

SERVISNÍ SMLOUVA

Smluvní strany

- (1) **DataFriends s.r.o.**
se sídlem: Jindřichova 640/7, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava
korespondenční
adresa: Perneroва 673/49, 186 00 Praha 8 – Karlín, Česko
IČO: 056 89 651
zapsaná: Krajský soud v Ostravě, oddíl C, vložka 91824
zastoupená: Petrem Polákem, MBA, DiS, jednatelem

(dále jen „**Dodavatel**“)

a

- (2) **CASRI - Vědecké a servisní pracoviště tělesné výchovy a sportu, příspěvková organizace**
se sídlem: Podbabská 1590/3, 160 00 Praha 6 – Dejvice, Česko
korespondenční
adresa: Podbabská 1590/3, 160 00 Praha 6 – Dejvice, Česko
IČO: 493 66 378
zastoupená: Mgr. Libor Soumar, Ph.D., ředitelem

(dále jen „**Objednatel**“)

(Dodavatel a Objednatel dále společně jako „**smluvní strany**“ a každá jednotlivě jako „**smluvní strana**“)

uzavřely dnešního dne v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 ObčZ (jak je tento pojem definován níže) na základě vzájemného a úplného souhlasu o všech níže uvedených ustanoveních následující servisní smlouvu („**Smlouva**“):

Preamble

1. Dne 01. 07. 2022 uzavřel Dodavatel s Objednatel smlouvu o dílo, na jejímž základě se Dodavatel, zavázal Objednateli, jakožto objednateli, dodat dílo spočívající mj. v tvorbě databázové platformy a webové služby pro sběr a správu dat CASRI (společně jako „Služby“ a každá samostatně jako „Služba“).
2. Objednatel si chce zajistit ze strany Dodavatele další podporu Služeb a jejich případný rozvoj.
3. Smlouva je uzavírána na základě nabídky „Návrh podpory - SLA 2025 pro společnost CASRI“ ze dne 28.2.2025, která je nedílnou součástí smlouvy jako příloha číslo 3.

Článek I. Definice pojmů, přílohy

1. Pro účely této Smlouvy smluvní strany ujednaly, že pojmy (uvedené velkými počátečními písmeny) používané v této Smlouvě, mají význam daný jim níže, pokud nejsou definovány přímo v textu této Smlouvy.

„**Běžná závada**“ je taková závada Služby, kvůli níž není vážně narušeno provádění denních procesů Objednatele zajišťovaných Službou a existuje náhradní řešení; systém Služby se projevuje nefunkčností nebo sníženou funkčností jiné části informačního systému Objednatele.

„**Doba k odstranění závady**“ znamená čas, který uplyne od potvrzení Nahlášení závady podle čl. V. odst. 2 této Smlouvy (nebo od konce Doby odezvy, pokud v Době odezvy nedorazí k potvrzení Nahlášení závady podle čl. V. odst. 2 této Smlouvy) do okamžiku, kdy Dodavatel odstraní Závadu (i) v sídle Objednatele, (ii) pomocí vzdáleného přístupu do počítačové sítě Objednatele, nebo (iii) v sídle Dodavatele, pokud závadu není třeba odstraňovat bezprostředně

v sídle Objednatele nebo pomocí vzdáleného přístupu do počítačové sítě Objednatele, a který je stanoven v Příloze č. 1.

„**Doba ke splnění požadavku**“ znamená čas, který si smluvní strany dohodnou poté, co dojde k Nahlášení požadavku.

„**Doba odezvy**“ je nejzazší doba, která může podle této Smlouvy uplynout mezi Nahlášením závady a/nebo Nahlášením požadavku a potvrzením Dodavatele o přijetí Nahlášení závady a/nebo Nahlášení požadavku a která počíná běžet od okamžiku přijetí Nahlášení závady a/nebo Nahlášení požadavku postupem dle čl. V. odst. 2 této Smlouvy, a která je stanovena v Příloze č. 1.

