**SMLOUVA O poskytování servisních služeb a podpory**

**Smluvní strany**

Společnost: **Veterinární a farmaceutická univerzita Brno** EV.Č.: 9730/00061

Se sídlem: Palackého tř. 1946/1, 612 42 Brno

IČ: 62157124

DIČ: CZ62157124

Bankovní spojení: 154568547/0300

Jednající: Ing. Bc. Radko Bébar, kvestor VFU Brno

Zmocněnci pro věcná jednání:

Dále jen Zákazník

a

Společnost: **HSI, spol. s r.o.** EV. Č.: C16182441

Se sídlem: V Kapslovně 2767/2, 130 00 Praha 3

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 7470

IČ: 45314951

DIČ: CZ699004029

Bankovní spojení: Komerční banka Praha 1, č.ú.: 1158847-011/0100

Jednající: Ing. Miroslav Kaňka, jednatel

Ing. Jan Konrád, jednatel

Zmocněnci pro věcná jednání:

Dále jen Poskytovatel

uzavírají tuto smlouvu podle ust. § 1746 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů (dále jen občanský zákoník).

# Předmět smlouvy

## Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby **Systémové a Uživatelské podpory** a **Rozšířené softwarové podpory (RSP)** informačního systému AMI – AMI SSM (dále jen „Služby“).

## Služby jsou poskytovány pro implementované softwarové komponenty, tj. v rozsahu standardní konfigurace AMI

* Jádro řešení AMI
  + Databázové schéma AMI
  + Webové rozhraní AMI
  + Konfigurovatelné rozhraní AMI Rychlý přístup
  + Aplikace AMI\_ADMIN, AMI\_HACTION, AMI\_HDS, AMI\_HERD, AMI\_HMDF, AMI\_HQUERY, AMI\_HREPORT, AMI\_HSEC, AMI\_HTOOLBAR, AMI, AMI\_DOC, AMI\_EXTJSCLIENT, AMI\_MAPCLIENT, AMI\_REPORT, AMI\_SDK, AMI\_WMSCLIENT
* Řešení AMI – Pasport
  + Databázové schéma AMI\_BUDOVA, AMI\_AREAL
  + Definice formulářů a grafických vrstev

## Podporovány jsou dále komponenty:

* Funkční propojení systému IFis a AMI
* GeoServer
  1. Zákazník se zavazuje poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytnou pro plnění a zaplatit za poskytnuté Služby sjednanou cenu.

## Služby budou poskytovány prostřednictvím vzdáleného přístupu do systému Zákazníka a formou telefonických konzultací se Zákazníkem. Poskytování služeb přímo v prostorách Zákazníka bude prováděno pouze, pokud je to nezbytně nutné, nebo pokud si osobní přítomnost Zákazník výslovně vyžádá za předem dohodnutou cenu.

# Služby - způsob poskytování

## Poskytování Služeb Systémové a Uživatelské podpory obsahuje následující služby:

### *Konzultace a poradenství* - poskytování rad a konzultací pracovníkům Zákazníka pro správné efektivní užívání Systému. Podpora provozu systému ve smyslu konzultací při vytváření uživatelského interface a tvorbě nestandardních analýz a výstupů, či školení, požadavky na schůzky či přítomnost na místě.

### *Řešení požadavků na změnu* – za požadavek na změnu se považují veškeré další požadavky Zákazníka, které nejsou požadavkem na odstranění vady či reklamací, tj. zejm. řešení požadavků Zákazníka na rozvoj či úpravy systému.

### *Základní profylaxe systému* – kvartální kontrola datové a systémové základny řešení.

## **Rozšířená softwarová podpora (RSP)** obsahuje následující služby:

### *Služby podpory on-line – Hotline a Helpdesk*

### *Služby off-line poskytované v kancelářích Poskytovatele* při řešení problému oznámeného Zákazníkem.

### *Dodávku update a upgrade Systému Poskytovatele* na příslušných médiích zdarma, s dokumentací, včetně zajištění instalace.

### *Zajištění jednotného kontaktního místa Poskytovatele* pro veškerá hlášení a požadavky oprávněných osob Zákazníka (jednotná emailová adresa, JIRA ServiceDesk aplikace) a vedení evidence stavu a řešení jednotlivých požadavků na službu.

### *Odstraňování vad* nahlášených Zákazníkem.

### *Řešení reklamací* – tedy uplatnění nároku Zákazníka na opravu vady, příp. řešení změny, v případech, kdy už daná záležitost (vada či změna) byla ze strany Poskytovatele dříve řešena.

### *Podmínky poskytování služby Hotline*. V rámci služby Hotline se Poskytovatel zavazuje poskytovat Zákazníkovi opakovaně v čase od 8:00 do 16:00 v pracovní dny podporu telefonickou nebo prostřednictvím e-mailu, vztahující se k Systému AMI. „Telefonická podpora“ zahrnuje poskytnutí poradenských služeb, tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení nepřesáhne 15 minut. V případě, že telefonát přesáhne 15 minut, bude založen servisní požadavek, který se bude vykazovat v rámci kvartálního přehledu požadavků, viz článek 2 odst. 2.2.8 Službu Hotline může využívat Zákazník prostřednictvím oprávněných osob dle této smlouvy uvedených v Příloze č. 1. V případě změn těchto osob oznámí Zákazník Poskytovateli příslušné změny písemnou formou bez zbytečného odkladu.

