

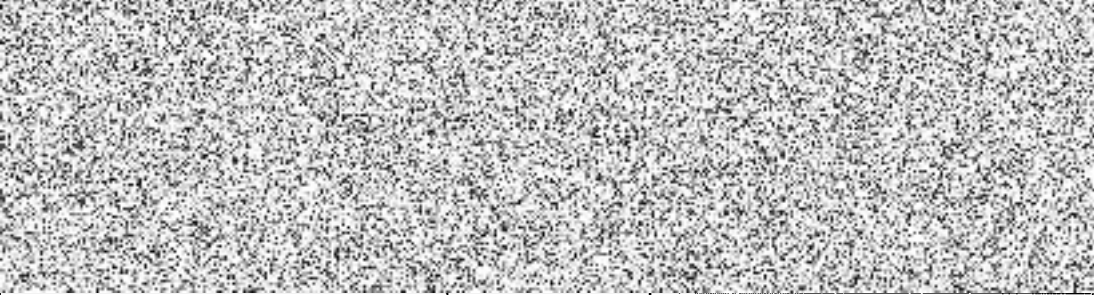


SERVISNÍ SMLOUVA

o údržbě a podpoře dodaného systému

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

Článek I. Smluvní strany

Název :	ESTELAR s.r.o.	Název :	Zemský archiv v Opavě
Ulice :	Palackého 744/1	Ulice :	Sněmovní 2/1
Město :	Holešov	Město :	Opava
PSČ :	769 01	PSČ :	746 01
Stát :	Česká republika	Stát :	Česká republika
Zástupce:			
Registrace :			
Banka :			
Číslo účtu :			
IČO :			
DIČ :			
Telefon :			
E-mail :			
Web :	www.estelar.cz	Web :	https://www.archives.cz
	(dodavatel)		(odběratel)

Článek II. Předmět smlouvy

1. Dodaný systém je počítačový program včetně všech jeho součástí (včetně licenčního klíče, byl-li při koupi odběrateli poskytnut), který byl odběrateli dodán na základě jiného ujednání mezi odběratelem a dodavatelem, popřípadě jiným zprostředkovatelem prodeje dodávaného systému.
2. Dodavatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat služby v podobě aktualizace a podpory dodaného systému vázaného na licenci č. **004982** (dále jen „DS“), který si odběratel na základě jiného právního vztahu uvedeného v odst. 1 zakoupil, a odběratel se zavazuje za sjednané služby hradit dodavateli cenu ve výši a v souladu s podmínkami dále sjednanými.
3. Smluvní strany se dohodly, že dodavatel bude poskytovat odběrateli ve smyslu odst. 2 tohoto článku služby v rozsahu: **HOTLINE**, jejichž bližší specifikace, je vymezena v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.
4. Je-li touto smlouvou sjednána služba **HOTLINE PLUS**, nebo **HOTLINE SPECIAL**, pak se dodavatel zavazuje poskytovat své služby uvedené v příloze č. 1 ve vymezeném rozsahu i ve vztahu k hardware DS dodaného odběrateli, přičemž tento hardware je specifikován v příloze č. 3 – Seznam hardware. Poskytováním těchto služeb přitom nejsou nikterak dotčena práva odběratele

vyplývající mu z práv z vadného plnění či z poskytnuté záruky za jakost ve vztahu k hardware; tato práva jsou odběrateli zcela zachována dle příslušného ujednání.

5. Poskytovaná podpora dle této smlouvy se nevztahuje zejména na:
 - a. hardware (fyzické zařízení) výpočetní techniky odběratele nedodané dodavatelem; jakákoli odpovědnost za vady či záruka za jakost k takovému hardware odběratele se řídí příslušnými smlouvami uzavřenými s jednotlivými prodejci či distributory daných fyzických zařízení;
 - b. virtuální prostředí, v němž je provozován DS;
 - c. klientské stanice (počítače, notebooky apod.) či jinou výpočetní techniku a zařízení odběratele, není-li v této smlouvě uvedeno jinak; to neplatí ve vztahu k hardware uvedenému v příloze č. 3 v rozsahu sjednaném v odst. 4 tohoto článku;
 - d. software určené výpočetní techniky, který nebyl dodán anebo instalován dodavatelem, či software jiných poskytovatelů či prodejců, nestanoví-li tato smlouva jinak;
 - e. klientské softwarové vybavení, programy a data, které nebyly dodány dodavatelem;
 - f. síťovou infrastrukturu odběratele (např. a zejména pasivní části sítě – kabeláž, aktivní síťové prvky – switche, routery, UPS, apod.);
 - g. připojení k síti internet, nastavení firewallu či jiného zabezpečení zařízení odběratele;
 - h. zpracování rozsáhlých analýz a plánů dalšího rozvoje infrastruktury odběratele.
6. Odběratel bere na vědomí, že pro řádné fungování DS je nutné po celou dobu jeho provozu zajistit příslušnou kompatibilitnost hardware a software na kterém je DS provozován či se kterým DS komunikuje; bez splnění minimální a požadované kompatibility hardware a software u odběratele není možné zajišťovat služby podle této smlouvy, resp. v takovém případě nemůže být dodavatel, po dobu nekompatibilitnosti, v prodlení se splněním jeho povinností dle této smlouvy.