„**Kritická závada**“ je taková závada Služby, kvůli níž dojde k úplnému zastavení systému Služby a Služba či její část není použitelná a denní procesy Objednatele zajišťované Službou nemohou být prováděny; vyznačuje se zejména možným ohrožením pravidelně dodávaných reportů zákazníkům Objednatele a obdobných časově kritických činností; vada systému Služby se může projevovat i nefunkčností jiné části informačního systému Objednatele.

„**MD**“ je člověkodenní a představuje čas odpovídající vykonané práci průměrného pracovníka po dobu osmi hodin. 1 MD = 8 hodin práce.

„**Nahlášení požadavku**“ je nahlášení Požadavku uskutečněné Objednatelem nebo oprávněnou třetí osobou.

„**Nahlášení závady**“ je nahlášení Závady uskutečněné Objednatelem nebo oprávněnou třetí osobou.

„**ObčZ**“ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

„**Požadavek**“ je požadavek Objednatele na provedení změny či úpravy Služby na základě následně smluvními stranami odsouhlaseného dokumentu či podkladu.

„**Provozní doba**“ znamená provozní dobu, v níž Dodavatel poskytuje Objednateli plnění podle této Smlouvy, uvedenou v Příloze č. 1.

„**Servisní zásah**“ je činnost Dodavatele, která vede k odstranění Závady.

„**Vážná závada**“ je taková závada Služby, kvůli níž je ovlivněno provádění denních procesů Objednatele zajišťovaných Službou, avšak součástí systému Služby lze stále používat z důvodu existence náhradního řešení; systém Služby se může projevovat nefunkčností nebo sníženou funkčností jiné části informačního systému; je vyloučena nezbytnost řešení způsobená neznalostí koncového uživatele Objednatele.

„**Vyšší moc**“ je zvláštní právní skutečnost, spočívající v mimořádné, nepředvídatelné, neodvratitelné a nezávislé události, jako je například živelná pohroma, vojenský konflikt nebo jiná obdobná událost, mající vliv na poskytování plnění podle této Smlouvy.

„**Závada**“ znamená společně Běžnou závadu, Vážnou závadu a Kritickou závadu a/nebo podle kontextu kteroukoliv jednu z nich.

2. Smluvní strany se dále dohodly, že pokud bude v této Smlouvě uveden odkaz na přílohu, odkazuje se vždy na přílohu této Smlouvy, pokud není v daném případě výslovně uvedeno nebo z kontextu nevyplývá jinak.

Článek II. Předmět a účel této Smlouvy

1. Účelem této Smlouvy je umožnění řádného užívání Služeb ze strany Objednatele a dále umožnění provádění dalších úprav Služeb podle požadavků Objednatele.
2. Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele (i) poskytovat Objednateli technickou podporu při pozáruční údržbě Služeb (včetně realizace Požadavků) a při odstraňování Závad za podmínek stanovených touto Smlouvou, a (ii) zajišťovat na základě požadavků Objednatele rozvoj Služeb prostřednictvím konzultačních, školicích a programátorských činností, vše tak, jak je ve vztahu k jednotlivým výše uvedeným činnostem.
3. Dodavatel se zavazuje plnit výše uvedené závazky prostřednictvím dálkové technické podpory (vzdálené správy) a osobní technické podpory.

