

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů

Česká zemědělská univerzita v Praze

se sídlem: Kamýcká 129, 165 00 Praha – Suchdol
IČO: 60460709
DIČ: CZ60460709
zastoupena: Ing. Jakubem Kleindienstem, kvestorem
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
číslo účtu: **xxxx**
(dále jen „objednatel“)

a

Solutia, s.r.o.

se sídlem: Petrohradská 390/46, 101 00 Praha 10 - Vršovice
IČO: 27127982
DIČ: CZ27127982
zastoupen: Ing. Martinem Štufim, jednatelem společnosti
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s.
číslo účtu: **xxxx**
zapsaná: v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 98364
číslo smlouvy poskytovatele: **570-1120**
(dále jen „poskytovatel“)

(společně dále také jako „smluvní strany“)

1. Předmět smlouvy

- 1.1 Předmětem této smlouvy na straně jedné je závazek poskytovatele poskytovat objednateli služby, které jsou definovány v Příloze č. 1 této smlouvy, která je nedílnou součástí této smlouvy, a na straně druhé závazek objednatele tyto služby přijmout a zaplatit za ně sjednanou cenu.
- 1.2 Účelem smlouvy je zajištění spolehlivého provozu systému: **Ivanti** (Ivanti ServiceDesk).

2. Záruka za kvalitu servisních služeb

- 2.1 Poskytovatel tímto poskytuje objednateli záruku na kvalitu prací a dodávek učiněných v rámci servisní podpory dle této smlouvy v délce 12 měsíců ode dne jejich provedení.
- 2.2 Poskytovatel neodpovídá za vady, které byly při provádění servisních prací způsobeny použitím podkladů převzatých od objednatele, u kterých poskytovatel ani při vynaložení veškeré odborné péče nemohl zjistit jejich nevhodnost, případně na ně písemně upozornil objednatele, ale ten na jejich použití trval.

- 2.3 Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou nedodržením pokynů objednatele v případě, kdy písemně sdělil nevhodnost pokynů a upozornil na možná rizika a objednatel písemně trval na postupu podle takových pokynů.
- 2.4 Záruční doby na reklamované části servisních prací se prodlužují o dobu počínající datem uplatnění reklamace a končící dnem odstranění vady. Jestliže se v průběhu záruční doby některá část předmětu smlouvy ukáže jako vadná, nebo nedosáhne plánovaných parametrů či funkcí, bude poskytovatelem opravena nebo vyměněna a objednatelem znovu převzata, přičemž dnem přejímky začne běžet nová záruční doba.

3. Práva a povinnosti poskytovatele

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní práce v souladu s touto smlouvou na vlastní odpovědnost, a to spolu se všemi ekonomickými, materiálními a lidskými prvky tak, aby naplnil účel této smlouvy.
- 3.2 Po celou dobu poskytování servisních prací na základě této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat tyto servisní práce kvalitně a postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům objednatele.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu písemně oznámit objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti a které mohou mít vliv na změnu pokynů objednatele. Poskytovatel se zavazuje dbát pokynů objednatele, zadaných prostřednictvím systému Service Desk poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje bezodkladně písemně oznámit objednateli všechny okolnosti, které zjistí při svém plnění této smlouvy a které mohou mít vliv na změnu pokynů objednatele. Poskytovatel písemně upozorní objednatele na nevhodnost jeho pokynů. V případě, že objednatel přes toto upozornění na splnění pokynů trvá, se poskytovatel v odpovídajícím poměru zprošťuje odpovědnosti za vady díla.
- 3.4 Poskytovatel se zavazuje účastnit se jednání svolaných objednatelem za účelem vyřešení otázek týkajících se poskytování servisních prací. Poskytovatel se zavazuje při své činnosti spolupracovat s experty nebo jinými odborníky určenými objednatelem.
- 3.5 Poskytovatel se zavazuje mít ke dni podpisu smlouvy uzavřenou pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu vztahující se na plnění poskytovaná na základě této smlouvy. Pojistná smlouva musí být platná po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu.
- 3.6 Poskytovatel se zavazuje bezodkladně po podpisu této smlouvy zřídit objednatelem určeným osobám přístup do svého systému Service Desk pro hlášení poruch a zadávání změnových požadavků.
- 3.7 Poskytovatel se zavazuje veškerá písemná podání předložená objednateli podle této smlouvy vedle listinné podoby předat rovněž v elektronické podobě (formou emailu či elektronického dokumentu), nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 3.8 Plánované práce, které mohou omezit provoz objednatele, se zavazuje poskytovatel přizpůsobit provozním potřebám objednatele tak, aby toto omezení bylo minimální. Termín a rozsah prací se poskytovatel zavazuje v dostatečném předstihu, nejméně 3.dny před jejich realizací dohodnout s kontaktní osobou objednatele.
- 3.9 Poskytovatel se zavazuje elektronicky vést evidenci servisních zásahů v systému ServiceDesk.

