

Servisní smlouva

uzavřená mezi stranami:

Slezská univerzita v Opavě

se sídlem v Opavě, Na Rybníčku 626/1, PSČ 746 01
zastoupené panem Doc. Ing. Pavlem Tulejou, Ph.D., rektorem
IČ 47813059, DIČ CZ47813059
veřejná vysoká škola, nezapisuje se do OR
bank. spojení: [REDAKCE]
v dalším pouze objednatel

a

ApS Brno, s. r. o.

se sídlem Božetěchova 2, 612 66 Brno
zastoupená Ing. Zdeňkem **Boušou**, jednatelem společnosti
IČ: 00543535, DIČ: CZ00543535
bankovní spojení: [REDAKCE]
zapsaný u Krajského soudu v Brně pod sp.zn. C.35
v dalším pouze poskytovatel

1. Předmět smlouvy

- 1.1 Předmětem smlouvy je úplatné poskytování servisních úkonů nezbytných pro řádnou funkci informačního systému ISKAM4, dodaného na základě smlouvy č. 0999/0006/12 ze dne 14.12.2012. Servisní úkony mohou být poskytnuty bezúplatně, pokud tak stanoví tato smlouva.
- 1.2 Servisním úkonem není úprava software na žádost objednatele.
- 1.3 Po dobu záruky řídí se odstraňování vad ustanoveními smlouvy o dílo.

2. Výkon servisní činnosti

- 2.1 Úkony nepravidelné
- 2.2 Poskytovatel se zavazuje reagovat v přiměřené lhůtě na žádost objednatele o odstranění vzniklých vad. S odpovídajícím servisním úkonem musí být započato:
 - 2.2.1. do 60-ti minut od doručení požadavku, v době mezi 8:00 a 16:00 pracovního dne jinak do 9:00 následujícího pracovního dne a to v případech urgentní povahy.
 - 2.2.2. do 2 pracovních dnů od doručení požadavku v ostatních případech.
- 2.3 Úkony pravidelné
 - 2.3.1. Strany sjednávají 1měsíční periodicitu pro soubor rutinních servisních úkonů, které mají zajišťovat provozuschopnost systémů. Tyto pravidelné servisní úkony zahrnují:
 - 2.3.2. Třikrát týdně sledování bezpečnostních záznamů a detekce možných průniků do dodaného systému a zajištění okamžité nápravy při zjištění incidentu, pokud je závada důsledkem vady díla. V ostatních případech neprodleně upozorní na tuto skutečnost objednatel.
 - 2.3.3. Sledování chování a výkonnosti dodaného systému a návrh dalších opatření a úprav.

- 2.3.4. Tříkrát týdně sledování a analýza logu chyb a zajištění co nejrychlejší nápravy.
- 2.3.5. O bodech 2.3.2, 2.3.3 a 2.3.4 předávat zprávy včetně protokolů (logů apod.) v případech nikoli rutinní povahy.
- 2.3.6. Aktualizace software. O změně verze a datu, ke kterému byla implementována spolu se stručnou charakteristikou nové funkcionality, bude Objednatel neprodleně informován elektronickou cestou.
- 2.3.7. Úpravy vyplývající z legislativních změn.
- 2.3.8. Poradenská činnost při nastavení systému, využití nových funkcí vycházejících ze „servisních upgradů“,...

3. Součinnost objednatele

- 3.1 Objednatel musí co nejdříve popsat projevy zjištěné vady dle přílohy č. 1.
- 3.2 Při následném dálkovém kontaktu s poskytovatelem musí zajistit realizaci pokynů poskytovatele a poskytnout mu vzdálený přístup k systému, bude-li o to požádán.
- 3.3 Prioritu žádosti o servisní úkon určuje Objednatel, musí nicméně uspokojivě tuto zdůvodnit, bude-li poskytovatel zastávat názor odlišný, zpraví neprodleně objednatele e-mailem.

4. Cena, fakturace a sankce

- 4.1 Sjednává se měsíční paušál ve výši 7790,- Kč bez DPH. Sjednaný paušál zahrnuje jednu cestu autem k Objednateli měsíčně. Další cesty se účtují dle skutečných nákladů. Dnem zdanitelného plnění je vždy poslední den měsíce. Daňový doklad bude vystaven do 5 pracovních dnů, splatnost je 15 dnů po obdržení. v pochybnostech se má za to, že byla doručena třetí den po odeslání.
- 4.2 Pro servisní úkony výslovně nesjednané v této smlouvě platí cena za jednu hodinu servisu 900 Kč bez DPH. Tato cena může být změněna poskytovatelem po projednání s objednatelem, pokud bude prokázán důvodný nárůst nákladů.

5. Ustanovení závěrečná

- 5.1 Smlouva se sjednává na dobu neurčitou s šestiměsíční výpovědní lhůtou.
- 5.2 Poskytovatel může uplatnit výpověď pouze v případech, že objednatel hrubě poruší ustanovení této smlouvy, zejména se ocitne v prodlení s placením delším než tři měsíce.
- 5.3 Smlouva se sepisuje ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou stranu.