4. Za řádné plnění předmětu této Smlouvy náleží Dodavateli Odměna (jak je tento pojem definován níže).

Článek III. Odměna a její vyúčtování

1. Základem pro výpočet servisního poplatku pro příslušné období je 222 000,- CZK (dále jen „nultý poplatek“, rozpad poplatku je specifikován v příloze 3 této smlouvy). Nultý poplatek bude pokaždé upravován o kladnou míru inflace v České republice – budou na něj vždy aplikovány všechny koeficienty vztahující se k inflaci v České republice zahrnuté v předchozím servisním poplatku a k tomu použita další míra inflace v České republice, pokud bude kladná. Mírou inflace se rozumí průměrná míra inflace zveřejňovaná Českým statistickým úřadem za období naposled zveřejněných 12-ti měsíců před vystavením faktury na servisní poplatek.
2. Období pokryté servisním poplatkem trvá vždy jeden rok a končí vždy 30. 04.
3. Pokud není jinde v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak, jsou všechny částky uvedeny bez DPH.
4. Dodavatel je povinen vyúčtovat Odměnu (resp. její jakoukoliv část) či jakoukoliv jinou částku vzniklou podle této Smlouvy v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, na základě daňového dokladu, který bude obsahovat všechny jeho náležitosti podle výše uvedeného zákona („Faktura“).
5. Dodavatel je oprávněn vystavit Fakturu týkající Odměny vždy nejdříve první den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za nějž je fakturováno, se dnem uskutečnění zdanitelného plnění nejdříve k poslednímu dnu kalendářního měsíce, za nějž je fakturováno; k Faktuře musí být v tomto případě připojena i příloha s přehledem jednotlivých plnění, za něž je Nepaušální odměna účtována, spolu s údaji o počtu vyúčtovaných jednotek (hodin), pokud je takový údaj pro výši účtované částky relevantní.
6. Smluvní strany se dohodly, že Faktura (včetně její přílohy) může být vystavena v listinné podobě nebo elektronicky.
7. Každá Faktura je splatná do 14 (čtrnácti) dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Faktura musí být Objednatelům uhrazena bezhotovostním převodem ve prospěch bankovního účtu Dodavatele uvedeného v záhlaví příslušné Faktury a v případě jeho neuvedení na bankovní účet Dodavatele uvedený v záhlaví této Smlouvy. Fakturovaná částka se považuje za zaplacenou jejím připsáním na bankovní účet Dodavatele.
8. Každá Faktura se doručuje a považuje za doručenou podle pravidel uvedených v čl. X. (Doručování) této Smlouvy.
9. Pokud Faktura nebude obsahovat všechny její náležitosti stanovené právními předpisy nebo touto Smlouvou, nebo nebude vystavena na správnou částku, bude ji Objednatel oprávněn vrátit Dodavateli s uvedením příslušných nedostatků k opravě nebo doplnění. Ode dne doručení opravené Faktury Objednateli běží nová lhůta splatnosti.

Článek IV. Místo plnění

1. Místem plnění je sídlo Objednatel nebo Dodavatele, a to podle druhu plnění poskytovaného na základě této Smlouvy, případně podle dohody smluvních stran.

Článek V. Postup při výskytu Závady nebo při nahlášení Požadavku

1. Každou Závadu a/nebo Požadavek je Objednatel povinen nahlásit Dodavateli prostřednictvím oprávněných osob podle čl. IX. (Oprávněné osoby) této Smlouvy, a to prostřednictvím ticketovacího systému Dodavatele, dostupného na adrese support@datafriends.cz.
2. Doba odezvy počíná vždy běžet okamžikem odeslání Nahlášení závady a/nebo Nahlášení požadavku Objednatel e-mailem a končí potvrzením přijetí takového e-mailu Dodavatelem.
3. Po potvrzení přijetí Nahlášení závady ze strany Dodavatele nebo příslušné třetí osoby se Objednatel zavazuje zajistit dostupnost odpovědného technického pracovníka Objednatel, který

bude schopen poskytnout Dodavateli potřebné doplňující informace, zajistí přístup do všech prostor, ve kterých bude nutno uskutečnit Servisní zásah, případně zajistí vše potřebné pro připojení prostřednictvím vzdálené správy.

4. Po potvrzení přijetí Nahlášení požadavku ze strany Dodavatele se smluvní strany zavazují bez zbytečného odkladu dojednat konkrétní technické, finanční a další podmínky (včetně Doby ke splnění požadavku) související s realizací Požadavku. Výsledek jednání bude obsažen v nabídce Dodavatele, která bude prokazatelným způsobem přijata a potvrzena ze strany Objednatele, a to písemnou objednávkou.
5. Doba, po kterou je Objednatel v prodlení s plněním svých souvisejících povinností podle této Smlouvy, včetně poskytnutí nutné součinnosti ke splnění povinností Dodavatele podle této Smlouvy, se nezapočítává do lhůt stanovených Dodavateli podle tohoto článku této Smlouvy nebo Přílohy č. 1.
6. Pokud Dodavatel v průběhu odstraňování Závady zjistí, že Závada byla úmyslně způsobena zaměstnancem Objednatele nebo jinou s ním spolupracující osobou, oznámí takové zjištění bez zbytečného odkladu Objednateli a poskytne mu veškeré dostupné záznamy, ze kterých takový závěr vyplývá. Pokud Dodavatel bude s takovým hodnocením souhlasit, neuplatní se pro odstranění takové Závady lhůty stanovené v tomto článku Smlouvy nebo Příloze č. 1 a smluvní strany dohodnou pro její odstranění zvláštní lhůtu.

