

SMLOUVA

o poskytování služeb

dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, mezi

Armádní Servisní, příspěvková organizace

Sídlo: Podbabská 1589/1, 160 00 Praha 6 - Dejvice
Zapsaná: v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze pod sp. zn. Pr 1342
Zastoupená: Ing. Martinem Lehkým, ředitelem
IČO: 60460580
DIČ: CZ60460580
ID datové schránky: dugmkm6
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Oprávněn jednat:
- ve věcech smluvních: Ing. Martin Lehký, tel. 973 204 090, fax: 973 204 092
- ve věcech technických: [REDACTED]
(dále jen „objednatel“)

a

Downstream s.r.o.

Sídlo: Gutova 2134/26, Strašnice, 100 00 Praha
Zapsaná: v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 208135
Zastoupená: [REDACTED]
IČO: [REDACTED]
DIČ: CZ29462959
ID datové schránky: 3zbqcuw
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Oprávněn jednat:
- ve věcech smluvních
a technických: [REDACTED]
(dále jen „poskytovatel“, společně se „objednatel“ „smluvní strany“)

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je úprava právních vztahů vznikajících mezi smluvními stranami při provádění specializovaných služeb v oblasti informačních technologií pro objednatele (dále jen „služby“).
2. Smlouvou se vymezují podmínky, za kterých se poskytovatel zavazuje k provádění služeb specifikovaných touto smlouvou a objednatel k zaplacení ceny za jejich provedení. Dále se smlouvou vymezují oboustranné závazky vznikající při realizaci předmětných služeb.
3. Poskytovatel se zavazuje zajistit provoz systémů specifikovaných v nedílné příloze č. 1 této smlouvy.

II. Místo a doba poskytovaných prací a služeb

1. Místem plnění jsou sídla objednatele a poskytovatele uvedená v hlavičce této smlouvy. Objednatel poskytne poskytovateli vzdálený přístup.
2. Smlouva je uzavřena na dobu určitou od 1. 1.2026 do 31. 12. 2026, nebo do vyčerpání finančního limitu 290 000 Kč bez DPH podle toho, která situace nastane dříve.

III. Cena díla

1. Cena za provedené služby bude stanovena dle skutečně provedených prací, případně dle odpracovaných hodin potvrzených objednatelem v příslušném předávacím protokolu.
2. Ceny za jednotlivé služby jsou uvedené v nedílné příloze č. 1 této smlouvy.
3. DPH bude připočteno v sazbě platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

IV. Platební a fakturační podmínky

1. Cena za poskytnuté služby bude hrazena na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystaveného poskytovatelem jednou měsíčně vždy k poslednímu dni příslušného měsíce. V případě víceprací na základě písemného potvrzení objednatele o převzetí provedených služeb.
2. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb. a § 435 občanského zákoníku, vše ve znění pozdějších předpisů. Nebude-li je splňovat, je objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit poskytovateli k přepracování a lhůta splatnosti neběží. Nová lhůta splatnosti počne běžet ode dne doručení řádné faktury.
3. Poskytovatel se zavazuje vystavit a zaslat objednateli fakturu v elektronické podobě. V případě, že není schopen zajistit elektronické doručení, zajistí zaslání originálu faktury na adresu objednatele uvedenou v odst. 4. tohoto článku smlouvy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že je možné i osobní předání faktury příslušnému technikovi, v tomto případě bude předání a převzetí faktury písemně stvrzeno.
4. Adresa pro zasílání faktur je fakturace@as-po.cz, v případě listinného vyhotovení: Armádní Servisní, příspěvková organizace, Podbabská 1589/1, 160 00, Praha 6 – Dejvice.
5. Doba splatnosti faktury je 30 dnů od jejího doručení objednateli. Při nesplnění podmínky 30denní splatnosti faktury ode dne jejího doručení je objednatel oprávněn vrátit fakturu zpět poskytovateli.
6. Cenu za poskytování služeb se objednatel zavazuje uhradit na účet poskytovatele uvedený na příslušné faktuře.
7. Objednatel neposkytuje zálohové platby.

V. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Každá jednotlivá objednávka na místa plnění uvedená v čl. II. odst. 1 této smlouvy musí obsahovat specifikaci požadované služby, adresu objektu, v němž bude služba zajištěna a případně též požadovaný termín plnění.
2. O předání služeb bude vždy sepsán předávací protokol. Pokud bude provedená služba vykazovat jakékoli vady, je objednatel oprávněn provedené služby nepřevzít a smluvní strany sepíší zápis s uvedením zjištěných vad a nedodělků a s termíny jejich odstranění. Objednatel je však oprávněn dle svého vlastního uvážení převzít služby vykazující vady, které však nebrání řádnému užívání, o čemž se sepíše zápis s uvedením nedostatků. Tím není dotčena povinnost poskytovatele dílo službu dokončit, tedy odstranit veškeré vady a nedodělky. Po řádném dokončení služby sepíší strany předávací protokol o odstranění vad a nedodělků.
3. Podkladem pro vystavení faktury bude soupis provedených a odsouhlasených služeb uvedených v předávacím protokolu a podepsaný objednatelem. Objednatel není povinen zaplatit za službu, která nebude provedena řádně, a to až do doby vyřešení nároků objednatele z vad.
4. Bude-li poskytování služeb prováděno prostřednictvím poddodavatele, je poskytovatel povinen tuto skutečnost včas oznámit objednateli. Zároveň je poskytovatel povinen zajistit, aby tento poddodavatel splnil veškeré povinnosti stanovené touto smlouvou, včetně plnění povinností na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a to ve stejném rozsahu, v jakém je tyto povinnosti povinen plnit poskytovatel.

VI. Platnost, účinnost, trvání smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, nejdříve však 1. 1. 2026. Poskytovatel bere na vědomí, že uveřejnění smlouvy v plném znění v tomto registru zajistí objednatel.
2. Tato smlouva končí:
 - a) uplynutím doby určité dle ustanovení článku II. odst. 2. této smlouvy, nebo vyčerpáním limitu 290 000 Kč bez DPH,
 - b) odstoupením od smlouvy dle ustanovení článku VI. odst. 3. této smlouvy,
 - c) zánikem některé ze smluvních stran bez právního nástupce,
 - d) ztrátou oprávnění některé ze smluvních stran k výkonu činnosti, které je zapotřebí pro plnění ustanovení této smlouvy,
 - e) výpovědi i bez uvedení důvodů s dvouměsíční výpovědní lhůtou, jež počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
3. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna od této smlouvy odstoupit písemným prohlášením adresovaným druhé smluvní straně s tím, že odstoupení je účinné doručením předmětného prohlášení druhé smluvní straně. Důvodem odstoupení je opakované velmi vážné porušení této smlouvy druhou smluvní stranou nebo její opakované porušování s tím, že druhá smluvní strana byla již na porušení smlouvy upozorněna a vyzvána k jejímu řádnému plnění a odstranění případného vadného stavu. Za velmi vážné porušení této smlouvy jako důvod odstoupení od smlouvy ze strany poskytovatele se považuje neuhrazení ceny objednatelům a opakované vážné závady v poskytování služeb ze strany poskytovatele.
4. V případě odstoupení od smlouvy kteroukoliv smluvní stranou provedou smluvní strany nejpozději do 30 dnů ode dne jejího ukončení vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
5. Smluvní strana, která zapříčinila odstoupení od smlouvy, je povinna zaplatit druhé straně veškeré náklady a škody jí prokazatelně vzniklé v souvislosti s odstoupením od této smlouvy
6. Tuto smlouvu mohou obě smluvní strany vypovědět v případě, že plnění dle této smlouvy se stane pro některou ze stran obtížné natolik, že nelze spravedlivě požadovat její pokračování. Nastane-li tato skutečnost, zavazují se smluvní strany před uplatněním výpovědi dle tohoto článku navzájem informovat s cílem vyřešit vzniklou situaci smírně.
7. Obě smluvní strany se zavazují ke dni ukončení platnosti této smlouvy vrátit druhé smluvní straně veškeré písemnosti a věci, které obdržela v souvislosti s plněním ustanovení této smlouvy nebo které jí náleží.

VII. Řešení sporů

1. Strany této smlouvy se zavazují, že veškeré spory vyplývající z realizace, výkladu nebo ukončení této smlouvy budou řešit smírnou cestou dohodou. Pokud toto nebude možné, rozhoduje věcně a místně příslušný soud.
2. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného, resp. neúčinného.