### *Podmínky poskytování služby Helpdesk.* Hlášení problémů nebo požadavků bude provedeno oprávněným pracovníkem Zákazníka jeho zadáním do aplikace JIRA ServiceDesk využitím web formuláře dle 6.2.3. V havarijní situaci lze vést komunikaci náhradním způsobem dle bodu 6.2.1-6.2.2. Oprávněným osobám Zákazníka bude zřízen přístup do aplikace JIRA ServiceDesk a budou mít možnost sledovat průběh řešení daného hlášení a využívat reporty, které jsou v aplikaci k dispozici.

## V případě, že Poskytovatel nedokáže ze závažných důvodů vadu vyřešit, může po dohodě se Zákazníkem navrhnout náhradní řešení. Za náhradní řešení je považováno dočasné zajištění funkčnosti a procesů jiným způsobem, který bude Zákazníkem předem akceptován.

## Poskytovatel neodpovídá za zpoždění řešení nebo neposkytnutí služeb technické podpory, pokud toto bude způsobeno neposkytnutím včasných potřebných informací nebo materiálů ze strany Zákazníka nebo neposkytnutím potřebné součinnosti Zákazníka. Poskytovatel specifikuje rozsah nezbytných informací a součinnosti požadovaných od Zákazníka, a to při nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavků na helpdesk nebo při vypracování návrhu řešení.

## Poskytovatel vždy oznámí Zákazníkovi dokončení každého dílčího plnění dle této smlouvy. Oznámení o ukončení plnění bude obsahovat označení typu požadavku, popis průběhu plnění, jméno řešitele, popř. počet člověko-hodin („člh“) strávených plněním (člověkohodinou se rozumí práce jednoho člověka – pracovníka Poskytovatele – po dobu jedné hodiny). Zákazník je povinen ve lhůtě 5-ti pracovních dnů akceptovat toto oznámení a tím i poskytnuté plnění, nebo oznámit Poskytovateli vady plnění. V případě, že ve výše uvedené lhůtě Zákazník neoznámí Poskytovateli žádné vady plnění, považuje se plnění za řádně akceptované. Lhůta pro akceptaci ze strany Zákazníka nebo pro vznesení námitek se nezapočítává do sjednaných dob plnění dle této smlouvy.

## Smluvní strany si sjednávají předplacené hodiny, které jsou součástí paušálu služby Systémové a Uživatelské podpory pro systém AMI dle bodu 10.1.1. Zákazník má v rámci paušálu k dispozici 10 člh na kalendářní kvartál pro konzultace, konfiguraci a rozvoj produktů, dle článků 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3. Podkladem pro fakturaci bude vždy výkaz člověko-hodin, který bude předem poskytnut Zákazníkovi k odsouhlasení. Zúčtování čerpání bude probíhat na konci kalendářního kvartálu. V každém vytvořeném zúčtování čerpání, budou uvedeny nevyčerpané hodiny, které se převádí do následujícího kvartálu.

## Aktualizace operačního systému a infrastruktury provádí Zákazník. Smluvní strany si proto dohodly postup pro provádění aktualizací a řešení případných problémů. Zákazník před prováděním aktualizace ověří, že systémy v předmětu smlouvy podporují plánovanou aktualizaci, vůči seznamu podporovaných komponent a dotazem na Poskytovatele. Poskytovatel odpoví do 2 pracovních dnů. Pokud po provedení aktualizace dojde k problémům, může se Zákazník obrátit na Poskytovatele. Je-li ovšem chyba způsobena problémem na úrovni OS nebo infrastruktury, pak bude poskytnutá podpora zaplacena jako zvlášť hrazená služba, ale pouze v případě, že Poskytovatel odpověděl souhlasně s provedením aktualizace bez dopadu na funkčnost řešení.

# Odstraňování vad

## Pro poskytování služeb si smluvní strany sjednávají následující kategorizaci vad a problémů systému:

### Vady kategorie A – jsou vážné vady s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad na funkčnost systému, to znamená, že znemožňují užívání systému nebo jeho hlavní části a nelze je řešit formou náhradního řešení ze strany Zákazníka.

### Vady kategorie B – jsou vážné vady způsobující vážné problémy při užívání a provozování systému, existuje však dočasné náhradní řešení pro omezení dopadů těchto vad (organizační nebo jiná opatření).

### Vady kategorie C – jsou ostatní méně závažné vady.

## Kategorii vady určuje při zadávání požadavku na poskytování služeb Zákazník. V případě, že Poskytovatel nesouhlasí s takto stanovenou kategorií vady, zahájí se Zákazníkem jednání o určení závažnosti vady. K dohodě o kategorii musí dojít vždy před zahájením řešení vady ze strany Poskytovatele.