Článek III.

Způsob plnění

1. Dodavatel se zavazuje, že služby sjednané touto smlouvou bude provádět vlastními zaměstnanci nebo prostřednictvím třetí strany; v takovém případě se přitom má za to, jako by dodavatel plnil sám, tzn. nese plnou odpovědnost za poskytnutí služeb v rozsahu a kvalitě tak, jak je sjednáno touto smlouvou.
2. Služby podle této smlouvy poskytuje dodavatel podle rozsahu sjednaných služeb, charakteru jednotlivého plnění, popřípadě podle specifikace požadavku odběratele, primárně pomocí prostředků vzdáleného připojení a správy, a není-li to možné plnit pomocí vzdáleného připojení nebo to vyžaduje charakter plnění, pak přímo v sídle odběratele, popřípadě na jiném dohodnutém místě.
3. Odběratel je povinen pro plnění služeb ze strany dodavatele poskytnout tomuto potřebnou součinnost, zejména zajistit možnost vzdáleného připojení do DS či obecně systému (serveru, klientské stanice) odběratele, ve kterém či na kterém je instalován DS, a dále zajistit spolupráci osoby fyzicky přítomné u zařízení, které jsou předmětem plnění. Nefunkčnost či nemožnost vzdáleného připojení pro poskytnutí služby z důvodu ležícího na straně odběratele neopravňuje odběratele požadovat fyzickou přítomnost dodavatele v místě instalace DS k poskytnutí služby podle této smlouvy; do doby obnovení vzdáleného připojení pro dodavatele ze strany odběratele není dodavatel v prodlení s poskytnutím plnění podle této smlouvy a lhůty k plnění začínají běžet od počátku až po obnovení vzdáleného připojení a informování o tomto dodavatele.
4. Při zásahu v místě instalace DS je odběratel povinen zajistit přístup ke svému zařízení, prostřednictvím něž je možné vstoupit do DS a současně je odběratel povinen zajistit dodavateli i přístup k příslušnému hardware DS, pokud je to pro poskytnutí služeb nezbytné. Plnění služeb v místě instalace je realizováno na základě a v čase dle předchozí dohody mezi dodavatelem a odběratelem plynoucí z požadavku odběratele, nebo v případně nutnosti vyřešení havarijní situace

specifikované v příloze č. 1, není-li její řešení možné prostřednictvím vzdáleného přístupu (vzdálené správy) a součinností osoby odběratele.

5. V rámci poskytované služby aktualizace DS si odběratel sám stahuje a instaluje příslušné aktualizace, tzv. update, není-li povolena a nastavena automatická aktualizace prostřednictvím DS a systému, na němž je DS instalován, nebo není-li instalace poskytována v rámci rozsahu sjednaných služeb ze strany dodavatele. Rozsah a obsah, jakož i termíny vydání aktualizací (software / firmware) stanovuje dodavatel, přičemž na jejich vydání není právní nárok. Odběratel může být o nových aktualizacích informován prostřednictvím newsletteru, prostřednictvím RSS kanálu, je-li to odběratelem umožněno, popřípadě prostřednictvím CENTRA TECHNICKÉ PODPORY.
6. Je-li v rámci služeb podle této smlouvy nabízena odběrateli i možnost provedení preventivní prohlídky DS (roční fyzické kontroly funkčnosti zařízení) a s ním souvisejícího hardware vymezeného v příloze č. 3 smlouvy, je toto plnění poskytnuto až na žádost odběratele a po vzájemném odsouhlasení konkrétního termínu plnění. O provedení preventivní prohlídky odběratel žádá, jakož i termíny preventivních prohlídek navrhuje stejnými komunikačními prostředky, jako vznáší odběratel své požadavky na jiné plnění podle této smlouvy.
7. Pokud je DS připojen k dalším systémům (např. k elektronickému zabezpečovacímu systému) jiných subjektů, spadá do případného plnění podle této smlouvy pouze fyzické propojení systémů s DS či jeho hardware, nikoliv i nastavení tohoto jiného systému, ani jeho párování apod.; odběratel je povinen si zajistit ve vztahu k dalším systémům potřebné služby u jejich poskytovatele. V případě poruchy či při řešení jiného problému nebo požadavku související s dalším systémem odběratele, zejména na propojení či spárování těchto systémů pro řádnou funkci DS, je odběratel povinen zajistit při servisním zásahu ze strany dodavatele součinnost nebo přítomnost osoby znalé technické obsluhy a odpovědné za tento další systém.
8. Vyžádá-li si plnění služby dodání nebo výměnu jakékoli součásti DS, hardware nebo software pro řádnou funkci DS, bude toto předem konzultováno s odběratelem, včetně dohody smluvních stran o ceně za takovou dodávku. Nesouhlasí-li odběratel s návrhem řešení a není-li možné jiné řešení, popřípadě nesouhlasí-li odběratel ani s tímto jiným řešením, považuje se povinnost dodavatele dle této smlouvy za splněnou, resp. dodavatel není nadále povinen k řešení požadavků plynoucích z této smlouvy. Po dobu od sdělení potřeby dodání či výměny součásti DS, hardware či software ze strany dodavatele až po dohodu stran na řešení se přerušuje lhůta k plnění služby ze strany dodavatele dle této smlouvy; dohoda smluvních stran na způsobu řešení je následně považována za nový požadavek, jehož plnění probíhá podle podmínek přílohy č. 1 popřípadě na základě samostatné objednávky, resp. lhůty k plnění jsou počítány od počátku.
9. Není-li poskytovaná dílčí služba prováděna automaticky (např. aktualizace), popřípadě v předem sjednaných periodách, pak je odběratel povinen vznést požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím:
 - a. CENTRA TECHNICKÉ PODPORY dostupné na <http://podpora.estelar.cz>,
 - b. Telefonních čísel: 573 395 466, 777 295 466 **v pracovní dobu 8-17:00 hod.**
 - c. Je-li touto smlouvou sjednána služba HOTLINE PLUS, nebo HOTLINE SPECIAL, je pro účely vznášení požadavků **mimo pracovní dobu** vyhrazeno telefonní číslo, které je uvedeno v **příloze č. 2**.