Článek VI.

Závazky a součinnost smluvních stran

1. Pro realizaci Servisního zásahu a/nebo splnění Požadavku je Objednatel povinen poskytnout Dodavateli součinnost v takovém rozsahu, aby Dodavatel mohl řádně plnit povinnosti stanovené mu touto Smlouvou. Za tímto účelem je Objednatel povinen zejména:
 - (a) umožnit Dodavateli přístup k jednotlivým částem Služeb;
 - (b) umožnit Dodavateli přístup do prostor Objednatele, kde jsou jednotlivé části Služeb umístěny nebo provozovány;
 - (c) zajistit používání jednotlivých částí Služeb v souladu s doporučeními výrobce těchto částí;
 - (d) předat Dodavateli nezbytné informace potřebné k identifikaci příčiny Závady a jejímu následnému řešení;
 - (e) zajistit účast dotčených zaměstnanců Objednatele na jednáních s Dodavatelem;
 - (f) zajistit součinnost při schvalování, připomínkování a akceptování řešení vedoucích ke splnění Požadavku, případně k odstranění Závady.
 - (g) zajistit spolupráci třetích osob, které mají smluvní nebo jiný vztah s Objednatelem, s Dodavatelem, pokud bude potřebná ke splnění Požadavku, případně k odstranění Závady.
2. Dodavatel se zavazuje dodržovat veškeré vnitřní bezpečnostní předpisy nebo pravidla Objednatele platná pro pobyt a pohyb osob v prostorách Objednatele; každá osoba, již Dodavatel použije k poskytování plnění podle této Smlouvy v prostorách Objednatele, bude při vstupu do těchto prostor s příslušnými předpisy Objednatelem seznámena. Veškeré předpisy a pravidla podle předchozí věty budou v aktuálním znění k nahlédnutí v sídle Objednatele.
3. Dodavatel je povinen vést evidenci Nahlášených závad a časové náročnosti jejich odstraňování a tuto evidenci na vyžádání zpřístupnit Objednateli. Záznamy v evidenci je Dodavatel povinen uchovávat alespoň po dobu 2 (dvou) let ode dne, kdy ke skutečnosti, o níž je veden záznam, došlo. Smluvní strany se dohodly, že tato evidence bude rovněž sloužit pro účely čl. III. odst. 4 této Smlouvy k fakturaci Odměny.
4. V případě prodlení Dodavatele a nedodržení reakčních dob definovaných v čl. V. (*Postup při výskytu Závady nebo při nahlášení Požadavku*) této Smlouvy, resp. Příloze č. 1, se Dodavatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
 - (a) 500,- Kč (slovy: pětset korunu českých) za každých započatých 24 hodin jakéhokoli takového prodlení;
5. Pokud není v této Smlouvě jinde upraveno jinak, činí splatnost jakékoliv smluvní pokuty podle této Smlouvy 14 (čtrnáct) dnů ode dne doručení výzvy k její úhradě druhé smluvní straně. Smluvní

strany se dohodly, že případné nároky na smluvní pokuty nebo úroky z prodlení jsou započitatelné vůči jiným vzájemným pohledávkám smluvních stran vzniklých z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní.

6. Smluvní strany se dohodly, že pro účely posouzení ne/dodržení reakčních dob definovaných v čl. V. (*Postup při výskytu Závady nebo při nahlášení Požadavku*) této Smlouvy, resp. Příloze č. 1, nebude pro takové posouzení uvažována doba, po kterou Dodavatel není schopen splnit svou povinnost z důvodu spočívajícího výlučně na Objednateli (např. neposkytnutí součinnosti nutně vyžadované k poskytnutí daného plnění) nebo z důvodu Vyšší moci. O vzniku takové nemožnosti plnění je dotčená smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu informovat druhou smluvní stranu.