## Po nahlášení vady bude Poskytovatel postupovat tak, aby v důsledku vady nedošlo ke vzniku škody nebo aby se vzniklá škoda maximálně omezila. Umožňuje-li to povaha vady, ještě před jejím odstraněním předá Poskytovatel Zákazníkovi pokyny, jak do doby odstranění vady předejít jejím důsledkům pro jeho činnost, nebo jak tyto důsledky minimalizovat; Zákazník je povinen tyto pokyny v maximální možné míře respektovat. Je-li v případě kat. A možné zajistit obnovení základní funkčnosti implementovaného systému poskytnutím náhradního řešení před úplným odstraněním vady, zajistí Poskytovatel se souhlasem Zákazníka takovéto náhradní řešení.

## Nelze-li vadu odstranit pro závadu na hardware nebo software Zákazníka, Poskytovatel oznámí Zákazníkovi příčiny závady a doporučí způsob sjednání nápravy. Trvá-li vada i po odstranění závady hardware nebo software ze strany Zákazníka, provede následně Poskytovatel její odstranění. Zákazníkovi vznikne nárok na náhradu výdajů, které vynaložil na sjednání nápravy doporučené Poskytovatelem dle věty druhé, pakliže se zjistí, že tento doporučený způsob sjednání nápravy nebyl účelný.

## Při odstraňování vad postupuje Poskytovatel s odbornou péčí s cílem rychlého a efektivního odstranění vlivu vady na procesy Zákazníka.

## Zjistí-li Poskytovatel, že nejde o vadu plnění Poskytovatele a požadavek na odstranění byl tudíž vznesen Zákazníkem neoprávněně, provede Poskytovatel (je-li toho schopen) po dohodě se Zákazníkem odstranění vady. Poskytovateli tím vznikne následně nárok na úhradu činností vykonaných na základě hlášení vady dle stejných pravidel jako u realizace požadavku na změnu. Nárok na náhradu účelně vynaložených prokazatelných nákladů spojených s činností vykonanou na základě hlášení vady má Poskytovatel i v případě, kdy tuto vadu nebyl schopen odstranit, nebo Zákazník odstranění od Poskytovatele nepožadoval.

### Odstraňování vad je v záruční době 24 měsíců od předání díla dle smlouvy o dílo ze dne 3.9.2018 bezplatné. Po skončení záruční doby jsou účtovány podle stejné sazby jako požadavek na změnu.

# Reklamace

## V případě, že Zákazník uplatňuje práva z vadného plnění formou reklamace, zřetelně označí ID původních řešených požadavků, v opačném případě se jedná o nahlášení vady systému. Reklamace řešených požadavků je vyřizována se stejnou prioritou jako původní požadavek.

## Práva z vadného plnění se nevztahují na poškození vzniklá zejména:

### 4.2.1. neodborným zacházením Zákazníka s databázovou strukturou řešení;

### 4.2.2. uskutečněnými migracemi dat (v případě implementovaných modulů).

## Poskytovatel neodpovídá za vady, pokud spravovaný systém byl upravován třetí stranou nebo Zákazníkem nebo na něm byly provedeny neautorizované práce a změny.

## Oprávněné reklamace odsouhlasené Poskytovatelem jsou ze strany Poskytovatele řešeny bezplatně.

## V případě, že reklamace bude uplatněna z důvodů uvedených v čl. 4. odst. 4.2. či 4.3., je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi poskytnuté služby, jako by se jednalo o řešení požadavku na změnu.

# Požadavky na změnu

## Zákazník zadá Poskytovateli požadavek na změnu s popisem toho, jakou změnu systému požaduje. Poskytovatel nejpozději do 10 pracovních dnů od obdržení takového požadavku zpracuje pro Zákazníka návrh řešení požadavku na změnu. Návrh řešení bude obsahovat:

### Popis plnění - podrobnou specifikaci v dostatečné úrovni detailu umožňující zahájení realizačních prací, včetně harmonogramu plnění.

### Cenovou kalkulaci – určenou primárně počtem člověko-hodin práce, která bude pro realizaci požadavku nezbytná. Do cenové kalkulace bude zahrnut i počet člověko-hodin potřebný pro vypracování návrhu řešení. V případě, že vypracování návrhu řešení přesáhne 2 člověko-hodiny práce, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti Zákazníka předem informovat a nechat Zákazníka odsouhlasit, že přesto požaduje zpracování návrhu řešení. Bez takovéhoto potvrzení ze strany Zákazníka není Poskytovatel povinen návrh řešení zpracovat ani jej vyúčtovat.

### Nároky na součinnost poskytovanou ze strany Zákazníka pro realizaci požadavku na změnu.

### V případech, kdy je to relevantní, bude návrh řešení dále obsahovat specifikaci způsobu předání a akceptace hotového požadavku na změnu.

