

# Smlouva o pozáručním servisu a technické podpoře

uzavřená ve smyslu ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“) a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění (dále jen „Autorský zákon“)

Ev.č. Software602 a.s.:

Ev.č. Organizace:

## 1. Článek

### Smluvní strany

#### Software602 a.s.

IČ: 630 78 236

DIČ: CZ63078236

sídlem Praha 4, Hornokrčská 15, PSČ: 140 21

zastoupená Ing. Jan Petr - výkonný ředitel (na základě plné moci)

Antonín Drahovzal - ředitel divize Commerce (na základě plné moci)

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3044 (dále jen „Zhotovitel“)

a

organizace:

se sídlem:

zastoupena:

IČ:

DIČ

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

dále jen "Objednatel"

## 2. Článek

### Předmět smlouvy

- 2.1 Předmětem této smlouvy je poskytování technické podpory k [REDACTED], a to:
- 2.1.1 poskytováním nových verzí produktů nejpozději do 30ti dnů ode dne uvolnění nové verze,
  - 2.1.2 poskytováním technické podpory a servisní zásahy,
  - 2.1.3 poskytováním školení pro 2 pracovníky Objednatele podle dohody jednou ročně v prostorách Objednatele v rozsahu 6 hodin,
  - 2.1.4 instalace v sídle a na počítači Objednatele, instalace může být po dohodě provedena vzdáleně,
  - 2.1.5 výroba formulářů, konzultace v rozsahu 20 hodin ročně,
  - 2.1.6 přístup k hlášení událostí a požadavků a to na adrese <http://ifs.602.cz>, jméno/heslo a vedení evidence událostí,
- 2.2 poskytnutí garantované hodinové sazby pracovníků Zhotovitele nad rámec bodu 2.1.5 1.400,- Kč bez DPH/1 hod.

## 3. Článek

### Místo a způsob plnění

- 3.1 Místem plnění je sídlo Objednatele dle podmínek této smlouvy.
- 3.2 Plnění dle čl. 2 smlouvy bude plně provedeno specialisty Zhotovitele, přednostně vzdáleným přístupem, případně podle povahy plnění osobně na pracovištích Objednatele nebo písemnou, e-mailovou, faxovou, resp. ústní (telefonicky) formou po jejich vyžádání Objednatelem.
- 3.3 Požadavky dle bodu 2.1.2 budou zapisovány do systému pro sledování událostí a požadavků na adrese <http://ifs.602.cz>. Přístup do systému jen pod přihlašovací jménem a heslem.

- 3.4 Na produkty je poskytnuta záruka v délce 24 měsíců ode dne řádného předání produktů (resp. každého z nich) či ode dne uvedení produktů (resp. každého z nich) do rutinního provozu u Objednatele, a to podle toho, která z událostí nastane dříve.
- 3.5 Vady, které vzniknou v záruční době, je Zhotovitel povinen odstranit v místě instalace na své náklady.
- 3.6 Objednatel je povinen oznámit vady vzniklé Zhotoviteli bez zbytečného odkladu do systému pro sledování událostí a požadavků nebo e-mailem na kontaktní adresy Zhotovitele. V případě elektronického oznámení je vyžadováno potvrzení příjemcem.
- 3.7 Požadavky na servisní zásahy dle článku 2.1.2 jsou hodnoceny jako závady a klasifikovány následovně:
- 3.7.1 **Havárie** - závady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (problémy zabráňující provozu).
- 3.7.2 **Porucha** - závady způsobující problémy při užívání a provozování zákaznické aplikace nebo jeho části, ale umožňujících provoz, vzniklé problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními (problémy omezující provoz) během přiměřené lhůty dle stupně poškození.
- 3.8 Zhotovitel se zavazuje řešit nahlášené závady dle článku 3.7 v následujících garantovaných lhůtách:

Stav služby (Závada)	Zaslání potvrzení nahlášení závady do	Zahájení servisního zásahu od nahlášení do	odstranění závady do
Havárie	6 hodin	12 hodin	36 hodin
Porucha	10 hodin	20 hodin	80 hodin