VIII. Smluvní pokuty

1. V případě prodlení s provedením jakéhokoli druhu služeb, které tvoří předmět smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z měsíční paušální ceny plnění, a to za každou započatou hodinu prodlení dle článku II. odst. 4 přílohy č. 1 této smlouvy. Tímto jednotlivým nesplněním se rozumí neposkytnutí úplného rozsahu u každého jednotlivého druhu poskytovaných služeb.
2. Při prodlení objednatele s úhradou faktury je poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z fakturované částky za každý den prodlení.
3. Právo fakturovat a vymáhat smluvní pokuty a úroky z prodlení vzniká objednateli a poskytovateli prvním dnem následujícím po marném uplynutí lhůty. Smluvní pokuty a úroky z prodlení jsou splatné do 30 dní ode dne doručení oznámení o jejich vymáhání. Právo na fakturování a vymáhání smluvních pokut a úroků z prodlení nevznikne po dobu, po kterou zdržení proveditelné platby zavinil peněžní ústav.
4. Smluvní strany se dohodly, že zaplacením smluvních pokut není dotčeno právo na náhradu škody, a to i ve výši přesahující vyúčtované, resp. uhrazené, smluvní pokuty a rovněž není dotčena povinnost splnit závazky vyplývající z této smlouvy.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva a práva a povinnosti z ní vzniklé se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že jakékoliv cenové navýšení může být realizováno pouze v souladu s § 222 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění.
3. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev strany učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
4. Smlouvu lze měnit a doplňovat po dohodě smluvních stran formou vzestupně číslovaných elektronických dodatků k této smlouvě, podepsaných oběma smluvními stranami. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
5. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě v jednom vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
6. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy.

Přílohy:

Příloha č.1 – specifikace služeb, jejich rozsah, termíny, ceník

Za objednatele:

Armádní Servisní, příspěvková organizace
Ing. Martin Lehký
ředitel

Downstream s.r.o.

jednatel

Příloha č. 1 ke smlouvě o poskytování služeb č. R-457-00/25**I. ÚVOD**

Tato příloha (dále jen „příloha“) blíže specifikuje služby poskytované poskytovatelem objednateli v souvislosti s provozem interního systému užívaného objednatelem (dále jen „systém“):

CRM – dokumenty	- uložení dokumentů a některých příloh
CRM – kontakty	- evidence kontaktů
CRM – zakázky	- evidence zakázek
Schvalování smluv	- aplikace na přípravu a schvalování smluv
Kdo je kdo	- aplikace organizační struktury ve společnosti, obsahuje seznam všech zaměstnanců a je využívána jako telefonní seznam
Dovolená	- schvalování a report dovolených
Rozcestník	- uživatelské rozhraní pro přehledné přepínání mezi aplikacemi
Zásilky	- spisová služba, evidence spisů
Konektor	- komunikační rozhraní se systémem ISDS
Číselníky	- aplikace pro správu číselníků
Open.Log	- aplikace monitorující běh systému
Správa aplikací	- obsahuje reference a všechny aplikace v systému
HelpDesk (Dotazy ESIPRS) – aplikace Helpdesk	

(dále jen „systém“) a upřesňuje podmínky jejich poskytování.

Tato příloha je neoddělitelnou součástí smlouvy.

II. SPECIFIKACE A ROZSAH SLUŽEB

1. Služby poskytované na základě smlouvy jsou:
 - a) zavedení objednatele do systému pro hlášení a řízení incidentů;
 - b) poskytování služby HOT LINE pro oprávněné osoby;
 - c) další drobný rozvoj a úpravy systému;
 - d) řešení dotazů týkajících se systému;
 - e) servisní zásahy;
 - f) odstraňování závad, na které se vztahuje záruka, i provádění pozáručních oprav systému;
 - g) maintenance systému.
2. Poskytování služby HOT LINE dle článku II. odstavce 1. písm. b) přílohy opravňuje oprávněné osoby poskytovatele dle článku II. odstavce 7. přílohy k následujícím úkonům týkajícím se systému:
 - a) nahlášení chyby;
 - b) objednávání servisního zásahu a profylaxe;
 - c) zadání dotazu k řešení.
3. Služby nepokryté měsíčním paušálem jsou zejména:
 - a) poskytování služeb jiným osobám, než dle článku II. odstavce 7. přílohy;
 - b) školení uživatelů a administrátorů;