## Následně Zákazník potvrdí, zda se rozhodl pro realizaci požadavku na změnu. Potvrzení ze strany Zákazníka je považování za závaznou objednávku plnění dle návrhu řešení. Poskytovatel na základě objednávky realizuje požadavek na změnu, a to ve lhůtě dohodnuté mezi smluvními stranami.

## I v případě, že se Zákazník rozhodne nerealizovat plnění požadavku na změnu, je povinen uhradit Poskytovateli cenu za vypracování návrhu řešení.

# Způsob zadávání požadavků

## Zadávat požadavky na poskytování Služeb jsou oprávněny pouze osoby uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy. Změna oprávněných osob musí být vždy odsouhlasena oběma smluvními stranami. Pro lepší komunikaci mezi smluvními stranami jsou dále stanoveni zmocněnci pro věcná jednání, kteří jsou uvedeni v záhlaví této smlouvy.

## Pro zadávání požadavků na plnění dle této smlouvy bude Zákazník používat Hotline Poskytovatele. Zákazník se na Hotline (poskytována podle bodu 2.2.7.) obrací níže uvedenými způsoby:

### Telefonicky na telefonním čísle: 224 809 550

### Elektronickou poštou na e-mail: ami@hsi0916.atlassian.net

### Prostřednictvím systému JIRA Service Desk (webový systém pro sledování a správu vad a požadavků na adrese): <https://hsi0916.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/10>

### Jakékoli příchozí hovory, e-maily nebo požadavky dle 6.2.1 – 6.2.3 zaznamená Poskytovatel do systému JIRA a dále oznámí Zákazníkovi, jakým způsobem bude požadavek řešen. Následně Zákazník potvrdí zpracované hlášení v systému JIRA. Teprve od potvrzení způsobu vyřešení požadavku Zákazníkem Poskytovateli běží lhůta k odstranění vady.

### Jakékoli příchozí hovory, e-maily nebo požadavky obdržené jiným způsobem než v 6.2.1. – 6.2.3. Poskytovatel není povinen zaznamenávat a následně řešit.

# Autorská práva

## Případné dodávky softwaru v rámci poskytnutí služeb údržby a servisní podpory jsou chráněny jako počítačový program ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona ve znění pozdějších předpisů, stejně jako jejich jednotlivé moduly, obsažené databáze, a grafické prvky které jsou součástí software. Poskytovatel je oprávněným vykonavatelem veškerých majetkových autorských práv k dílu.

## Poskytovatel uděluje Zákazníkovi okamžikem akceptace služeb nevýhradní a nepřevoditelnou licenci dle autorského zákona ke všem způsobům užití, bez časového omezení (tj. po dobu trvání majetkových práv k autorskému dílu), bez omezení území výkonu práva a bez jakéhokoliv množstevního omezení. Licence je poskytována pouze k užití pro účely vyplývající z této smlouvy pro vlastní potřebu Zákazníka. Zákazník není oprávněn poskytovat podlicence třetím osobám.

## Poskytovatel Zákazníkovi může na vyžádání poskytovat zdrojový kód pouze k dodávkám zhotoveným pro Zákazníka při plnění této smlouvy (tj. nevztahuje se na produkty třetích stran, opensource software a vlastní Standardní software AMI). Provedením úprav zdrojového kódu Zákazníkem nebo prostřednictvím třetí osoby zaniká Zákazníkovi právo na záruku systému.

## Pokud služby podle této smlouvy, nebo část služeb, obsahuje software třetích stran, opensource software, nebo vlastní Standardní software, použitý bez toho, aby bylo nutné zasahovat do zdrojového tvaru těchto software, je Poskytovatel povinen tuto skutečnost předem oznámit Zákazníkovi a poskytnout mu licenční podmínky k takovému software. Akceptací služeb Zákazník souhlasí s těmito licenčními podmínkami a zavazuje se jimi řídit.

## Poskytovatel se zavazuje odškodnit Zákazníka a nahradit mu všechny účelně vynaložené náklady v případě, že třetí strana uplatní v souvislosti s plněním dle této Smlouvy u Zákazníka své nároky z titulu porušení autorských práv. Zákazník neprodleně informuje Poskytovatele o jakémkoli vzneseném nároku třetích stran.

## Poskytovatel je oprávněn zastupovat Zákazníka, poté co mu byla Zákazníkem udělena plná moc v těchto případech, a po předchozím souhlasu Zákazníka rozhodovat o tom, jaké prostředky k nápravě budou použity.

## Zákazník Poskytovateli poskytne veškerou součinnost, informace nebo dokumenty, které jsou potřeba k účinné obraně před nároky třetích stran. Zákazník nebude samostatně činit žádná prohlášení, ani vyjádření k odpovědnosti za případné porušení práv třetích stran.

# Lhůty pro poskytování služeb

## Poskytovatel se zavazuje zahájit a následně ukončit poskytování Služeb, v závislosti na charakteru požadavku, v časových lhůtách dle Přílohy č. 2, pokud si smluvní strany výslovně nedohodnou jiné lhůty. Doba od potvrzení přijetí požadavku Zákazníka do zahájení řešení se pro účely této smlouvy bude označovat jako reakční doba.