Výše uvedené garantované lhůty jsou nejvýše přípustné a vztahují se k běžné pracovní době zhotovitele, a to od 8:30 do 17:00 hodin v pracovní dny, tj. vyjma svátků a dnů pracovního klidu oficiálně uznaných na území ČR apod., tzn., pokud přijde hlášení po uplynutí běžné pracovní doby Zhotovitele, lhůta začíná běžet od začátku běžné pracovní doby Zhotovitele následujícího pracovního dne, případně se její běh přerušuje a dokončí se během následujícího pracovního dne. Do lhůty se nezapočítává případná doprava na místo.

- 3.9 V závažných případech je možné individuálně písemně dohodnout prodloužení stanovených lhůt. Souhlas s prodloužením lhůty v případě písemné dohody, zapíše pověřený pracovník Objednatele formou komentáře k požadavku do systému událostí a požadavků.
- 3.10 Lhůta pro vyřízení dotazu dle bodu 2.1.5 je maximálně do jednoho pracovního dne následujícího po dni obdržení dotazu.
- 3.11 Lhůty pro řešení požadavků dle článku 2.1, mimo 2.1.2, budou stanoveny dohodou pověřených pracovníků Objednatele a Zhotovitele s přihlédnutím k rozsahu a technické náročnosti příslušného plnění. Dohodnutá lhůta řešení bude zapsána do prostředí událostí a požadavků.

## 4. Článek

### Cena a platební podmínky a sankce

- 4.1 Cena za roční poskytování předmětu této smlouvy podle článku 2 je dohodnuta oběma stranami ve výši .....,- Kč (slovy: ..... korun českých) bez DPH.
- 4.2 Ceny uvedené ve smlouvě neobsahují DPH, které bude stanoveno na základě platných právních předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění.
- 4.3 Podkladem pro úhradu smluvní ceny podle odstavce 4.1 shora je faktura, která bude mít všechny náležitosti daňového dokladu. Lhůta splatnosti faktury je 14 dnů od doručení Objednateli. V následujících letech bude faktura vystavena vždy ke dni výročí uzavření smlouvy.
- 4.4 Povinnost zaplatit je splněná dnem připsání příslušné částky na účet Zhotovitele.
- 4.5 V případě, že Zhotovitel z důvodů na jeho straně nedodrží lhůtu pro odstranění závady podle odstavce 3.8 článku III smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou, byť jen započatou hodinu až do splnění této povinnosti, nejvíce však souhrnnou smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč.

- 4.6 Smluvní pokuty, jakožto i jakákoliv jiná peněžitá plnění dle tohoto článku smlouvy s výjimkou úhrady ceny, jsou splatné do 30-ti dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany straně povinné.
- 4.7 Zaplacením smluvní pokuty nezaniká povinnost k náhradě vzniklé škody, která musí být nahrazena vedle smluvní pokuty. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk s výjimkou dle odst. 4.8 níže. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními Občanského zákoníku. Smluvní strany se dále dohodly, že odpovědnost Zhotovitele k náhradě škody či nemajetkové újmy jím způsobené nikoliv úmyslně, z hrubé nedbalosti či na přirozených právech člověka porušením jakýchkoliv jeho závazků sjednaných touto smlouvou či vyplývajících pro něj ze zákona v souvislosti s touto smlouvou je omezena částkou .....,- Kč (.....), kteroužto částku smluvní strany ve smyslu ust. § 2898 Občanského zákoníku shodně považují a prohlašují za maximální částku náhrady škody či nemajetkové újmy, za kterou odpovídá Zhotovitel a kterou bude případně povinen uhradit.
- 4.8 Objednatel nemá právo uplatňovat na Zhotoviteli ušlý zisk.