Článek VII.

Ochrana důvěrných informací a obchodního tajemství

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této Smlouvy nebo při jednáních předcházejících uzavření této Smlouvy:
 - (a) si mohly nebo mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které mohly a/nebo mohou být smluvními stranami považovány za důvěrné („**Důvěrné informace**“); a/nebo
 - (b) mohly nebo mohou jejich zaměstnanci nebo třetí osoby získat vědomou činností druhé smluvní strany, jejím opominutím či jinak přístup k Důvěrným informacím druhé smluvní strany.
2. Důvěrné informace jsou považovány za obchodní tajemství.
3. Předávající strana zůstává výlučným nositelem práv k veškerým Důvěrným informacím a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní Důvěrné informace, zejména bude o nich zachovávat mlčenlivost a zajistí, aby je ve stejném rozsahu zachovávaly i jiné osoby, kterým je poskytné v souladu s touto Smlouvou. S výjimkou plnění této Smlouvy se obě smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé smluvní strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni ke splnění této Smlouvy. V případě plnění této Smlouvy se smluvní strany zavazují činit tak vždy jen v nezbytně nutném rozsahu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
4. Bez ohledu na omezení uvedená v odst. 3 tohoto článku je Objednatel oprávněn poskytnout Důvěrné informace rovněž všem společnostem, s nimiž tvoří koncern ve smyslu ustanovení § 79 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, v platném znění, a svým ekonomickým a právním poradcům.
5. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za Důvěrné informace bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace, které (i) nebyly smluvní stranou označeny jako veřejné a které se týkají této Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách plnění jakož i o průběhu plnění), které se týkají smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích) anebo informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, utajované skutečnosti, služební tajemství), a/nebo (ii) jsou jako důvěrné výslovně označeny smluvní stranou.
6. Za Důvěrné informace se nepovažují takové informace, které se v průběhu trvání Smlouvy staly veřejně známými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané smluvní stranou na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
7. Obsahem Důvěrných informací Dodavatele jsou též ustanovení této Smlouvy a obchodní a technologické know-how zpřístupněné v rámci plnění této Smlouvy Objednateli. Žádné ustanovení této Smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje Dodavatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této Smlouvy.

8. Pokud jsou Důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
9. Objednatel uděluje svolení, aby Dodavatel vedl záznamy o své činnosti podle této Smlouvy, zejména uváděl Objednatele v seznamu zákazníků technické podpory a školení poskytnutém Objednateli.

Článek VIII. Trvání této Smlouvy a její ukončení

1. Tato Smlouva je uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a nabývá účinnosti dne 1. května 2025.
2. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s možností ukončení smlouvy nejdříve po prvním roce platnosti a písemným doručením výpovědi nejpozději 3 měsíce před výročím platnosti této smlouvy.
3. Objednatel má právo odstoupit od této Smlouvy, jestliže:
 - (a) Dodavatel nemůže zejména z důvodu vyšší moci pokračovat v plnění povinností stanovených touto Smlouvou nebo bude z jiných důvodů v prodlení s plněním povinností stanovených touto Smlouvou po dobu delší než 30 (třicet) kalendářních dnů; nebo
 - (b) Služby budou vykazovat po dobu delší než 30 (třicet) kalendářních dní nepřetržitě takové Závady, které brání užívání Služeb jako celku.
4. Dodavatel má právo odstoupit od této Smlouvy, jestliže Objednatel poruší povinnosti stanovené v čl. VI. (*Závazky a součinnost smluvních stran*) této Smlouvy a Dodavatel není v důsledku takového porušení objektivně schopen poskytovat plnění podle této Smlouvy ve stanoveném rozsahu po dobu delší než 30 (třicet) kalendářních dnů.
5. Odstoupení od této Smlouvy je účinné a tato Smlouva zaniká dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, s výjimkou těch ustanovení, která mají podle zákona nebo této Smlouvy trvat i po ukončení této Smlouvy.