## Lhůty uvedené v Příloze č. 2 je možné garantovat pouze v případě, pokud řešení problému není mimo rozsah zodpovědnosti Poskytovatele a opodstatněně očekávatelných technických možností.

## Doba řešení přestává plynout v případě, že chyba vyžaduje součinnost třetí strany nebo je pro analýzu chyby potřeba zajistit součinnost Zákazníka nebo je poskytnuto náhradní řešení, které umožní problém obejít. Nicméně Poskytovatel musí v pravidelných 14 denních intervalech Zákazníka informovat o postupu v řešení.

## Služby jsou poskytovány v pracovních dnech v době od 8:00 hodin do 16:00 hodin (základní doba služeb), s výjimkou státních svátků České republiky a dnů pracovního klidu. Reakční doba a doba pro odstranění vady tedy běží pouze v tomto sjednaném časovém intervalu. V případě, že bude probíhat nasazení aktualizace, se předpokládá plnění i mimo uvedený čas, ale vždy jen po vzájemné dohodě. V dalších případech, kdy po vzájemné dohodě budou poskytnuty služby mimo sjednané hodiny, je Poskytovatel oprávněn účtovat takto poskytnuté služby Zákazníkovi za zvýšené sazby ve smyslu Přílohy č. 2 této smlouvy.

# Odpovědnost za škodu

## Smluvní strany odpovídají za škodu způsobenou porušením povinností vyplývajících z právních předpisů nebo z této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny činit veškerá opatření k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění.

## Smluvní strany si sjednávají omezení výše náhrady škody tak, že celková částka náhrady škody vzniklá na základě této smlouvy či v souvislosti s ní, vyjma případů, kdy se jedná o škodu na životě a na zdraví, úmyslně způsobenou škodu, nebo škodu způsobenou pod vlivem návykových látek, nepřevýší částku ročního paušálu za podporu podle ustanovení čl. 10.1.1. této smlouvy. Poškozená smluvní strana se tímto zavazuje vyčíslit a uplatnit skutečně způsobenou škodu maximálně do této výše.

## Smluvní strany si výslovně sjednávají, že se nebude uplatňovat ustanovení § 2952 občanského zákoníku. Smluvní strany se dohodly na tom, že se bude hradit pouze skutečná škoda, nikoliv ušlý zisk nebo jiné nepřímé škody.

## Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.

## Smluvní strana, které bylo znemožněno plnit své závazky v důsledku vyšší moci dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, neodpovídá za škody z nich vzniklé. Za vyšší moc jsou mimo jiné považovány války, stávky, epidemie, živelné katastrofy značného rozsahu mající souvislost s místem nebo předmětem plnění apod.

## Smluvní strana postižená vyšší mocí oznámí písemně bez zbytečného odkladu, druhé smluvní straně zásah této vyšší moci s uvedením jejich pravděpodobné doby trvání. V opačném případě ztratí tato strana právo se na vyšší moc odvolávat. Po dobu trvání vyšší moci se pozastavují všechny lhůty plnění pro danou smluvní stranu. Skutečnost, že trvání překážky nastalé v důsledku vyšší moci již pominulo, oznámí postižená smluvní strana druhé smluvní straně do 5 dnů od pominutí takové překážky, a zároveň předloží důvěryhodný důkaz potvrzující průběh události vyšší moci, jakož i to, že zásadně ovlivnila plnění jejích závazků.

## Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé nesprávným používáním spravovaného systému.

# Cena a platební podmínky

## Cena za plnění dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran následujícím způsobem:

### Roční paušál ve výši 54.000,- Kč bez DPH, tj. 65.340,- Kč včetně DPH za poskytování služby **Systémové a Uživatelské podpory** pro systém AMI. Cena bude fakturována ročně vždy na počátku období, pro které je služba poskytována, tj. vždy k prvnímu dni příslušného roku.

### Roční paušál ve výši 77.520,- Kč bez DPH, tj. 93 799,- Kč včetně DPH za poskytování služby **Rozšířené softwarové podpory (RSP)** pro systém AMI. Cena bude fakturována ročně vždy na počátku období, pro které je služba poskytována, tj. vždy k prvnímu dni příslušného roku.

### Cena za řešení požadavků nebo plnění mimo sjednanou dobu služeb je stanovena sazbou za člověkohodinu dle Přílohy č. 2 této smlouvy. Všechna plnění nad rámec paušálu budou fakturována čtvrtletně zpětně vždy za uplynulý kvartál. Podkladem pro fakturaci bude vždy výkaz člověko-hodin, který bude předem poskytnut Zákazníkovi k odsouhlasení. Poskytovatel je vždy povinen předem písemně (e-mailem) po zadání požadavku Zákazníka upozornit Zákazníka, zda poskytovaná služba je či není v ceně některého z paušálů a pokud nikoliv, uskutečnit předem kalkulaci (odhad) objemu práce (člověkohodin), Zákazník je pak povinen odpovědět Poskytovateli, zda s poskytnutí těchto dodávek služeb a prací souhlasí.