## 5. Článek

### Autorská práva

- 5.1 Zhotovitel prohlašuje, že má vypořádána všechna autorská práva ve smyslu Autorského zákona a Občanského zákoníku pro případ, že část nebo celý předmět smlouvy bude mít charakter autorského díla. Autorská práva Zhotovitele se řídí Autorským zákonem a Občanským zákoníkem.
- 5.2 V případě, že předmětem plnění této smlouvy je autorské dílo ve smyslu Autorského zákona a Občanského zákoníku, nabývá Objednatel na základě této smlouvy pro území České republiky časově neomezenou, nevýhradní, nepřenosnou licenci k takovému dílu bez práva podlicence. Objednatel je povinen užívat takové dílo v souladu s ustanoveními této smlouvy, dokumentací k dílu, obecně závaznými právními předpisy a zásadami poctivého obchodního styku. Objednatel není oprávněn upravovat a provádět jakékoliv změny díla. Objednatel nemá nárok na zdrojové kódy díla.
- 5.3 Zhotovitel prohlašuje, že je plně oprávněn uzavřít tuto smlouvu s Objednatelem. Zhotovitel ponese veškeré následky, pokud by se toto prohlášení ukázalo jako nesprávné a nepravdivé.
- 5.4 Objednatel je povinen informovat Zhotovitele o nárocích třetích osob z porušení autorských práv.
- 5.5 Objednatel se zavazuje, že předmět plnění, ani jeho jednotlivé části, nebude užívat nad rámec práv poskytnutých touto smlouvou.

## 6. Článek

### Informační povinnost

- 6.1 Zhotovitel se zavazuje po celou dobu účinnosti této smlouvy průběžně informovat Objednatele o nových skutečnostech, které by mohly mít vliv na předmět této smlouvy či jeho užívání.
- 6.2 Objednatel bude Zhotovitele průběžně informovat o nově vznikajících potřebách a požadavcích na předmět této smlouvy.

## 7. Článek

### Kontaktní osoby

- 7.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy.
- 7.2 Jména oprávněných osob jsou uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou stranu upozornit.
- 7.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami probíhá prostřednictvím oprávněných osob pro danou problematiku.

## 8. Článek

### Platnost, odstoupení a zánik smlouvy

- 8.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

- 8.2 Skončit platnost této smlouvy lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
- 8.3 Jednostranně lze okamžitě od smlouvy odstoupit zejména v těchto případech:
- 8.3.1 Objednatel je v prodlení s úhradou ceny dle čl. 4. shora či jakékoliv jiné platby dle této smlouvy déle než 60 dnů.
  - 8.3.2 Zhotovitel je z důvodů na jeho straně v prodlení s plněním dle čl. 2 shora déle než 30 dnů.
- 8.4 Smluvní strana může též od této smlouvy okamžitě odstoupit, pokud se smluvní strana dopustila vůči druhé smluvní straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže.
- 8.5 Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 8.6 Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení platnosti smlouvy odstoupením. Smluvní strany se dohodly, že ust. § 2004 odst. 2 druhá věta Občanského zákoníku se nepoužije.
- 8.7 Každá smluvní strana může tuto smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

## 9. Článek

### Závěrečná ustanovení

- 9.1 Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž jeden obdrží Zhotovitel a dvě obdrží Objednatel.
- 9.2 Pokud by jakékoliv ustanovení této smlouvy bylo prohlášeno za neplatné nebo neúčinné, nebude taková skutečnost mít vliv na platnost či účinnost této smlouvy co do jejího zbytku. V takovém případě jsou smluvní strany povinné bezodkladně odstranit neplatné či neúčinné ustanovení smlouvy písemným dodatkem, který se bude co možná nejvíce blížit smyslu neplatného nebo neúčinného ustanovení této smlouvy.
- 9.3 Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace, které si na základě této smlouvy poskytnou, jakož i obsah této smlouvy jsou důvěrné a žádná ze smluvních stran není oprávněna je prozradit třetím osobám ani je použít v rozporu s účelem této smlouvy pro své potřeby, a to bez ohledu na to, zda tyto informace tvoří předmět obchodního tajemství, s výjimkou plnění povinností uložených zákonem.
- 9.4 Práva a povinnosti vzniklé z této smlouvy nesmí být postoupeny bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.
- 9.5 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 stran 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.
- 9.6 Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy, ledaže je ve smlouvě výslovně sjednáno jinak.
- 9.7 Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž kterákoliv z nich k datu uzavření této smlouvy věděla nebo vědět musela, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy. Kromě ujištění, která si strany poskytly v této smlouvě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této smlouvy.
- 9.8 Pro vyloučení pochybností strany výslovně potvrzují, že (i) jsou podnikateli a uzavírají tuto smlouvu při svém podnikání a (ii) na závazky z ní vzniklé se nepoužijí tato ustanovení Občanského zákoníku:
- a) neúměrném zkrácení - § 1793 až § 1795;
  - b) změna okolností - § 1765;
  - c) zákaz *ultra duplum* - § 1805 odst. 2.

