

## Servisní smlouva

uzavřená mezi stranami:

### Česká zemědělská univerzita v Praze

se sídlem Kamýcká 129, PSČ 165 00, Praha – Suchbátka

zastoupená Ing. Janou Vohralíkovou, kvestorkou

IČO 60460709, DIČ CZ60460709

veřejná vysoká škola, nezapisuje se do OR

bank. spojení: Česká spořitelna, a.s.

č. ú.: 500022222/0800

(v dalším pouze „objednatel“)

a

### ApS Brno s. r. o.

se sídlem Božetěchova 2, 612 66 Brno

zastoupená Ing. Zdeňkem Boušou, jednatelem společnosti

IČO: 00543535, DIČ: CZ00543535

bankovní spojení: KB Brno – město, č.ú.: 113545621/0100

zapsaný u Krajského soudu v Brně pod oddíl C vložka 35

(v dalším pouze „poskytovatel“)

(společně dále také jako „smluvní strany“)

## 1. Předmět smlouvy

1.1 Předmětem smlouvy je úplatné poskytování servisních úkonů nezbytných pro řádnou funkci informačního systému ISKAM4, dodaného na základě smlouvy o dílo ze dne 27. 6. 2016 (dále také jen „smlouva o dílo“). 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. Tříkrát 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“.
- 2.4 V případě, že reklamovaná vada není včas a řádně poskytovatelem odstraněna, má objednatel právo na přiměřenou slevu z ceny měsíčního paušálu, která se bude určovat podle konkrétního případu. Nárok na náhradu škody není tímto ustanovením dotčen a poskytovatel je povinen v případě způsobení škody k její náhradě v plné výši.

### 3. Součinnost objednatele

- 3.1 Objednatel musí co nejvěrněji 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 9.590,- Kč (slovy: devěttisícpětsetdevadesát korun českých) bez DPH. Sjednaný paušál zahrnuje jednu cestu autem k Objednateli měsíčně. Další cesty se účtují dle skutečných prokazatelných nákladů. Dnem zdanitelného plnění je vždy poslední den měsíce. Daňový doklad bude vystaven do 5 pracovních dnů od konce příslušného měsíce, splatnost je 15 dnů od jeho obdržení objednatelem. V pochybnostech se má za to, že byl doručena pátý 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.
- 4.3 DPH bude stanovena a odvedena dle platných právních předpisů.
- 4.4 Celková cena za plnění dle této smlouvy je maximálně ve výši 1.999.999,- Kč bez DPH. Pokud bude této částky dosaženo před ukončením trvání platnosti smlouvy, pak tato smlouva automaticky zaniká.
- 4.5 Daňový doklad – faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury objednateli.
- 4.6 Cena bude poskytovateli převedena na jeho účet zveřejněný správcem daně podle § 98 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,



a to i v případě, že na faktuře bude uveden jiný bankovní účet. Pokud poskytovatel nebude mít bankovní účet zveřejněný podle § 98 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, správcem daně, provede objednatel úhradu na bankovní účet až po jeho zveřejnění správcem daně, aniž by byl objednatel v prodlení s úhradou. Zveřejnění bankovního účtu správcem daně oznámí poskytovatel bezodkladně objednateli.

## 5. Ustanovení závěrečná

- 5.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 5.2 Smlouva se sjednává na dobu určitou 48 měsíců.
- 5.3 Smlouvu je možné vypovědět s šestiměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď v písemné podobě doručena druhé smluvní straně.
- 5.4 Poskytovatel však může uplatnit výpověď pouze v případech, že objednatel hrubě poruší ustanovení této smlouvy, zejména se ocitne v prodlení s placením delším než tři měsíce.
- 5.5 Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že podle údajů uvedených v registru plátců DPH se poskytovatel stane nespolehlivým plátcem DPH.
- 5.6 Vztahy smlouvou neupravené se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a ostatními souvisejícími právními předpisy právního řádu ČR.
- 5.7 Smlouva se sepisuje ve třech vyhotoveních, nichž jedno obdrží poskytovatel a dvě objednatel. Veškeré změny a doplňky mohou být činěny toliko písemně.
- 5.8 Poskytovatel bezvýhradně souhlasí se zveřejněním plného znění smlouvy tak, aby tato smlouva mohla být předmětem poskytnuté informace ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění.
- 5.9 Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí, že je osobou povinnou ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel je povinen plnit povinnosti vyplývající pro něho jako osobu povinnou z výše citovaného zákona.
- 5.10 Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly a s jejím obsahem bez výhrad souhlasí. Smlouva je vyjádřením jejich pravé, skutečné, svobodné a vážné vůle. Na důkaz pravosti a pravdivosti těchto prohlášení připojují oprávnění zástupci smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne 08. 11. 2016



Ing. Jana Vohralíková  
kvestorka

V Brně dne 10. 11. 2016



Ing. Zdeněk Bouša  
jednatel společnosti

## 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	549 210 202, 541 240 398
technici společnosti ApS Brno s.r.o.	603 427 409
ing. Kurečka	604 223 200