Smluvní strany se dohodly, že upřednostňovaný způsob komunikace je skrze CENTRUM TECHNICKÉ PODPORY.

10. V případě sjednané služby HOTLINE SPECIAL je odběratel oprávněn vznášet své požadavky i **mimo pracovní dobu na vyhrazeném telefonním čísle** poskytnutém odběrateli v okamžiku uzavření smlouvy. Odběratel je v tomto případě povinen sdělit dodavateli seznam všech svých

telefonních čísel, ze kterých může být podpora kontaktována, a budou uvedeny v příloze č. 2. Na čísla v seznamu neuvedená nebude reagováno, resp. z jiných čísel není dodavatel povinen požadavek na plnění dle této smlouvy přijmout.

11. Požaduje-li odběratel službu, kterou však ve smyslu článku II. odst. 3. nemá sjednanu touto smlouvou, pak je na tuto skutečnost upozorněn, přičemž trvá-li odběratel i nadále na poskytnutí služby a nedojde k předchozí dohodě o ceně, je oprávněn ji dodavatel poskytnout a účtovat za ni odběrateli cenu dle svého platného ceníku, a to včetně případných cestovních nákladů do místa plnění, je-li odlišné od sídla dodavatele.
12. Lhůty pro jednotlivé plnění služeb jsou specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy u každé ze služeb, kterou dle článku II. odst. 3. dodavatel odběrateli poskytuje. Havarijní stavy jsou přitom řešeny přednostně tak, aby byla co nejdříve obnovena činnost DS. Za havarijní situace se nepovažuje nefunkčnost DS nebo nesprávnost výsledků plynoucí ze zásahů či nesprávné konfigurace DS ze strany odběratele.
13. Konkrétní lhůta pro vyřešení požadavku odběratele je dána povahou a rozsahem konkrétního požadavku na plnění. Vyřešením požadavku se přitom rozumí obnovení původní funkcionality nebo nastavení nového způsobu fungování DS, nebo samotná lokalizace příčiny problému, je-li tato na straně odběratele (např. špatné zadání dat, nefunkčnost infrastruktury nezbytné k provozu DS apod.), či na straně jiných poskytovatelů služeb či technického vybavení, a oznámení této příčiny odběrateli. Nejzazší lhůta pro vyřešení požadavku je max. 2 měsíce, a to v případě, že bylo přijato náhradní nebo dočasné řešení, které umožňuje používání DS v rozsahu jeho určení.
14. Lhůty k plnění určené hodinově se počítají pouze v době dostupnosti služby uvedené v příloze č. 1.
Pro právní jistotu uvádí smluvní strany následující příklad počítání lhůt k plnění:
„Je-li sjednán lhůta k plnění nejpozději do 8 hodin od nahlášení požadavku a dostupnost služeb je od pondělí do pátku vždy od 8:00 do 17:00 hodin, pak při nahlášení požadavku ze strany odběratele v pátek v 16:00 hodin je dodavatel povinen řešit požadavek nejpozději do pondělí 14:00 hodin.“
15. Smluvní strany se zavazují si poskytovat vzájemnou součinnost i ve smyslu sjednání konkrétních termínů pro servisní zásah dle této smlouvy do DS a případně i s ním souvisejícího hardware podle přílohy č. 3. na něhož se servisní zásah vztahuje tak, aby byl provoz odběratele omezen co nejméně. Doba do sjednaného termínu provedení servisního zásahu se nezapočítává do doby pro plnění dle této smlouvy, resp. po tuto dobu nemůže být dodavatel v prodlení s plněním svých povinností podle této smlouvy ve vztahu k příslušnému servisnímu zásahu.
16. Všechny služby a termíny plnění jsou garantovány v případě, že odběratel poskytl nezbytnou součinnost, nebo jejich plnění ze strany dodavatele nebrání objektivní skutečnosti a jím neovlivnitelné okolnosti. Jedná se například o přírodní katastrofy, kalamity, epidemie, stávka, válečný stav apod.; v takových případech nemůže být vymáháno plnění služby, odběrateli nevzniká ani nárok na smluvní pokutu a lhůta k plnění běží od počátku po odpadnutí uvedených okolností vylučující odpovědnost dodavatele. Další výjimky pro garanci plnění ve sjednaných lhůtách může stanovit příloha č. 1 této smlouvy.