Smlouva nabývá účinnosti dne 15.12.2015

V Opavě dne 24.11.2015

za objednatele

V Brně dne 3.12.2015

Ing. Zdeněk Bouša
jednatel společnosti
za poskytovatele

Zásady součinnosti při podpoře provozu systému ISKAM

1. Účel

Tyto zásady jsou určeny pro postup zadavatele (osob v jeho řídicí působnosti) při využívání podpory zhotovitele

- v záruční době
- po dobu smluvní podpory poskytované zadavateli zhotovitelem

2. Oprávněné osoby zadavatele

2.1 Oprávněnými osobami zadavatele, jež mohou využívat kontaktu dle těchto zásad, jsou:

- kvestor
- ředitel kolejí a menz
- vedoucí ubytovacího úseku
- vedoucí kolejí
- vedoucí menzy
- správce sítě
- administrátor systému výdeje stravy
- pověřená osoba a její zástupce

2.2 Pověřená osoba bude jedna a bude mít jednoho zástupce. V odůvodněných a naléhavých případech, kdy hrozí nebezpečí škody z prodlení nebo kdy není žádná z oprávněných osob dostupná, je oprávněn využít kontaktu každý uživatel, který je účasten na zajišťování jeho provozní funkčnosti.

3. Indikace podpory

3.1 Důvodem k vyžádání podpory dle tohoto pokynu může být:

- vada v systému
- naléhavý provozní dotaz
- návrh na změnu v systému
- žádost o konzultaci
- poskytnutí námětu na vylepšení systému
- případně jiný vážný důvod, který nelze řešit jinak než prostřednictvím podpory.

3.2 Podpora, na niž se vztahují záruční podmínky, je poskytována bezplatně.

4. Elektronický kontakt a řešení incidentu

4.1 Pro podporu byl vyvinut systém sledování incidentů prostřednictvím internetových stránek na adrese <http://podpora.aps-brno.cz>. Zadavatel poskytne oprávněným pracovníkům přístup s patřičným oprávněním, který jim umožní zadat incident včetně jeho priority a sledovat stav řešení problému.

4.2 Jakmile je problém vyřešen, zadavatel tuto skutečnost potvrdí a incident uzavře. Systém sleduje dobu strávenou řešením problému, odezvu na incident a jeho vyřešení. Na základě těchto údajů a odsouhlasení zadavatelem proběhne fakturace.

5. Telefonický kontakt

V případě nefunkčnosti elektronického kontaktu lze podnět uplatnit na těchto telefonních číslech:

sekretariát ApS

technici společnosti ApS Brno s.r.o.

DODATEK Č.1 K SERVISNÍ SMLOUVĚ ZE DNE 3.12.2015

Strany:

Slezská univerzita v Opavě

se sídlem v Opavě, Na Rybníčku 626/1, PSČ 746 01
 zastoupené panem Doc. Ing. Pavlem Tulejou, Ph.D., rektorem
 IČ 47813059, DIČ CZ47813059
 bank. spojení: [REDAKCE]
 v dalším pouze objednatel

a

ApS Brno, s. r. o.

se sídlem Božetěchova 2, 612 66 Brno
 zastoupená Ing. Zdeňkem Boušou, jednatelem společnosti
 IČ: 00543535, DIČ: CZ00543535
 bankovní spojení: [REDAKCE] [REDAKCE] [REDAKCE]
 v dalším pouze poskytovatel

Strany se dohodly na následujících úpravách:

4. Cena, fakturace a sankce

- 4.1 Sjednáva se měsíční paušál ve výši 7790,- Kč bez DPH. Sjednaný paušál zahrnuje jednu cestu autem k Objednateli měsíčně. Další cesty se účtují dle skutečných nákladů. Dnem zdanitelného plnění je vždy poslední den měsíce. Daňový doklad bude vystaven do 5 pracovních dnů, splatnost je 15 dnů po obdržení. v pochybnostech se má za to, že byla doručena třetí den po odeslání.
- 4.2 Pro servisní úkony výslovně nesjednané v této smlouvě platí cena za jednu hodinu servisu 1200 Kč bez DPH. Tato cena může být změněna poskytovatelem po projednání s objednatel, pokud bude prokázán důvodný nárůst nákladů.
- 4.3 Cena služeb bude každoročně zvýšena o míru inflace, tj. o závazný údaj vyhlášený Českým statistickým úřadem jako úhrnný index spotřebitelských cen v ČR za uplynulý kalendářní rok. Ustanovení předchozí věty se nepoužije v případě, že koeficient bude menší jednomu %.
- 4.4 Cena služeb může být každoročně zvýšena po dohodě smluvních stran ve stejném poměru, v jakém došlo k nárůstu mzdy v daném segmentu trhu.

5.1 Smlouva se sjednává na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 6 měsíců pro obě strany.

Bod 5.2 se ruší.

Dodatek vstupuje v platnost dne 1.4.2019.

Ostatní body zůstávají v platnosti.

V Opavě dne 1.3.2019

[REDAKCE]
 Doc. Ing. Pavel Tuleja, Ph.D.
 rektor
 za objednatele

V Brně dne 1.3.2019

[REDAKCE]
 Ing. Zdeněk Bouša
 jednatel společnosti
 za poskytovatele