11.4. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran.
- 11.5. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují ke smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě smlouvy musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní

stránce smlouvy, není-li stanoveno nebo smlouvou mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

- 11.6. Ukládá-li smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument textového procesoru MS Word verze 6.0 nebo vyšší na dohodnutém médiu.
- 11.7. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.
- 11.8. Pokud bude poskytování služeb prováděno v sídle zákazníka, zajistí zákazník, v rozsahu, který lze po něm spravedlivě požadovat, a který je schopen technicky a organizačně zvládnout, potřebné předpoklady pro řádné poskytování služeb poskytovatelem, a to:
  - pracovní místo s bodem připojení do sítě a s přístupem k tiskárně,
  - dostatečný fyzický a vzdálený přístup ke spravovanému hardware a APV na základě požadavku poskytovatele,
  - zpřístupnění servisního účtu,
  - v případě školení, prostor vhodný pro realizaci školení
- 11.9. V případě vzdáleného řešení nestandardních situací a pro profylaxi zajistí zákazník poskytovateli vzdálený přístup do počítačové sítě zákazníka na základě dohody mezi smluvními stranami.

## **12. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY**

- 12.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma stranami.
- 12.2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 12.3. Smlouvu je kterákoliv ze smluvních stran oprávněna vypovědět bez uvedení důvodu s tím, že výpovědní doba činí tři (3) měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce, následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 12.4. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel je v prodlení s plněním déle než patnáct (15) dní a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení zákazníka o takovém prodlení. Za doručení se považuje odmítnutí převzít doporučeně zaslanou písemnost nebo její nevyzvednutí v úložné lhůtě u společnosti s licenci na doručování (pošta).
- 12.5. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že zákazník je v prodlení s placením faktur poskytovatele a toto prodlení trvá po dobu delší než třicet (30) dní po písemném upozornění, a dále je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že zákazník je v prodlení s plněním svých závazků podle smlouvy déle než třicet (30) dní a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení poskytovatele o takovém prodlení.

### 13. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 13.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě smlouvy nebo v souvislosti se smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání pověřených zástupců.
- 13.2. Nedohodnou-li se smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze smluvních stran právo řešit spor soudní cestou.

### 14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1. Smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.2. Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu smlouvy. Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 14.3. Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy:  
Příloha č. 1 Oprávněné osoby
- 14.4. Smlouva je uzavřena ve dvou (2) vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po 1 vyhotovení.

**Strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy:**

**Poskytovatel**

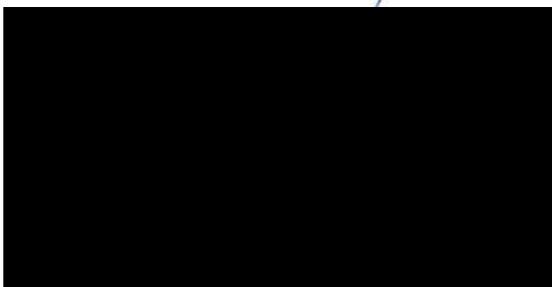
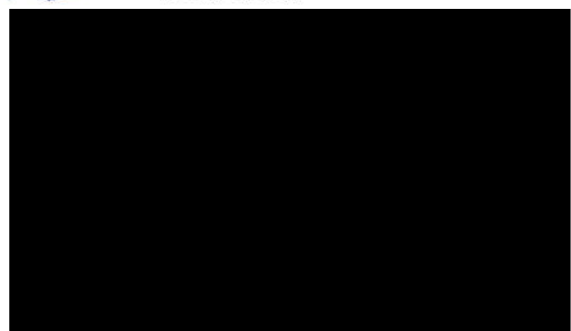
**Zákazník**

V Plzni dne :

V Praze dne :

za PilsCom, s.r.o. :

za RVDA:





**PŘÍLOHA Č.1****OPRÁVNĚNÉ OSOBY**

| <b>Oprávněné osoby</b> | <b>Jméno</b>  |
|------------------------|---|
| Za poskytovatele :     | Dana Duchková,<br>Tomáš Miler<br>Martin Duchek  |
| Za zákazníka           | Jiří Nekovář<br>Eva Racková<br>Veronika Chrenová<br>Miroslav Kocián<br>Jan Musil<br>Monika Sedláčková |