Článek IV.

Cena a platební podmínky

1. Cena za plnění dle této smlouvy byla sjednána paušální částkou ve výši **54 720 Kč** ročně-bez DPH (dále jen „**Cena služeb**“).
2. **Cena služeb bude odběratelem uhrazena za celé sjednané období 1 roku na základě měsíčních úhrad (12x 4 560 Kč bez DPH), kdy za tímto účelem dodavatel vystaví vždy příslušný daňový doklad (fakturu).**

3. Splatnost Ceny služeb, resp. jednotlivých daňových dokladů, je **30 dnů** od vystavení faktury a doručení na emailovou adresu uvedenou v hlavičce této smlouvy.
4. K Ceně služeb bude účtována DPH v souladu s platným obecně závazným právním předpisem.
5. V Ceně služeb sjednané podle odst. 1 nejsou zahrnuty náklady na dopravu, náklady na ubytování, náklady na přepravu ani čas strávený na cestě do místa plnění, není-li toto v sídle dodavatele. Doprava zaměstnanců či dalších osob dodavatele do místa plnění služby a zpět bude účtována dle cen uvedených v platném ceníku dostupného na www.acsline.cz. Ostatní náklady, bude-li předpoklad jejich vzniku v souvislosti se servisním zásahem nezbytný, bude dodavatel účtovat samostatně na základě předchozí dohody s odběratelem o jejich předběžném rozsahu a ceně. Veškeré tyto náklady budou dodavatelem účtovány samostatně, přičemž splatnost faktury se řídí článkem IV odst. 3.
6. V Ceně služeb nejsou zahrnuty ani náklady vzniklé v situaci, kdy došlo k poškození nebo zničení instalovaného DS nebo jeho částí, včetně potřebného hardware, zaměstnanci odběratele, vandalem, přímým nebo nepřímým úderem blesku, přepětím v síti, případně živelnou pohromou a pro další provoz DS odběratele je třeba jejich oprava či výměna (náhrada) za jiný, nový hardware. Není-li sjednána služba v rozsahu **HOTLINE SPECIAL/HOTLINE PLUS**, pak Cena služby podle této smlouvy taktéž **nezahrnuje provedení instalace** update software / firmware. Jednotlivé náklady na takové servisní zásahy neobsažené v Ceně služeb podle odst. 1 budou vyúčtovány na základě platného ceníku dodavatele, nebo individuální kalkulace dodavatele odsouhlasené odběratelem.
7. Služby čerpané nad rámec této smlouvy budou účtovány odběrateli vždy jednorázově, na základě samostatně vystaveného daňového dokladu (faktury), po poskytnutí příslušného plnění. Splatnost faktury za služby nad rámec této smlouvy se řídí článkem IV odst. 3.
8. Dodavatel si vyhrazuje právo změnit Cenu služeb sjednanou v odst. 1 následovně:
 - a) každoročně o míru inflace, které bylo dosaženo v České republice v předcházejícím kalendářním roce, a to vždy k prvnímu dni měsíce, který se svým označením shoduje se dnem, ve kterém byla tato smlouva uzavřena. Mírou inflace se rozumí roční klouzavý průměr změny hladiny spotřebitelských cen v předmětném kalendářním roce. Pro určení míry inflace je určující příslušný index, který bude zveřejněn Českým statistickým úřadem;
 - b) v případě změny rozsahu licencí software nebo rozšíření hardware odběratele uvedeného v příloze č. 3. Nebude-li dosaženo dohody o změně ceny, je dodavatel oprávněn ukončit jednostranně tuto smlouvu ke dni předcházejícímu dni navrhovaného navýšení ceny.

Článek V. Čerpání služeb

1. Dodavatel poskytuje služby podle této smlouvy po celou dobu trvání smlouvy, s tím, že část služeb vymezených v příloze č. 1 jako Služby poskytované v rámci čerpání hodinové dotace jsou poskytovány pouze do vyčerpání poskytnuté hodinové dotace uvedené v příloze č. 2.
2. Čerpání služeb z hodinové dotace zaznamenává dodavatel, přičemž přehled čerpání, včetně zůstatku hodinové dotace je dostupný po přihlášení odběratele v CENTRU TECHNIČKÉ PODPORY.

