Servisní smlouva: Aplikační moduly VERSO, servisní podpora od 01.01.2015 do 31.12.2015

číslo smlouvy Poskytovatele: SS – 006/15 číslo smlouvy Uživatele: ….…………………

Související LU (čís. Zhotovitele): LS – 004/13

Související Objednávka (číslo Zhotovitele):č. 2139471005,

č. 2139471006

**Smluvní strany:**

**Akademie múzických umění v Praze**

Malostranské náměstí 259/12, 118 00 Praha

IČ: 61384984 DIČ: CZ61384984

zástupce: **Ing. Ladislav Paluska,** kvestor

(dále jen „**Uživatel**“)

**DERS s. r. o.**,

Polákova 737/1, 500 02 Hradec Králové

IČ: 25924362, DIČ: CZ25924362

regi.: Krajský soud v Hradci Králové, oddíl C, vl.14855

zástupce: **Ing. Jan Mach,** jednatel společnosti

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Poskytovatel a Uživatel každý jednotlivě dále také „Smluvní strana“ nebo společně „Smluvní strany“)

uzavírají v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), tuto Servisní smlouvu (dále jen „Smlouva“):

* 1. Předmět smlouvy
     1. Předmětem Smlouvy jsou níže specifikované závazky Poskytovatele a závazek Uživatele uhradit za toto plnění Poskytovatele sjednanou cenu. Poskytovatel se zavazuje provést pro Uživatele tyto činnosti spočívající v

Poskytnutí mimozáruční servisní podpory pro produkty VERSO – Aplikační moduly (dále jen „Produkt“) pro období uvedené v kapitole II a to v rozsahu specifikovaném v této Smlouvě.

Podrobné členění Produktu:

|  |  |
| --- | --- |
| **SW/Modul** | **Licenční smlouva, Smlouva o dílo, Objednávka** |
| Granty a projekty (GaP) | č. 2139471006 |
| VERSO - Žádanky (ZAD) | č. 2139471005, LS – 004/13 |

* + 1. Konkrétní specifikace funkcionality Produktu, ke které je poskytována mimozáruční servisní podpora, vyplývá z uzavřených licenčních smluv, smluv o dílo či objednávek (funkcionalita vytvořená na zakázku). Účelem mimozáruční servisní podpory je zabezpečení provozu Produktu.
    2. Smlouva upravuje poskytování mimozáruční servisní podpory spočívající v připravenosti a schopnosti Poskytovatele řešit problémy, které se v souvislosti s Produktem vyskytnou, podmínky jejich odstranění a podmínky poskytování dalších služeb v této Smlouvě specifikovaných.
  1. Období platnosti smlouvy
     1. Tato Smlouva se uzavírá na období od 01. 01. 2015 do 31. 12. 2015 včetně.
     2. Platnost a účinnost Smlouvy se automaticky prodlužuje za podmínek stanovených v odstavci 7.6.
     3. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že činnost spočívající v plnění předmětu této Smlouvy byla zahájena na základě ústní dohody uzavřené mezi Smluvními stranami již před podpisem této Smlouvy, která se co do obsahu, práv a závazků Smluvních stran shoduje s ujednáními obsaženými v této Smlouvě, a to od 01. 01. 2015. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že veškeré vztahy a závazky vzniklé v souvislosti s touto činností před podpisem této Smlouvy se v plném rozsahu řídí touto Smlouvou a veškerá předchozí ujednání, písemná či ústní, která nejsou v této Smlouvě výslovně obsažena, se plně nahrazují touto Smlouvou.
  2. Mimozáruční servisní podpora
     1. Mimozáruční servisní podpora pro Produkt je pro období uvedené v kapitole II. Období platnosti Smlouvy stanovena takto:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód služby** | **Název služby** |
|  | **Moduly VERSO** |
| D8x5 | Dostupnost 8x5 (8:00 – 16:00; Po-Pá) – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.10 |
| RD8H | Reakční doba 8 hodin pro Chyby s vysokou prioritou – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.13 |
| DOZB36H | Doba odstranění Chyby/závady – blocker 36 hodin – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.14 |
| DOZC56H | Doba odstranění Chyby/závady – critical 56 hodin |
| RD24H | Reakční doba 24 hodin pro Chyby s nízkou prioritou – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.13 |
| DOZM240H | Doba odstranění Chyby/závady - major 240 hodin (30 dnů) |
| DOZT480H | Doba odstranění Chyby/závady - minor a trivial v rámci další nasazované verze |
| AKTUL | Hotfix aktualizace – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.22 |
| SKOLVERSO | Výjezdní školení správců VERSO – 3 dny pro 1 osobu |