4. Práva a povinnosti objednatele

- 4.1 Objednatel se zavazuje předat poskytovateli včas úplné, pravdivé a přehledné informace, jež jsou nezbytně nutné k činnosti podle této smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit poskytovatel v rámci plnění předmětu smlouvy.
- 4.2 Objednatel se zavazuje vytvořit řádné podmínky pro činnost poskytovatele a poskytovat mu během plnění předmětu smlouvy nezbytnou další součinnost, zejména umožnit poskytovateli a jeho pracovníkům přístup do prostor objednatele za účelem realizace předmětu této smlouvy.
- 4.3 Servisní práce budou realizovány na základě jednotlivých požadavků objednatele k odstranění závad nahlášených pověřenou osobou objednatele prostřednictvím webového rozhraní do systému ServiceDesk poskytovatele.
- 4.4 Objednatel je povinen za řádně a včas poskytnuté servisní práce specifikované touto smlouvou poskytovateli zaplatit cenu stanovenou v článku 5, a to dle podmínek této smlouvy.
- 4.5 Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce poskytovatele na jednáních, týkajících se předmětu této smlouvy.
- 4.6 Objednatel je oprávněn stanovit dobu provádění servisních prací v prostorách objednatele dle jeho potřeb.

5. Cena a platební podmínky

- 5.1 Za poskytnutí servisních prací v rozsahu stanoveném čl. 1 této smlouvy se objednatel zavazuje zaplatit poskytovateli cenu stanovenou paušální částkou ve výši **19 490,- Kč bez DPH** měsíčně (slovy devatenáct tisíc čtyři sta devadesát korun českých), a to na základě faktur – daňových dokladů vystavených poskytovatelem. DPH bude stanovena a odvedena v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.2 Cena je stanovena paušálně a zahrnuje všechny náklady poskytovatele spojené s poskytováním servisních prací v rozsahu dle čl. 1 této smlouvy.
- 5.3 Pro změnové požadavky řešené nad rámec supportních služeb (tzn. služeb, jež nejsou předmětem této smlouvy) se sjednává cena 1 850,- Kč bez DPH za hodinu poskytování supportních služeb. DPH bude stanovena a odvedena v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.4 Splatnost faktury je 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Fakturu je poskytovatel povinen doručit na adresu: Česká zemědělská univerzita v Praze, Ekonomický odbor, Kamýcká 129, PSČ 165 00, Praha – Suchbát. Jiné doručení nebude považováno za řádné s tím, že objednateli nevznikne povinnost fakturu doručitou jiným způsobem uhradit.

6. Fakturace a platební podmínky

- 6.1 Objednatel uhradí poskytovateli cenu za servisní práce, stanovenou v článku 5 této smlouvy na základě faktur vystavených poskytovatelem. Servisní práce budou fakturovány měsíčně. Za den uskutečnění zdanitelného plnění je považován poslední den v daném měsíci, ve kterém byly servisní práce provedeny. Daňový doklad se poskytovatel zavazuje vystavit nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.
- 6.2 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 nebo některý z údajů bude uveden chybně, je objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu objednateli.

- 6.3 Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
- 6.4 Cena nebo její část 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.

7. Místo a kvalita plnění

- 7.1 Místem poskytování služeb je: sídlo objednatele.
- 7.2 Kvalitativní požadavky jsou definovány v příloze č. 1 této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje tyto kvalitativní požadavky dodržovat.

8. Ochrana důvěrných informací

- 8.1 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této smlouvy a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé.
- 8.2 S informacemi poskytnutými objednatelem za účelem splnění závazků poskytovatele plynoucích z této smlouvy se zavazuje poskytovatel nakládat jako s důvěrnými informacemi.
- 8.3 Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:
- (a) poskytovatel zpřístupní důvěrné informace osobám, které potřebují mít možnost přístupu k těmto informacím za účelem splnění závazků poskytovatele vyplývajících z této smlouvy;
 - (b) poskytovatel zpřístupní důvěrné informace s předchozím písemným souhlasem objednatele;
 - (c) tak stanoví obecně závazný právní předpis.
- 8.4 V případě, že poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění důvěrných informací neoprávněné osobě, zavazuje se neprodleně o této skutečnosti informovat objednatele.
- 8.5 Poskytovatel se zavazuje předat bez zbytečného odkladu objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této smlouvy. Důvěrné materiály uložené v elektronické podobě se zavazuje poskytovatel odstranit.
- 8.6 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této smlouvy.
- 8.7 Poskytovatel se zavazuje přenést svou povinnost mlčenlivosti na všechny své zaměstnance, kteří mají možnost seznámit se s důvěrnými informacemi dle této smlouvy.

9. Smluvní pokuty

- 9.1 V případě nedodržení požadavků na kvalitu prováděných servisních prací v souladu s touto smlouvou a zejména přílohou č. 1, je objednatel oprávněn po poskytovateli požadovat uhrazení smluvní pokuty dle sazeb v tabulce níže. Poskytovatel se podpisem této smlouvy zavazuje smluvní pokutu na výzvu objednatele zaplatit.