3. Po vyčerpání hodinové dotace má odběratel možnost požadovat další služby, které byly poskytovány v rámci čerpání hodinových dotací, a to na základě samostatných objednávek za zvýhodněné ceny služeb popsané v příloze č. 1 této smlouvy. Ceník prací a služeb pro zákazníky s platnou servisní smlouvou je dostupný na www.acsline.cz. Při vyčerpání hodinové dotace nejsou garantovány závazky dodavatele, které jsou poskytovány v rámci hodinové dotace.
4. Při nevyužití (nevyužívání) služeb podle této smlouvy nebo při ukončení této smlouvy dříve než uplynutím období, na které je uzavřena, nevzniká odběrateli právo požadovat jakoukoli alikvotní část z uhrazené ceny zpět, nebo jakékoliv jiné náhradní plnění. Nárok na čerpání hodinové dotace zaniká nejpozději společně s ukončením této smlouvy nebo uplynutím období, na které byla hodinová dotace poskytnuta, tj. 1 rok. Nevyčerpané volné hodiny se nepřevádí na další období.

Článek VI.

Vzájemná práva a povinnosti smluvních stran

1. Dodavatel je povinen poskytovat odběrateli služby podle této smlouvy řádně a včas, v souladu nejen s ujednáními v této smlouvě, ale i s příslušnými právními předpisy.
2. Dodavatel je povinen dbát maximální bezpečnosti a poskytovat své služby tak, aby nedošlo k úmyslnému poškození hardware či jiné techniky odběratele, případně ke škodě z nedbalosti, ani k žádnému jinému nepřiměřenému zásahu do vlastnictví odběratele, do jeho oprávněných práv či jeho podnikatelské činnosti. Dodavatel prohlašuje, že v případě vzniku takové škody je pojištěn na krytí škody vzniklé z jeho podnikatelské činnosti.
3. Dodavatel je povinen postupovat při plnění dle této smlouvy s náležitou odbornou péčí.
4. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými přijde do styku na pracovištích odběratele při poskytování služeb dle této smlouvy, jakož i při vzdálené správě DS odběratele.
5. Dodavatel je povinen dodržovat na pracovištích odběratele bezpečnostní či jiná opatření odběratele, o kterých bude prokazatelně ze strany odběratele informován a bude-li s těmito prokazatelně seznámen.
6. Dodavatel si vyhrazuje právo odmítnout řešení neúplného nebo nepřesného požadavku na plnění ze strany odběratele, jakož i požadavku opakovaného, který byl již dříve dodavatelem odmítnut.
7. Odběratel je povinen hradit dodavateli za poskytované plnění sjednanou cenu včas a v plném rozsahu.
8. Odběratel je povinen jednat v rámci plnění této smlouvy pouze skrze osoby za tímto účelem pověřené, přičemž jejich jmenný seznam, včetně kontaktů na tyto osoby, je uveden v příloze č. 2 této smlouvy. Případnou změnu těchto osob je povinen a oprávněn odběratel učinit předložením nového písemného seznamu s oprávněnými osobami dodavateli. Seznam musí být vždy opatřen podpisem odběratele a datem vyhotovení; tato změna je vůči dodavateli účinná dnem následujícím po doručení tohoto nového seznamu dodavateli; pro změnu přílohy č. 2 není nutné uzavírat samostatný dodatek této smlouvy. V rámci CENTRA TECHNICKÉ PODPORY mohou být za tam uvedených podmínek pověřeny další osoby odběratele ke komunikaci při čerpání služeb dle této smlouvy, a to zřízením jim samostatného uživatelského přístupu.
9. Odběratel se zavazuje zachovávat mlčenlivost a vyvinout maximální úsilí pro ochranu informací získaných na základě této smlouvy, zejména pak přihlašovací údaje pro přístup do CENTRA TECHNICKÉ PODPORY, údaje o poskytnutých licencích, instalační balíčky programů, a nesdělovat vyhrazené telefonní číslo osobám, které nejsou oprávněny k jednání s dodavatelem.

10. Odběratel se zavazuje poskytovat dodavateli potřebnou součinnost při plnění této smlouvy, zejména mu umožnit vstup do míst plnění, jakož i mu umožnit práce s potřebným hardware a software. Dále, vyžaduje-li to konkrétní dílčí plnění u odběratele, je povinen odběratel zajistit i přítomnost oprávněné osoby jednat ve věcech plnění této smlouvy za odběratele na místě samém a být k dispozici dodavateli. Odběratel je povinen vždy zajistit přítomnost nebo součinnost osoby znalé technické obsluhy a odpovědné za IT infrastrukturu respektive další systémy, které provozuje odběratel a jsou nezbytné pro funkci DS.
11. Odběratel je pro realizaci vzdáleného připojení povinen zajistit minimální softwarové a hardwarové podmínky pro poskytování plnění dle této smlouvy. V této souvislosti je odběratel povinen zajistit ze své strany mimo jiné i nastavení vzdáleného připojení a náležitou kybernetickou bezpečnost. Možnost vzdáleného připojení musí být zajištěna po celou dobu poskytování služeb podle této smlouvy, bez časového omezení a omezení velikosti přenesených dat. Zřízení účtu pro vzdálenou správu (s oprávněním instalovat aplikace) podle přílohy č. 2 zajistí odběratel nejpozději do 3 pracovních dnů od uzavření této smlouvy. Dodavatel nenese žádnou odpovědnost za aktualizace a zabezpečení IT infrastruktury odběratele.