Článek IX. Oprávněné osoby

1. Každá ze smluvních stran jmenuje jednu nebo více oprávněných osob. Oprávněné osoby, jako kontaktní osoby, projednávají záležitosti související s plněním této Smlouvy, zejména podávají a přijímají podněty, týkající se požadované technické podpory. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárními zástupci či k tomu pověřenými osobami Objednatele, nejsou oprávněny provádět jakékoliv změny této Smlouvy.
2. Oprávněné osoby Objednatele a Dodavatele jsou uvedeny v Příloze č. 2.
3. Každá ze smluvních stran má právo jednostranně změnit jí jmenované oprávněné osoby, přičemž takovou změnu je oprávněna příslušná smluvní strana učinit pouze prostřednictvím e-mailu zaslaného kteroukoliv stávající odpovědnou osobou nebo statutárním zástupcem druhé smluvní straně. Vůči druhé smluvní straně je taková změna účinná v okamžiku, kdy se o ní dozví.
4. Tímto ustanovením není dotčeno postavení osob oprávněných jednat jménem smluvních stran.
5. Pokud nebude smluvními stranami v daném případě dohodnuto jinak, bude veškerá komunikace mezi smluvními stranami probíhat výlučně prostřednictvím oprávněných osob, popř. pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran.

Článek X. Doručování

1. Není-li jinde v této Smlouvě uvedeno jinak, doručování mezi smluvními stranami se uskutečňuje na korespondenční adresu, a pakliže není vyplněná, na adresu sídla, jak jsou tyto uvedeny v záhlaví této Smlouvy. Smluvní strana má povinnost oznámit do 5 (pěti) dnů druhé smluvní straně změnu svého sídla, kontaktní adresy, popř. jiných údajů. Vůči druhé smluvní straně je změna účinná v okamžiku, kdy se o ní dozví. Pro doručování je v případě neoznámení změny adresy sídla nebo jiné kontaktní adresy rozhodná adresa sídla uvedená v této Smlouvě.

2. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, včetně návrhů, žádostí či informací, které se vztahují k této Smlouvě, nebo které mají být učiněny na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, musí být učiněny v písemné formě způsoby uvedenými v tomto článku a druhé straně doručeny buď osobně nebo doporučeným dopisem s doručenkou, datovou schránkou, prostřednictvím zásilkové služby, jinou formou registrovaného poštovního styku nebo elektronickou poštou na adresu oprávněných osob podle čl. IX. této Smlouvy, není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
3. Ukládá-li tato Smlouva učinit a doručit některý dokument v písemné podobě, může být učiněn a doručen buď v listinné formě nebo prostřednictvím počítačové sítě se zaručeným elektronickým podpisem nebo datovou zprávou, vždy na dohodnutou adresu.
4. Oznámení a Faktury se považují za doručené dnem přijetí (nebo odmítnutí) příslušné zásilky. Vráti-li se zásilka některé ze smluvních stran druhé smluvní straně jako nedoručitelná, považuje se pro účel této Smlouvy za den doručení pro odesílající smluvní stranu poslední den lhůty, po kterou byla zásilka uložena na poště a ve které si ji mohla druhá smluvní strana vyzvednout. Toto pravidlo platí obdobně při doručování datovou schránkou. Bylo-li doručováno faxem či elektronickou poštou, považuje se oznámení za doručené dnem potvrzení jeho doručení druhou smluvní stranou.