- 9.9 Strany výslovně potvrzují, že základní podmínky této smlouvy jsou výsledkem jednání stran a každá ze stran měla příležitost ovlivnit obsah základních podmínek této smlouvy.
- 9.10 Strany tímto prohlašují, že podpisem této smlouvy na sebe berou nebezpečí změny okolností a žádná ze stran tedy není oprávněna domáhat se po druhé straně a/nebo soudně obnovit jednání o této smlouvě nebo jejího zrušení z důvodu podstatné změny okolností zakládající hrubý nepoměr v právech a povinnostech stran.
- 9.11 Odpověď strany této smlouvy ve smyslu § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, není přijetím nabídky na uzavření této smlouvy.
- 9.12 Vztahy vzniklé z této smlouvy se řídí právním řádem ČR, zejména pak ustanoveními Občanského zákoníku a Autorského zákona.
- 9.13 Veškeré změny nebo doplňky této smlouvy musí být učiněny formou písemného dodatku k této smlouvě podepsaného oběma smluvními stranami.
- 9.14 Případné spory vyplývající z této smlouvy budou řešeny především smírnou cestou. V případě, že se smluvní strany nedohodnou na smírném vyřešení sporu, rozhodne spor příslušný soud soustavy obecných soudů ČR.
- 9.15 Smluvní strany se vzájemně zavazují písemně si oznamovat (faxem, e-mailem, poštou atd.) po dobu trvání této smlouvy, veškeré změny svých adres, jakož i jiných osobních údajů obsažených v této smlouvě nebo určených pro plnění nezbytných úkonů, které s ní přímo souvisí, a to bezodkladně poté, jakmile k těmto změnám v budoucnu dojde. Totéž platí i pro oznamování jiných skutečností významných pro tuto smlouvu.
- 9.16 Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s celým textem této smlouvy vč. jejích příloh a nemají vůči němu žádných výhrad a že tato smlouva vyjadřuje skutečnou, svobodnou a vážně míněnou vůli smluvních stran.

V Praze, dne

Za Zhotovitele      Za Objednatele  
v Praze, dne

---

Software602 a.s.  
Jméno: Ing. Jan Petr  
Funkce: výkonný ředitel  
(na základě plné moci)

---

Jméno:  
Funkce:

V Praze, dne

---

Software602 a.s.  
Jméno: Antonín Drahovzal  
Funkce: ředitel divize Commerce  
(na základě plné moci)

## PŘÍLOHA č. 1 - Seznam oprávněných osob

### 1. Pověření pracovníci odběratele

Problematika	Jméno	Adresa	Telefon	E-mail	Fax
Obecná realizace smlouvy					
Technické věci a administrace systému					
Hlášení závad					

### 2. Pověření pracovníci dodavatele

Problematika	Jméno	Adresa	Telefon	E-mail	Fax
Změny smlouvy	Antonín Drahovzal	Hornokrčská 15 140 00 Praha 4	603 433 666	drahovzal@602.cz	222 011 218
Technické věci	Ondřej Jeník	Hornokrčská 15 140 00 Praha 4	602 795 502	jenik@602.cz	222 011 218