### V případě, že nebude požadavek vyřešen v době stanovené Přílohou 2 této smlouvy, má Zákazník právo na slevu ve výši 300 Kč / každý kalendářní den prodlení, kdy ze strany Poskytovatele nebylo předáno. Za dobu prodlení není Poskytovatel oprávněn účtovat si jakékoliv poplatky za člověko-hodinu.

## V případě poskytování služeb v prostorách Zákazníka bude nad rámec výše uvedených cen hrazeno ze strany Zákazníka cestovné, čas strávený na cestě do prostor Zákazníka ve výši 50 % běžné sazby za 1 člověko-hodinu, popř. po předchozím odsouhlasení náklady na ubytování.

## Cena bude hrazena formou bezhotovostního převodu na účet Poskytovatele uvedený v hlavičce této Smlouvy. Smluvní strany si sjednávají splatnost faktur v délce 30 dnů ode dne doručení faktury Zákazníkovi. Nejmenší jednotkou pro fakturaci – vyjma částek stanovených paušálem – je vždy 1 byť započatá člověko-hodina.

## Faktura je považována za uhrazenou dnem odepsání odpovídající částky z účtu Zákazníka, za předpokladu, že bude tato částka připsána na účet Poskytovatele nejpozději do 3 pracovních dnů. Pro případ prodlení Zákazníka s úhradou faktury si smluvní strany sjednávají smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý byť i započatý den prodlení. V případě prodlení s úhradou faktury po dobu delší než 30 dnů, může Poskytovatel pozastavit plnění dle této smlouvy až do doby úplného uhrazení dlužné částky. Pozastavení služeb není v takovém případě považováno za porušení této smlouvy ze strany Poskytovatele a nemá vliv na povinnost Zákazníka hradit cenu plnění dle čl. 10.1.1 a 10.1.2 této smlouvy.

## Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel může provést jednou za kalendářní rok úpravu cen plnění dle této Smlouvy, a to vždy k prvému dni měsíce následujícího po zveřejnění oficiální míry inflace za předchozí rok. Cena bude navýšena o meziroční míru inflace určenou podle indexu růstu spotřebitelských cen (ISC) za předcházející kalendářní rok, který publikuje Český statistický úřad. Zákazník má možnost od smlouvy odstoupit s 3 měsíční výpovědní dobou.

# Práva a povinnosti smluvních stran

## Zákazník je povinen vytvářet zálohy databáze alespoň jednou za 1 pracovní den a archivovat je minimálně po dobu jednoho měsíce, nebo postupovat v rámci schválené firemní směrnice o ukládání údajů, kterou Poskytovatel písemně odsouhlasil. Pokud Zákazník tuto povinnost poruší, nese plnou odpovědnost za případnou škodu způsobenou ztrátou nebo poškozením dat.

## Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků vyplývajících z této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o všech skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.

## Poskytovatel je oprávněn provádět práce i prostřednictvím třetích osob - subdodavatelů, odpovídá však za dílo, jako kdyby dílo prováděl sám.

## Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění této smlouvy řádně a včas, s odbornou péčí a důsledností, podle svých nejlepších schopností, na základě nejlepších profesionálních standardů a v souladu s obvyklými postupy v oblasti bezpečnosti informačních systémů a v souladu s podmínkami této smlouvy.

## Pokud Poskytovatel zjistí, že předmět servisní zakázky nemůže z různých příčin splnit, nebo jeho plnění je ohroženo, je povinen obratem o tom informovat Zákazníka. Poskytovatel není v prodlení, jestliže byl termín plnění servisní zakázky po oboustranné dohodě Smluvních stran posunutý.

# Ochrana informací

## Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací získaných v souvislosti s uzavřením a plněním této smlouvy způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li písemně sjednáno jinak. Tato povinnost platí po dobu trvání této smlouvy a dále 5 let od jejího ukončení. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že povinnost utajit důvěrné informace splní i jejich zaměstnanci, zástupci, jakož i jiné spolupracující třetí osoby, pokud jim takové informace budou sděleny.

## Právo užívat, sdělovat či zpřístupnit důvěrné informace mají obě smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.

## Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují informace, které se týkají této smlouvy (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran jakož i informace o cenách) nebo některé ze smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, klientech, know-how), informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení, nebo informace, které jedna ze stran jako důvěrné označila a druhou stranu s tímto seznámila.