Článek VII.

Trvání smlouvy a ukončení smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu 12 měsíců. Počátek plnění předmětu smlouvy je stanoven ke dni účinnosti této smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že neprohlásí-li písemně některá ze smluvních stran nejpozději 2 měsíce před uplynutím doby, na kterou je tato smlouva sjednána, že nemá zájem na další plnění, prodlužuje se tato smlouva o stejné období, na které byla uzavřena, a to automaticky a i opakovaně.
3. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna vypovědět tuto smlouvu i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou 2 měsíce, ne však dříve než po uplynutí 12 měsíců od uzavření této smlouvy. Výpovědní doba začíná běžet první den následujícího měsíce po datu doručení výpovědi druhé straně. Výpověď musí mít písemnou formu.
4. Odběratel má právo odstoupit od smlouvy vedle zákonných důvodů i v případě:
 - a. prokazatelného a opakovaného nedodržování termínů poskytovaných služeb, není-li pro takové nedodržení dána překážka na straně odběratele.
5. Dodavatel má právo odstoupit od smlouvy vedle zákonných důvodů též:
 - a. při prodlení odběratele s platbou dodavateli delší než 30 dnů od data splatnosti.

Článek VIII.

Ostatní ujednání

1. Pro případ, kdy se dodavatel ocitne v prodlení se splněním jakékoli služby ve lhůtách sjednaných touto smlouvou, je povinen uhradit odběrateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z Ceny služeb, a to za každý den prodlení, maximálně však do výše jedné dvanáctiny Ceny služeb.
2. V případě, že se ocitne odběratel v prodlení s úhradou ceny za služby nebo jakékoli její části nebo s úhradou jakékoli jiné vyúčtované ceny za poskytnuté plnění nezahrnuté v Ceně služeb, včetně nákladů na dopravu, nákladu za náhradní díly apod., zavazuje se uhradit dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení.
3. V případě, že se odběratel ocitne v prodlení s úhradou Ceny služeb nebo jakékoli její části, je dodavatele oprávněn po předchozí výzvě k úhradě dlužné částky obsahující poučení o právu podle tohoto odstavce, přerušit poskytování služeb podle této smlouvy, a to až do uspokojení svého práva, pro které došlo k přerušení poskytování služeb. Ve výzvě dodavatele odběrateli podle

předchozí věty musí být kromě specifikace dlužné částky poskytnuta přiměřená lhůta k úhradě, ne kratší jak 7 dnů, čímž je určen i den, od kterého dojde v případě přetrvávajícího prodlení k přerušení poskytování služeb.

4. Po dobu přerušení poskytování služeb ve smyslu odst. 3 tohoto článku není dotčeno právo dodavatele na Cenu služeb bez ohledu na skutečnost, že tyto nejsou poskytovány.
5. Dodavatel po dobu oprávněného přerušení poskytování služeb ve smyslu odst. 3 tohoto článku nenese žádnou odpovědnost za případný výpadek DS z důvodu neprovedení služeb podle této smlouvy, ani žádnou jinou a není v prodlení s plněním služeb podle této smlouvy. Po obnovení své činnosti na základě skutečnosti spočívající v uspokojení pohledávek, pro něž dodavatel svou činnost dočasně pozastavil, počnou lhůty ke splnění povinností dodavatele běžet od znovu. Vzhledem k dočasnému pozastavení činnosti podle tohoto článku si dodavatel však současně vyhrazuje, na základě odůvodněných skutečností a k rozsahu služeb, které bude třeba v krátkém časovém horizontu najednou poskytnout, právo na přiměřené prodloužení lhůty ke splnění svých povinností, a to bez jakéhokoli vzniku nároku na náhradu škody, smluvní pokuty či jiného nároku na straně odběratele vůči dodavateli.
6. Dodavatel má právo na náhradu nákladů za zmařený výjezd k odběrateli, jakož i na náhradu nákladů spojených s realizací požadavků odběratele, bez ohledu na jejich případnou další využitelnost odběratelem, přičemž dodavatel je oprávněn tyto náklady odběrateli účtovat zvlášť. Zmařeným výjezdem se přitom rozumí výjezd dodavatele na základě uplatněného požadavku odběratele na provedení konkrétní opravy či jiného servisního zásahu v sídle odběratele, který však po příjezdu dodavatele nebude dále vyžadován nebo nebude potřeba zásah provést nebo nebude umožněn.