- c) práce mimo pracoviště poskytovatele s výjimkou případů, kdy to nezbytně vyžaduje řešení chyby systému;
 - d) práce mimo pracovní dobu poskytovatele;
 - e) práce nad rámec daný článkem II. odstavec 4 a 5. přílohy.
4. Služby dle článku II. odstavec 1. písm. b), c), d) a e) přílohy budou poskytovány celkově 6 hodin měsíčně. Nevyčerpané hodiny se převádí pouze do nejbližší následujícího měsíce, ne však do dalšího kalendářního roku. Nevyčerpání hodin a jejich převod do dalšího měsíce v rámci kalendářního roku však nemá vliv na fakturaci poskytovatele a na sjednaný měsíční paušál za služby.
5. Odstraňování vad dle článku II odst. 1 písm. f) přílohy je bezplatné v platném rozsahu, pokud poskytovatel písemně uzná, že se prokazatelně jedná o vadu systému. V opačném případě se jedná o servisní zásah.
6. Požadavky na poskytnutí služeb musí být podány výlučně kontaktními osobami dle článku II. odst. 7 přílohy, a to odpovídajícím způsobem dle článku V. přílohy, jinak na ně nemusí být brán zřetel.
7. V souladu se smlouvou určí objednatel před zahájením plnění služeb dle smlouvy a této přílohy kontaktní osoby (hlavní kontaktní osobu a její dva zástupce), které budou oprávněny zadávat požadavky na plnění služeb v rámci smlouvy a nad rámec smlouvy. Hlavní kontaktní osoba bude mít pravomoc rozhodnout v případě odporujících si požadavků a stanovit priority řešení jednotlivých požadavků.
8. V případě požadavků na služby jdoucích nad rámec článku II odst. 1 písm. c), d) a e) přílohy stanoví poskytovatel odhad pracnosti požadavku v hodinách a informuje o jeho výši objednatele ve lhůtě dle článku III odst. 2 přílohy. Zahájení prací na požadavku je podmíněno písemným souhlasem objednatele s uvedeným odhadem pracnosti. V případě větší jak 20 % odchylky pracnosti od uvedeného odhadu je poskytovatel povinen o této skutečnosti objednatele neprodleně informovat. Pokračování prací na požadavku je pak podmíněno písemným souhlasem objednatele. Po dobu, než dojde v této otázce k dohodě obou smluvních stran, práce na požadavku budou přerušeny s tím, že objednatel nemá žádný nárok na plnění daného požadavku a poskytovateli nevzniká právo fakturovat za plnění daného požadavku.
9. V souladu se smlouvou je objednatel povinen vyjadřovat se bez zbytečného odkladu k návrhům poskytovatele. Tím se rozumí i odsouhlasení či neodsouhlasení odhadu pracnosti požadavků na služby nad rámec smlouvy a případné udělení písemného souhlasu s uvedeným odhadem pracnosti.
10. Přehled o nevyčerpaných a zbývajících hodinách ve smyslu článku II odst. 4 přílohy. tvoří vždy součást faktury a poskytovatel je povinen jej předložit objednateli na požádání i kdykoli v průběhu měsíce.

III. LHŮTY REALIZACE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

1. Služby dle článku II. odstavce 1. písm. f) přílohy jsou poskytovány v pracovní době poskytovatele dle stupně závažnosti v následujících lhůtách.
- a) Kritická chyba, tj. chyba znemožňující užívání celého systému. Poskytovatel v reakční době do 4 pracovních hodin potvrdí přijetí oznámení o chybě, do 16 pracovních hodin od přijetí oznámí objednateli návrh řešení a do 24 pracovních hodin od přijetí provede práce, které mají za následek snížení závažnosti chyby z kritické na závažnou nebo mají za následek odstranění chyby.
 - b) Závažná chyba, kdy není možné používat podstatnou část systému. Poskytovatel v reakční době 8 pracovních hodin potvrdí přijetí oznámení o chybě, do 2 pracovních dnů od přijetí oznámí objednateli návrh řešení a do 5 pracovních dní od přijetí provede práce, které mají za následek snížení závažnosti chyby o jeden stupeň závažnosti dle stupňů definovaných v čl. III odst. 1 nebo mají za následek odstranění chyby.

- c) Standardní chyba, tedy chyba, která ovlivňuje jen dílčí funkcionalitu: poskytovatel v reakční době 8 pracovních hodin potvrdí přijetí oznámení o chybě, do 5 pracovních dní od přijetí oznámí objednateli návrh řešení a do 10 pracovních dní od přijetí provede odstranění chyby.
2. Požadavky článku II. odst. 1 písm. c), d) a e) přílohy s pracností řešení do výše nevyčerpaného měsíčního hodinového rozsahu poskytování služby pro aktuální měsíc budou řešeny na základě písemné objednávky objednatele tak, že poskytovatel do 5 pracovních dnů od obdržení požadavku objednatele oznámí objednateli návrh řešení a jeho pracnost v hodinách.
3. Pracovní dobou poskytovatele se rozumí doba od 9:00 do 17:00 hodin v pracovní dny dle platného kalendáře České republiky. Pracovní hodinou se rozumí doba jedné hodiny v pracovní době.
4. Lhůty dle článku III. odst. 1. a 2. přílohy nezahrnují den nahlášení požadavku.