* + 1. Další podmínky mimozáruční servisní podpory jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.
    2. Pro případ nutného zásahu Poskytovatele s ohledem na udržení Produktu v chodu jsou ze strany Uživatele stanoveny tyto osoby:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Odpovědnost** | **Kontakt a způsob hlášení požadavku** |
| Bc Jakub Ivanov | Správce DB, GaP | 234 244 540, 608 022 381, jakub.ivanov@amu.cz |
| Jiří Charvát, DiS. | Správce ZAD | 234 244 547, 777 951 237, jiri.charvat@amu.cz |
| PaedDr. Radim Chvála | Vedoucí Počítačov. centra | 234 244 544, 606 608 027, radim.chvala@amu.cz |
| Bc. Tomáš Jungwirth | Správce serveru | 234 244 550, 776 007 987, tomas.jungwirth@amu.cz |

Tuto osobu bude Poskytovatel v případě potřeby kontaktovat a Uživatel se zavazuje zajistit její plnou součinnost.

* + 1. Kalkulace ceny mimozáruční servisní podpory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Název služby** | **Cena za 1 rok v Kč bez DPH** | **Cena za 1 rok v Kč včetně DPH** |
| **Základní služby mimozáruční servisní podpory** | | |
| **Servisní podpora k modulům VERSO** | | |
| Mimozáruční servisní podpora k modulům VERSO | xxxxxxxx | xxxxxxxx |
| **Doplňkové služby mimozáruční servisní podpory** | | |
| Výjezdní školení správců VERSO – 3 dny | xxxxxxxx | xxxxxxxx |
| Cena servisní podpory před slevou | xxxxxxxx | xxxxxxxx |
| Sleva ze základních služeb | xxxxxxxx | xxxxxxxx |
| **Mimozáruční servisní podpora celkem** | **70.890,-** | **85.777,-** |

Nedílnou součástí Smlouvy je Příloha č. 2 – Kalkulace ceny.