Článek IX. **Závěrečná ustanovení**

1. Smluvní strany se shodly, že tuto smlouvu uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, což dodavatel bere na vědomí, nabývá tato smlouva účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, přičemž uveřejnění v registru smluv zajistí objednatel.
2. **Smlouva uzavřená mezi odběratelem a dodavatelem dne 01. 03. 2006 podpisem této smlouvy zaniká a nahrazuje ji tato smlouva v plném rozsahu.**
3. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou originálních vyhotoveních, přičemž každý z účastníků obdrží po jednom vyhotovení.
4. Případná neplatnost některého ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení. V případě, že kterékoliv ustanovení této smlouvy se stane neúčinným nebo neplatným, smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové ustanovení novým, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního.
5. Dodavatel i odběratel souhlasí s uzavřením této smlouvy za uvedených podmínek. Vzájemné vztahy neupravené touto smlouvou se řídí podle Obchodních podmínek společnosti ESTELAR s.r.o. v aktuálním znění ke dni uzavření servisní smlouvy dostupnými na www.acsline.cz, popřípadě ustanoveními Občanského zákoníku, Autorského zákona a dalšími obecně závaznými právními předpisy.
6. Jakékoliv změny či doplňky této smlouvy lze činit pouze formou písemných, číslovaných dodatků, odsouhlasených smluvními stranami.
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, jejímu obsahu porozuměly a souhlasí s ní, a na důkaz toho ji podepisují na základě své vlastní, vážné a svobodné vůle prosté omylu, a nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
8. Nedílnou součástí a přílohou této smlouvy je

Příloha č. 1 – Popis služeb

Příloha č. 2 – Osoby oprávněné k jednání, hodinová dotace a způsob vzdáleného připojení

Příloha č. 3 – Seznam hardware (pouze při rozsahu služeb HOTLINE PLUS, HOTLINE SPECIAL)



Dodavatel:

Odběratel:

V Holešově dne _____

V _____ dne _____



HOTLINE (podpora software)**Dostupnost služeb: v pracovní dny, v čase 8:00 – 17:00 hod.****Doba odezvy: do 8 hodin.****V rámci této služby zákazník získá:**

- ✓ Rychlou a účinnou technickou podporu k používání systému a řešení havarijních situací
- ✓ Nové dílčí verze programů s novými funkcemi, aktualizacemi a opravami software ke stažení
- ✓ Přístup do portálu CENTRA TECHNICKÉ PODPORY <https://podpora.estelar.cz>
- ✓ Přístup do databáze znalostí (FAQ), poskytnutí návodů a postupů pro řešení konkrétních požadavků
- ✓ Informace o novinkách a informace o vylepšeních, podchycující související legislativní změny
- ✓ Zvýhodněnou cenu prací a služeb, jakož i zvýhodněný přechod na generačně novou verzi software, dle ceníku prací a služeb pro zákazníky s platnou servisní smlouvou – viz www.acsline.cz/cs/cenik
- ✓ Zvýhodněnou cenu na hromadné školení uživatelů (termíny jsou vypisovány 2-3x ročně)
- ✓ **Hodinová dotace (předplacený čas) pro řešení vašich požadavků** (dle nabídky).
Maximálně 5 tiketů na každou hodinu časové dotace.

Bližší specifikace služeb:

- 1) Přístup do portálu CENTRA TECHNICKÉ PODPORY <https://podpora.estelar.cz>, který je primární cestou zadávání požadavků. Založení tiketu umožňuje následnou komunikaci a sledování průběhu řešení. **Portál dále poskytuje** přístup do sekce pro stahování nových verzí programů (upgrade), FAQ (databáze znalostí a návodů pro řešení nejběžnějších požadavků) a přístup k zakoupeným licencím programů.
- 2) Telefonická podpora (vzdálené připojení) v rámci vymezeného času dostupnosti služby pro řešení havarijních stavů či akutních požadavků.
- 3) Plánování poskytování služeb (plnění) probíhá dle možností a rozhodnutí dodavatele za dodržení podmínek popsanych v kapitole Záruky a specifikace plnění. Plánování servisních výjezdů probíhá dle kapacitních možností v pracovní dny na základě předchozí dohody.

Poskytované služby v rámci čerpání hodinové dotace:

- ✓ Řešení havarijních stavů (primárně telefonicky a vzdáleným připojením) a garantované odstranění ostatních závad ve lhůtách uvedených v kapitole Záruky a specifikace plnění.
- ✓ Asistence a podpora běžné práce, řešení provozních nastavení a konzultace dle aktuálních požadavků týkajících se předmětu plnění. Zákazník musí být předem řádně proškolen na práci se systémem.
- ✓ Vzdálená technická podpora, která spočívá ve zpřístupnění plochy počítače pomocí k tomu určené aplikace, kdy konzultant řeší požadavky on-line přímo v IT prostředí zákazníka.
- ✓ Práce u zákazníka v místě instalace předmětu plnění v případě, že se záležitost/požadavek nepodařilo vyřešit pomocí vzdáleného připojení, nebo je-li to nezbytné z povahy řešeného požadavku. Cestovné na místo plnění není zahrnuto. Zákazník hradí náklady na dopravu dle aktuálních podmínek uvedených v platném ceníku na stránkách www.acsline.cz/cs/cenik.

Vyjmenování oblastí, které nespadají do čerpání z hodinové dotace:

Po přijetí požadavku v oblastech mimo čerpání hodinové dotace proběhne analýza požadavku s odhadem časové náročnosti. Plnění proběhne po odsouhlasení cenové nabídky. O dobu od předložení do potvrzení cenové nabídky se prodlužují garantované doby plnění na straně dodavatele.