## Za důvěrné informace se nepovažují:

### Informace, které jsou nebo se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti některé ze smluvních stran, nebo

### Informace získané jednou ze smluvních stran nezávisle na této smlouvě.

## Smluvní strany neporuší povinnosti vyplývající z tohoto článku, pokud:

### Povinnost sdělit některé z utajených informací vyplývá z platných právních předpisů, nebo pravomocného rozhodnutí soudu, nebo jiného orgánu státní správy či samosprávy, nebo

### Pokud k tomu dala druhá smluvní strana předchozí písemný souhlas,

### Pokud budou sdělovat informace osobám, které jsou v pracovním poměru nebo pracovněprávním či obdobném poměru ke společnosti, která je se smluvní stranou propojená a podrobená jednotnému řízení ve smyslu ustanovení § 79 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích (dále jen „Propojená společnost“), podílí se na plnění dle této smlouvy a je vázána mlčenlivostí ve stejném rozsahu, jako smluvní strany.

### V případě porušení povinnosti vyplývající z tohoto článku je poškozená smluvní strana oprávněna požadovat po smluvní straně, jež danou smluvní povinnost porušila, smluvní pokutu ve výši   100 000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých). Tím není nijak dotčen nárok na náhradu škody vzniklé z porušení této povinnosti dle čl. 9. této smlouvy.

# Zaměstnávání zaměstnanců smluvních stran

### Žádná ze smluvních stran není bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany oprávněna po dobu účinnosti této smlouvy a dvanáct (12) měsíců po ukončení účinnosti této smlouvy zaměstnat zaměstnance druhé smluvní strany či Propojených společností.

### Za zaměstnance druhé smluvní strany se považuje osoba, která byla v pracovním poměru či jiném pracovněprávním či obdobném vztahu ke druhé smluvní straně, nebo ke společnosti která je se smluvní stranou propojená a podrobená jednotnému řízení ve smyslu ustanovení § 79 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, v době účinnosti Smlouvy a podílela se na plnění podle této Smlouvy nebo souvisejících smluv.

### V případě porušení ustanovení o zákazu zaměstnávání zaměstnanců druhé smluvní strany je smluvní strana povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých) za každý případ porušení. Tím není dotčen nárok poškozené strany na náhradu vzniklé škody.

# Ochrana osobních údajů

## Ačkoliv Poskytovatel při plnění této Smlouvy nezpracovává osobní údaje ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, které by získal od Zákazníka, může při jejím plnění přijít s osobními údaji do styku. Smluvní strany se proto dohodly na následujícím ošetření ochrany osobních údajů.

## Poskytovatel se zavazuje, že dostane-li se při plnění této Smlouvy do styku s osobními údaji, přijme taková opatření, aby jejich prostřednictvím zabránil neoprávněnému nebo nahodilému zveřejnění nebo zpřístupnění osobních údajů třetím osobám. Za tím účelem se zejména zavazuje:

## zavázat osoby, které se podílejí na plnění této Smlouvy jako zaměstnanci či oprávnění dodavatelé smluvně povinností mlčenlivosti o osobních údajích, se kterými přijdou do styku,

## přijmout vhodná technická a organizační zabezpečení k ochraně osobních údajů, která zamezí nebezpečí náhodného nebo neoprávněného přístupu k osobním údajům, zamezí jejich zničení nebo ztrátě, neoprávněnému zveřejnění nebo zpřístupnění.

## Pokud Poskytovatel při plnění této Smlouvy zjistí porušení povinnosti týkajících se ochrany osobních údajů (například dojde k neoprávněnému přístupu k osobním údajům, k jejich neoprávněnému zveřejnění, zneužití osobních údajů nebo porušení mlčenlivosti), je povinen neprodleně takovou skutečnost oznámit Zákazníkovi.

# Trvání smlouvy

## Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

## Smlouva může být ukončena níže uvedenými způsoby:

### Dohodou smluvních stran ke sjednanému dni, přičemž součástí dohody bude i návrh vypořádání vzájemných závazků.

### Výpovědí kterékoliv ze smluvních stran bez uvedení důvodu s tím, že si strany sjednávají tříměsíční výpovědní dobu. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

### Odstoupením od smlouvy s účinky ex nunc, pokud některá ze smluvních stran podstatným způsobem porušuje své povinnosti dle této smlouvy a ani přes předchozí upozornění druhé smluvní strany a poskytnutí přiměřené dodatečné lhůty k nápravě takové porušování nezastaví, popř. nenapraví jeho následky.

## Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že Zákazník se dostane do prodlení po dobu více než 45 dnů se zaplacením finančního závazku vůči Poskytovateli.

## Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že Poskytovatel se z důvodu ležících výhradně na straně Poskytovatele, dostane do prodlení po dobu více než 45 dnů se splněním závazku podle této smlouvy.

## Smluvní strany si výslovně sjednávají, že při ukončení smlouvy si nebudou vracet vzájemně poskytnutá plnění. Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli sjednanou cenu za veškeré služby poskytnuté do dne účinnosti ukončení této smlouvy.

# Ustanovení společná a závěrečná

## Tato smlouva nabývá platnosti podpisem oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv MV. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.

## Tuto smlouvu lze změnit nebo doplňovat pouze na základě dohody obou smluvních stran, která bude mít formu písemného dodatku, podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

## Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran a nahrazuje veškerá předešlá ujednání smluvních stran ústní i písemná, která se týkají poskytované Služby.