Článek XI.
Závěrečná ustanovení

1. Další otázky výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí českým právem, zejména ObčZ.
2. Jakékoli změny, dodatky či zrušení této Smlouvy, jakož i jednostranné projevy vůle smluvních stran musí být učiněny v písemné formě. Písemné změny a doplňky této Smlouvy budou provedeny písemnými dodatky, opatřenými pořadovým číslem, datem a podpisy obou smluvních stran.
3. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy, přecházejí na právní nástupce smluvních stran.
4. Strany této Smlouvy se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
5. Pokud smluvní strany nedosáhnou jednáním smírného řešení kteréhokoliv sporu vzniklého z právních vztahů založených touto Smlouvou, je každá ze smluvních stran oprávněna obrátit se na příslušný obecný soud.
6. Smluvní strany se pro účely této Smlouvy a jejich vzájemných závazků výslovně dohodly, že, ve smyslu ustanovení § 558 odst. 2 ObčZ, (i) nebudou přihlížet k obecně zachovávaným obchodním zvyklostem, a (ii) obchodní zvyklosti nemají přednost před dispozitivními ustanoveními ObčZ.
7. Obsah práv a povinností smluvních stran z této Smlouvy se vykládá v prvé řadě vždy podle jazykového vyjádření jednotlivých ustanovení této Smlouvy. K úmyslu jednajícího lze přihlídnout, jen není-li v rozporu s takovým jazykovým vyjádřením. Teprve v případě nejasností ohledně významu jazykového vyjádření jednotlivých ustanovení se použijí ostatní zákonná pravidla pro určení obsahu práv a povinností smluvních stran. K tomu, co předcházelo uzavření této Smlouvy, se v takovém případě přihlíží, jen není-li to v rozporu s obsahem anebo smyslem a účelem této Smlouvy.
8. Smluvní strany se seznámily s obsahem této Smlouvy a souhlasí s tím, že budou vázány jejími ustanoveními. Smluvní strany dále prohlašují, že tato Smlouva (i) obsahuje úplné a pravdivé znění dohody mezi nimi ve vztahu k předmětu této Smlouvy, (ii) je nadřazena všem předchozím návrhům ústním či písemným a veškeré další komunikaci mezi oběma smluvními stranami vztahující se k předmětu této Smlouvy, a (iii) byla sepsána podle jejich pravé a svobodné vůle, žádná z nich neuzavřela tuto Smlouvu v tísní ani za jinak nápadně nevýhodných podmínek. S ohledem na výše uvedené se smluvní strany dohodly, že vylučují aplikaci ustanovení § 545 ObčZ v tom rozsahu, že jejich právní jednání nebude vyvolávat právní následky plynoucí ze zvyklostí a zavedené praxe stran.
9. Je-li nebo stane-li se jakékoliv ustanovení této Smlouvy neplatným, zdánlivým či neúčinným, nebude to mít vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatné, zdánlivé či neúčinné, nahradí jej nejpozději do 30 dnů ode dne zjištění této skutečnosti (nejpozději však do 30 dnů ode dne právní moci rozhodnutí, kterým byla neplatnost, zdánlivost či neúčinnost tohoto ustanovení potvrzena) ustanovením, které bude obsahem a účelem nejbližší ustanovení, které bylo shledáno neplatným, zdánlivým či neúčinným. Smluvní strany vylučují své právo domáhat se u soudu spravedlivého uspořádání práv a povinností smluvních stran podle ustanovení § 577 ObčZ.
10. Pro vyloučení pochyb se smluvní strany dohodly a prohlašují, že:
 - (a) tato Smlouva není ve smyslu ustanovení § 1727 ObčZ smlouvou závislou;
 - (b) jsou podnikateli ve smyslu ustanovení § 420 ObčZ a tuto Smlouvu uzavírají v rámci svého podnikání ve smyslu ustanovení § 433 ObčZ. Na tuto Smlouvu se tudíž ve smyslu ustanovení § 1797 ObčZ neuplatní ustanovení § 1793 a 1796 ObčZ;
 - (c) žádný závazek vyplývající z této Smlouvy není fixním závazkem podle § 1980 ObčZ; a
 - (d) vylučují aplikaci následujících ustanovení ObčZ na tuto Smlouvu: § 1751 odst. 2, § 1765, § 1799, § 1800.

11. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její Přílohy č. 1 – 2:
- Příloha č. 1 Podrobnější podmínky technické podpory; a
- Příloha č. 2 Seznam oprávněných osob.
- Příloha č. 3 nabídka: Návrh podpory - SLA 2025 pro společnost CASRI
12. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
13. Veškeré nároky na náhradu škody, které vznikly na základě porušení povinností stanovených touto Smlouvou v době její účinnosti, zůstávají platné a vymahatelné bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy, a to do okamžiku, než jsou takové nároky řádně splněny povinnou smluvní stranou.