- Provedení instalace nové verze software
- Prvotní konfigurace SW/HW a základní školení a implementační práce
- Převody databáze na generačně nové verze programů (jiný typ programu/databáze)
- Přesuny SW, který je Předmětem plnění na jiné servery, změna datového uložení
- Sloučení a rozdělení databází či jiné zásadní změny fungování Předmětu plnění
- Opravy dat a hromadné zásahy do databáze
- Tvorba/úprava exportů, tiskových sestav, programových scriptů (jakékoliv práce programátora)
- Všechny ostatní prvky a související systémy třetích stran (zejména ICT vybavení, OS, SQL, IIS apod.)

Vymezení Předmětu plnění:

Předmětem plnění pro poskytování služeb je systém (nebo jeho část) dodaný odběrateli poskytovatelem služeb (nebo jeho partnery). Rozsah/části systému a úroveň služeb, které spadají do oblasti plnění a garancí je popsána v servisní smlouvě v článku II. a upřesněna v příloze č. 3 servisní smlouvy. Není-li sepsána servisní smlouva je předmět plnění definován textací faktury a Obchodními podmínkami dodavatele.

Plnění služby HOTLINE se vztahuje **pouze na záležitosti týkající se software** (určeného licenčním číslem). Pro HW pouze identifikace závady a doporučení postupu řešení (nacenění servisu).

Záruky a specifikace plnění ze strany dodavatele:

Dodavatel se zavazuje reagovat a řešit servisní požadavky týkající se předmětu plnění podle jejich charakteru níže popsaným způsobem. Podmínkou pro řešení servisních požadavků v uvedených lhůtách je nutnost používání nejnovější dostupnou verzi software. Každý požadavek musí být předán skrze centrum technické podpory, nebo telefonicky na vyhrazeném telefonním čísle uvedeném na portálu technické podpory, jasnou formou s přesným popisem problém/požadavku.

Havarijní stav – chyba/problém, který má takový vliv na funkčnost systému jako celku, že není možné se systémem pracovat podle povahy jeho určení, ani žádným náhradním způsobem.

- chyba způsobená problémem řídicího software bude řešena v nejkratším možném čase pomocí vzdáleného připojení v rámci vymezeného času dostupnosti služby. Reakční doba a započítání řešení požadavku od nahlášení je **8 hodin** v čase dostupnosti služby. Nejzazší termín pro vyřešení požadavku je **do 48 hodin** od započítání řešení.
- HW je řešen v rámci hodinové dotace. Výsledkem je identifikace závady a doporučený postup řešení. Na HW požadavky se nevztahuje časová garance odezvy a vyřešení.

Provozní chyba – chyba, která neumožňuje používání software nebo hardware popsaného v uživatelské dokumentaci platné při dodání systému. Chybu je možno dočasně „obejít“ náhradním řešením či jiným postupem/nastavením. Vyřešení provozní chyby proběhne **do 7 pracovních dnů** od nahlášení přijetím náhradního či dočasného řešení pro zajištění provozu. Finální vyřešení provozní chyby max. do 1 měsíce.

Drobná chyba – chyba, která zásadně neovlivňuje používání systému, popsaného v uživatelské dokumentaci platné při dodání systému. Odstranění chyby bude provedeno v některé **následující verzi** upgrade dle vývojového plánu výrobce.



PŘÍLOHA č. 2

1. Hodinová dotace pro plnění služeb

Hodinová dotace pro čerpání služeb dle článku V odst. 1 smlouvy je v rozsahu **10 hodin na 1 rok**.

2. Typ vzdáleného připojení

- ☐ Klientská VPN ☐ Site to Site VPN ☐ Citrix ☒ TeamViewer
☐ Jiné, uveď: RDP

Byla již podepsána dohoda o mlčenlivosti s třetí stranou nebo vhodným zaměstnancem třetí strany?

- ☐ Ano ☒ Ne ☐ Jiné.....

Parametry připojení a přístupové údaje:

IP adresa serveru pro připojení:

Potřebné aplikace pro připojení:

IP adresa a navigace ve vnitřní síti:

Všechna přihlašovací jména a hesla:

Přidělený uživatel musí mít minimálně oprávnění instalovat aplikace a přístup do složek souvisejících s předmětem smlouvy (ideálně localAdmin). V případě navázání na databázové servery (např. SQL) musí mít uživatel práva pro přístup s oprávněním db_owner.



3. Přístup ke službám podpory

Pro první přihlášení je nutné uskutečnit registraci do portálu CENTRA TECHNICKÉ PODPORY. Registraci provedete na adrese: <https://podpora.estelar.cz>

Přístup pro registrované uživatele:

- Přihlašovací jméno: e-mail uvedený při registraci
- Uživatelské heslo: vaše heslo

Telefonní číslo technické podpory (pracovní dny, 8:00 – 17:00 hod.) 573 395 466

Vyhrazené telefonní číslo pro službu HOTLINE PLUS A HOTLINE SPECIAL v časech mimo pracovní dobu:

+420 573 395 468

4. Osoby odběratele oprávněné k jednání

Příjmení a Jméno	Telefon	mail