* + 1. Podmínky dalšího rozvoje a úprav Produktu.
       1. Dalším rozvojem je míněn rozvoj nad rámec paušálních (předplacených) konzultačních hodin (jsou-li Uživatelem objednány).
       2. Další rozvoj, úpravy a změny Produktu budou provedeny na základě objednávek.
       3. Hodinová sazba pro objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou (odst.3.1) je stanovena na ==xxxxxxx== Kč bez DPH.
  1. Cena
     1. Cena za servisní podporu Produktu ze strany Poskytovatele dle této Smlouvy je na období uvedené výše v kapitole II. stanovena na **==70.890==Kč** bez DPH. K této ceně bude připočteno DPH dle aktuálně platných předpisů. Cena vč. DPH činí **==85.777== Kč**.
     2. Na poskytování mimozáruční servisní podpory je v době od 1. 1. 2015 do 31. 12. 2015 poskytnuta sleva ve výši ==xxxxx== Kč bez DPH z ceny **==xxxxxxxxx== Kč** bez DPH. Sleva je již promítnuta v ceně servisní podpory uvedené v odst. 4.1. Na slevu není právní nárok v dalších letech poskytování servisní podpory.
     3. Cena je splatná na základě faktury se 14denní splatností, vystavené ke dni zahájení platnosti Smlouvy. Cena za případná plnění ze strany Poskytovatele za objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou je splatná na základě faktury se 14denní splatností vystavené ke dni doručení objednávky Uživatele, případně ke dni platnosti smlouvy sjednané ohledně tohoto plnění. Faktura vystavená Poskytovatelem dle této Smlouvy bude vystavena jako daňový doklad se zúčtováním DPH dle předpisů platných k datu zdanitelného plnění a musí mít náležitosti stanovené pro daňový doklad.
  2. Závazky smluvních stran
     1. Poskytovatel se zavazuje:
        1. dodržet podmínky uvedené v této Smlouvě a jejích přílohách;
        2. zachovat mlčenlivost o všech informacích, se kterými při provádění servisní podpory dle této Smlouvy u Uživatele přišel do styku, a postupovat při provádění podpory vždy tak, aby zachoval bezpečnost a důvěrnost všech dat, jež mu Uživatel v souvislosti s prováděním servisní podpory dle této Smlouvy poskytl. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy;
        3. postupovat při nakládání s osobními údaji v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů;
        4. Poskytovatel odpovídá pouze za služby výslovně uvedené a předplacené Uživatelem v rámci této Smlouvy;
        5. Smluvní strany sjednávají, že za maximálně předvídatelnou výši škody (tj. skutečná škoda a ušlý zisk), jež by mohla v souvislosti s touto Smlouvou Uživateli vzniknout, považují částku odpovídající sjednané ceně za roční mimozáruční servisní podporu uhrazenou Uživatelem. Škoda, jež mohla být Smluvními stranami předvídána, tak v žádném případě nepřevýší tuto částku. Poskytovatel tak odpovídá Uživateli za jakoukoliv škodu vzniklou v souvislosti s touto Smlouvou pouze do výše této ceny a Uživatel se svého případného nároku na náhradu škody vzniklé z porušení povinností Poskytovatelem vyplývajících pro něj z této Smlouvy co do zbytku vzdává.
     2. Uživatel se v rámci této Smlouvy zavazuje:
        1. zaplatit sjednanou cenu v jedné splátce na základě faktury vystavené Poskytovatelem se 14 denní splatností;
        2. umožnit Poskytovateli komunikaci s klíčovými pracovníky Uživatele a poskytnout všechny další nezbytné informace pro zajištění chodu Produktu a plnění povinností Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy;
        3. spolupracovat při organizaci školení zaměstnanců Uživatele, pokud si Uživatel tuto službu objedná;
        4. umožnit realizaci dálkové administrace datového serveru Uživatele, v případě, že si ji Uživatel objedná a poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost požadovanou Poskytovatelem za tímto účelem;
        5. zachovat důvěrnost všech informací, jež mu Poskytovatel v souvislosti s prováděním servisní podpory dle této Smlouvy sdělil. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy.
  3. Sankce
     1. Poskytovatel se zavazuje při nedodržení termínů reakční doby a doby pro vyřešení incidentu typu Chyba (jak je tento termín definován v Příloze č. 1 Smlouvy) uhradit Uživateli smluvní pokutu ve výši xxxxxxxxxx ze sjednané ceny dle této Smlouvy za každý den prodlení, pokud se Poskytovatel s Uživatelem nedohodne jinak.
     2. Úhrady prováděné Uživatelem Poskytovateli dle této Smlouvy se považují za uhrazené okamžikem připsání celé částky na účet Poskytovatele specifikovaný v příslušné faktuře. Uživatel se zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu v případě svého prodlení s úhradou dlužné částky ve výši xxxxxx z této částky za každý den prodlení. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody či její výše.
     3. Splatnost sankce je 14 dní od doručení jejího písemného vyúčtování Uživateli.
  4. Závěrečná ustanovení
     1. Závazkový vztah založený touto Smlouvou se řídí občanským zákoníkem č, 89/2012 Sb. v platném znění, pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak.
     2. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá ze Smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
     3. Nedílnou součástí této Smlouvy je její Příloha č. 1 – Servisní podmínky a Příloha č. 2 – Kalkulace ceny. Uživatel výslovně potvrzuje, že je seznámen se Servisními podmínkami i s Kalkulací ceny a podpisem této Smlouvy s nimi vyslovuje svůj souhlas.
     4. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího uzavření Smluvními stranami.
     5. Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky uzavřenými mezi Smluvními stranami.
     6. Tato Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou v kapitole 2.1 s tím, že pokud Smluvní strany nenahradí tuto Smlouvu novou servisní smlouvou nebo smlouvu neukončí výpovědí, jak je popsáno níže, platnost a účinnost stávající Smlouvy se automaticky prodlužuje o jeden rok a to i opakovaně. V takovém případě je Poskytovatel vždy oprávněn navýšit cenu za servisní podporu sjednanou touto Smlouvou na další roční období o procento odpovídající průměrné meziroční míře inflace, a to jednostranným oznámením zaslaným Uživateli. V případě uzavírání nové servisní smlouvy, zašle její návrh a kalkulaci ceny na další období Poskytovatel Uživateli vždy nejpozději 1 měsíc před koncem účinnosti Smlouvy. V případě, že Uživatel nesouhlasí s navrženou kalkulací, má právo ukončit smlouvu s výpovědní lhůtou 1 měsíc, která začíná běžet 1. den kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Po dobu výpovědi jsou zachovány původní podmínky a ceny Smlouvy.
     7. Smlouvu lze ukončit dohodou nebo písemnou výpovědí jedné ze Smluvních stran. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet 1. den kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Smluvní strany po uplynutí výpovědní lhůty provedou vzájemné vyrovnání závazků. Vyrovnání bude provedeno poměrným způsobem, kdy Poskytovateli náleží poměrná část z ceny uvedené v kapitole IV Smlouvy za měsíce, ve kterých byla servisní podpora poskytována. Na tuto poměrnou část ceny vystaví Poskytovatel fakturu se 14 denní splatností. V případě, že byla cena dle kapitoly IV Smlouvy Objednatelem již uhrazena, bude ze strany Poskytovatele vystaven Opravný daňový doklad, který se Poskytovatel zavazuje proplatit ve lhůtě 14 dní od jeho vystavení.

V Hradci Králové 5.2.2015

…………………………………….

**Ing. Jan Mach,** jednatel

společnosti DERS s. r. o.

V Praze 27.1.2015

…………………………………….

**Ing. Ladislav Paluska,** kvestor