V Praze dne 15. 4. 2025

V Praze dne

Dodavatel:

Objednatel:

Za DataFriends s.r.o.

**Petr
Polák**

Digitally signed
by Petr Polák
Date:
2025.04.22
15:15:21 +02'00'

Jméno: Petr Polák, MBA, DiS

Funkce: jednatel

Za CASRI - Vědecké a servisní pracoviště
tělesné výchovy a sportu, příspěvková
organizace

**Mgr. Libor
Soumar**

Digitálně podepsal
Mgr. Libor Soumar
Datum: 2025.04.23
08:17:57 +02'00'

Jméno: Mgr. Libor Soumar, PhD.

Funkce: ředitel

Příloha č. 1
Podrobnější podmínky technické podpory

1. Obecná ujednání

Provozní doba	5x8 (pracovní dny pondělí - pátek, vyjma státních svátků) (9:00 - 17:00 hod)
Doba odezvy	- do 48 pracovních hodin v rámci Provozní doby na nahlášenou závadu s prioritou High – Kritická závada. - do 48 pracovních hodin v rámci Provozní doby na nahlášenou závadu s prioritou medium. - do 96 pracovních hodin v rámci Provozní doby na nahlášenou Běžnou závadu s prioritou Low nebo Požadavek
Doba k odstranění Závady nebo splnění Požadavku	- do 72 hodin od uplynutí Doby odezvy na závadu označenou jako priorita High (Kritická závada). - do 168 hodin od uplynutí Doby odezvy na závadu označenou jako priorita Medium. - u Běžné závady je Doba k odstranění Závady stanovena dohodou smluvních stran - u Požadavku je Doba ke splnění Požadavku stanovena dohodou smluvních stran

Případné *ad hoc* prodloužení kterékoliv doby uvedené v tabulce výše je právem Objednatele. Dodavatel musí mít o každém takovém prodloužení doby prokazatelný pokyn od Objednatele; v opačném případě platí, že doba prodloužena nebyla.

Část A

Kód plnění	Název plnění	Popis plnění	Podmínky plnění
A1	HelpDesk	Informační systém (web aplikace) provozovaný Dodavatelem pro řízení podpory, údržby a rozvoje umožňující: • Zadávání požadavků Objednatele • Kategorizaci požadavků dle této Smlouvy • Sledování stavu řešení požadavků včetně plnění podmínek této Smlouvy • Statistiky/reporty (přehled požadavků dle priorit, plnění této Smlouvy apod.) • Odstraňování Závad	• Dostupnost systému: non stop • Zadávání požadavků zasláním e-mailu (specifická emailová adresa automaticky zaznamenána v HelpDesku) • Zajištění dodržování zadávání požadavku přes HelpDesk ze strany všech uživatelů Objednatele
B1	Rozvoj Služeb	Konzultační služby dodávané za účelem dalšího rozvoje Služeb dle požadavků Objednatele: • Odborná pomoc uživatelům Objednatele • Školení uživatelů Objednatele • Úpravy (změny) Služeb podle požadavků Objednatele Vývoj nových funkcionalit Služeb podle požadavků Objednatele	• Dostupnost a součinnost Objednatele pro společná jednání ohledně potřeb Objednatele • Zadávání požadavků přes HelpDesk • Objednávka služeb na základě schválení požadavku a jeho rozsahu •

1. Po dobu jednoho kalendářního roku Dodavatel poskytuje plnění s kódem plnění B1 v rozsahu 8 hodin/měsíc.

Příloha č. 2
Seznam oprávněných osob

Za Objednatele:

Popis	Jméno	Telefon	E-mail
Odpovědná osoba:	Miroslava Nováková	[REDACTED]	[REDACTED]
	Tomáš Michálek		
Eskalace:	Josef Šafařík	[REDACTED]	[REDACTED]
	Libor Soumar		

Za Dodavatele:

Popis	Jméno	Telefon	E-mail
Odpovědná osoba:	Michal Štěbeták	[REDACTED]	[REDACTED]
Eskalace:	Petr Polák	[REDACTED]	[REDACTED]
	Jan Chalas		