IV. CENY ZA PLNĚNÍ

1. Za řádné plnění předmětu této smlouvy dle článku II. odst. 1. písm. a) až f) přílohy a v rozsahu stanoveném článkem II. odst. 4. a 5. přílohy, je stanovena smluvní cena, která činí [REDACTED] Kč (slovy dvacet tisíc čtyři sta čtyřicet tři korun českých) měsíčně bez DPH.
2. Ceny za plnění nad rámec smlouvy jsou stanoveny takto:
- a) práce vykonávané v pracovní době poskytovatele:
- | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| Vývoj software a grafické práce | [REDACTED] Kč za započatou hodinu |
| Analytické práce | [REDACTED] Kč za započatou hodinu |
| Technický zásah | [REDACTED] Kč za započatou hodinu |
| Odborné konzultace | [REDACTED] Kč za započatou hodinu |
- b) Pro práce vykonávané v pracovních dnech mimo pracovní dobu v čase od 17:00 do 20:00 hodin a v čase od 6:00 do 9:00 hodin je účtován příplatek ve výši 30 % základní ceny;
- c) Pro práce vykonávané v pracovních dnech mimo pracovní dobu v čase od 20:00 do 6:00 hodin je účtován příplatek ve výši 100 % základní ceny;
- d) Pro práce vykonávané o víkendech a státních svátcích je účtován pohotovostní příplatek ve výši 100 % základní ceny;
- e) Dopravné po Praze za cesty poskytovatele vykonané pro objednatele, se stanoví paušální částkou ve výši [REDACTED] Kč/jeden výjezd. Dopravné mimo Prahu se stanoví částkou [REDACTED] Kč / km.
3. Ceny uvedené pro plnění nad rámec smlouvy jsou uvedeny bez DPH, která bude účtována v zákonné výši.
4. Ceny uvedené pro plnění nad rámec smlouvy stanovují ceny za práce vykonávané jedním pracovníkem poskytovatele na území České republiky.
5. Smluvní ceny za plnění nad rámec smlouvy se k 1. 4. daného kalendářního roku automaticky zvyšují o příslušné procento oficiálního nárůstu míry inflace stanovené ČSÚ (index spotřebitelských cen CPI-úhrn domácností celkem viz ČSÚ) za předchozí rok. Poskytovatel tuto skutečnost oznámí písemně objednateli včetně doložení.

V. KOMUNIKAČNÍ KANÁLY PRO ZADÁVÁNÍ POŽADAVKŮ

1. Požadavky na poskytování služeb mohou být zadávány pouze kontaktními osobami Poskytovatele v českém jazyce, a to jedním z uvedených kanálů:
- a) elektronickou poštou na adresu [REDACTED] nebo přes webové rozhraní [REDACTED]. Tímto kanálem mohou být požadavky zadávány kdykoli, jejich výběr a následné zpracování se provádí v pracovní době poskytovatele;
- b) Telefonicky, na telefonní číslo [REDACTED]. Telefonický způsob zadání požadavku je vždy poskytovatelem následně potvrzen komunikačním kanálem dle článku V. odst. 1. písm.

- a) přílohy. Tímto kanálem mohou být požadavky zadávány pouze v pracovní době poskytovatele.
 - c) písemně či kurýrem na aktuální adresu poskytovatele. Tímto kanálem mohou být požadavky zadávány kdykoli, jejich příjem a následné zpracování se provádí v pracovní době poskytovatele.
2. Preferovaným kanálem je kanál dle bodu a) předchozího odstavce. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny adresy komunikačního kanálu, případně rozšíření možností zadávání požadavků o další komunikační kanály.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1. Tato příloha tvoří neoddělitelnou součást smlouvy a v případě ukončení platnosti či účinnosti smlouvy končí i platnost či účinnost této přílohy.
- 2. Tato příloha může být měněna pouze písemně se souhlasem obou smluvních stran formou dodatku ke smlouvě.