## Změna identifikačních údajů společností zapsaných do obchodního rejstříku (např. sídla, názvu společnosti), jakož i číslo účtu, změny útvaru odpovědného za uzavření a plnění smlouvy nebo změna kontaktních osob se nepovažují za změny vyžadující uzavření dodatku k této smlouvě. Smluvní strana je povinna změny těchto údajů - v závislosti na okolnostech případu - oznámit druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu písemně, nejpozději však 10 dnů před přijetím změny, nebo do 10 dnů po vzniku účinnosti změny (registrace).

## Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí českým právním řádem, zejm. zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v platném znění.

## Smluvní strany se zavazují vynaložit veškeré úsilí, aby veškeré spory vzniklé z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní byly vyřešeny smírně. Pokud se takový spor i přes úsilí vynaložené smluvními stranami nepodaří vyřešit do 60 dnů smírnou cestou, budou takové spory rozhodovány obecnými soudy ČR.

## Smluvní strany berou na vědomí, že Zákazník je ve smyslu § 2 odst. 1 písm. e) osobou, na níž se vztahuje povinnost uveřejnění smluv v registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb. v platném znění a berou tuto skutečnost na vědomí a proti uveřejnění této smlouvy nemají žádných námitek. Smluvní strany prohlašují, že se dohodly, že žádná z informací, které jsou obsaženy v této smlouvě, není obchodním tajemstvím či citlivou informací, které by bylo třeba před zveřejněním smlouvy v registru smluv znečitelnit. Uveřejnění prostřednictvím registru smluv zajistí Zákazník do 15 dnů od uzavření smlouvy

## Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, že nebyla uzavřena v tísni nebo za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými podpisy. Smluvní strany dále prohlašují, že Smlouva je podepisována osobami oprávněnými jednat za smluvní strany.

## Nedílnou součást Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Seznam oprávněných osob

Příloha č. 2 – Kategorizace požadavků a cena ostatních služeb

Praha, dne 1.1.2019

Za Poskytovatele

|  |
| --- |
| ......................................................................  Ing. Miroslav Kaňka  jednatel |
|  |
| ......................................................................  Jan Konrád  jednatel |
|  |
|  |

v Brně, dne:

|  |
| --- |
| Za Zákazníka |
| ......................................................................  Ing. Bc. Radko Bébar  Kvestor VFU Brno |
|  |
|  |

Příloha č.1 – Seznam oprávněných osob

**Poskytovatel**

|  |  |
| --- | --- |
| **Projektové záležitosti:**    **Obchodní záležitosti:** |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Zákazník**

|  |  |
| --- | --- |
| **Vedoucí projektu:** |  |
|  |  |

Příloha č. 2 - Kategorizace požadavků a cena ostatních služeb

**Kategorizace požadavků**

Požadavky budou prověřovány z hlediska jejich oprávněnosti. Všechny požadavky o podporu budou kategorizovány podle následujícího klasifikačního schématu a budou řešeny v pořadí podle své závažnosti (priority). Požadavky stejné priority budou řešeny v pořadí jejich přijetí, není-li možné jejich současné řešení. Při řešení požadavků bude postupováno v souladu s termíny (pravidly) definovanými v klasifikačním schématu. V průběhu výjimečných situací jako je živelní pohroma, dlouho trvající výpadek elektrického proudu nebo jiné katastrofické události mohou být termíny řešení adekvátně prodlouženy.

Termíny platné pro pracovní dny:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie** | **Typ problému** | **Kontakt** | **Řešení** |
| A | Vážné vady s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad na funkčnost systému, to znamená, že znemožňují užívání systému nebo jeho hlavní části a nelze je řešit formou náhradního řešení ze strany Zákazníka.  Konzultace klíčových funkcionalit, důležitých pro běh systému | 2 hod | 2 PD |
| B | Vážné vady způsobující vážné problémy při užívání a provozování systému, existuje však dočasné náhradní řešení pro omezení dopadů těchto vad (organizační nebo jiná opatření).  Konzultace méně závažných funkcionalit, které neohrožují zásadně běh systému. | 8 hod | 5 PD |
| C | Ostatní méně závažné vady.  Tzn. chování systému (úloh) neovlivňující užitné vlastnosti dodaného systému (zařízení) a nemající žádný dopad na jeho provozovatelnost.  Konzultace minoritních funkcionalit, které mají dopad zejména na zobrazení dat | 2 PD | 10 PD |

**Cena ostatních služeb**

Další ostatní služby nad kapacitní rámec činností uvedených ve článku 2. této smlouvy, jako např. podpora ústící do vytvoření nové funkčnosti a další speciální služby podléhají režimu objednávky ze strany Zákazníka.

Cena za služby je stanovena dohodou mezi Zákazníkem a Poskytovatelem a je odvozena z Protokolu provedených prací. Hodinová sazba je stanovena na 1.350,- Kč za člověko-hodinu práce bez DPH.