Závažnost incidentu	Sankce při překročení doby zahájení řešení incidentu
Úroveň 1	100,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Úroveň 2	50,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit

- 9.2 Úhradou ze shora uvedené smluvní pokuty se poskytovatel nezbujuje povinnosti pokračovat v plnění předmětu této smlouvy ani povinnosti nahradit objednateli a třetím osobám způsobenou škodu.
- 9.3 Smluvní pokuty jsou splatné do 15 dnů od doručení písemné výzvy objednatele.

10. Platnost a účinnost smlouvy

- 10.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1. 12. 2020 v případě, že již byla uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“). Pokud smlouva k uvedenému datu nebude uveřejněna v registru smluv, nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv.
- 10.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu 24 měsíců ode dne nabytí její účinnosti.
- 10.3 Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva a povinnosti z ní plynoucí skončí:
- (a) ke dni zániku poskytovatele (za zánik poskytovatele se v případě skupiny osob považuje zánik kteréhokoliv člena takové skupiny osob) nebo objednatele bez právního nástupce, pokud se strany písemně nedohodnou jinak;
 - (b) ke dni, ve kterém došlo k zániku oprávnění poskytovatele k výkonu činnosti zamýšlené touto smlouvou.

11. Výpověď smlouvy

- 11.1 Kterákoliv ze stran je oprávněna písemně vypovědět tuto smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi druhé smluvní straně.

- 11.2 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 této smlouvy, pak tato smlouva automaticky zaniká.
- 11.3 Objednatel je oprávněn písemně vypovědět tuto smlouvu tehdy, jestliže poskytovatel opakovaně (tzn. alespoň podruhé) poruší jakoukoliv ze svých povinností dle této smlouvy a na možnost výpovědi ho objednatel v případě předchozího porušení povinnosti písemně upozornil. Výpovědní doba v tomto případě činí 1 týden a je počítána ode dne následujícího po doručení výpovědi poskytovateli.
- 11.4 Poskytovatel je oprávněn písemně vypovědět tuto smlouvu tehdy, jestliže je objednatel v prodlení s úhradou faktury o více než 21 dnů a ani po předchozím písemném upozornění na možnost výpovědi této smlouvy fakturu neuhradil.
- 11.5 Výpovědní lhůta je v případě dle odst. 4 tohoto článku 1 měsíc a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 11.6 Po odeslání či obdržení výpovědi je poskytovatel povinen poskytovat servisní práce dle této smlouvy až do uplynutí výpovědní doby. Zároveň je povinen objednatele písemně upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící objednateli nedokončením určité činnosti.

12. Odstoupení od smlouvy

- 12.1 Odstoupení od smlouvy je možné pouze na základě ujednání v této smlouvě nebo na základě zákona. Smluvní strana je povinna odstoupení písemně oznámit druhé smluvní straně, přičemž odstoupení je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. V odstoupení musí být dále uveden důvod, pro který strana odstupuje.
- 12.2 Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy bez uplatnění jakýchkoliv finančních nároků ze strany poskytovatele, je-li zřejmé, že sjednané servisní práce nebudou poskytnuty v termínu stanoveném v této smlouvě nebo z dosavadní činnosti poskytovatele lze dovodit, že budou poskytnuty včas, avšak nikoliv v požadované kvalitě.

13. Salvatorní ustanovení

- 13.1 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného, resp. neúčinného.

14. Závěrečná ujednání

- 14.1 Za objednatele je oprávněn jednat ve věcech plnění této smlouvy:
pro věci smluvní: xxxx
pro věci implementace a technické: xxxx
- 14.2 Objednatel poskytne aktuální jmenný seznam s kontakty pověřených osob dle čl. 4 odst. 4.3 této smlouvy (jméno, pozice, email, telefon).
- 14.3 Za poskytovatele je oprávněn jednat ve věcech plnění této smlouvy:
pro věci smluvní: xxxx email: xxxx mob.:
xxxx
pro věci obchodní a technické: xxxx mob.:+420 a xxxx email.:
xxxxx

- 14.4 Tato smlouva se vyhotovuje a podepisuje v elektronické podobě.
- 14.5 Tuto smlouvu lze měnit pouze písemným, číslovaným a oboustranně potvrzeným ujednáním, výslovně nazvaným dodatek ke smlouvě, který bude podepsán oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu smlouvy nepovažují.
- 14.6 Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy, je povinna to neprodleně bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání zástupců oprávněných k podpisu smlouvy.
- 14.7 Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva nebyla sjednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
- 14.8 Smluvní strany se výslovně dohodly, že veškerá práva a povinnosti sjednané touto smlouvou a z ní vyplývající se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.9 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.
- 14.10 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.
- 14.11 Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu řádně přečetly, jejímu obsahu porozuměly, a že je projevem jejich pravé, svobodné a vážné vůle prosté omylu, projevené při plné svéprávnosti a že veškerá prohlášení ve smlouvě odpovídají skutečnosti, což níže stvrzují svými podpisy.
- 14.12 Na důkaz toho, že celý obsah smlouvy je projevem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, připojují smluvní strany své vlastnoruční podpisy.

Součástí této smlouvy je Příloha č. 1 - Specifikace poskytovaných služeb

V Praze dne

V Praze dne

Objednatel:

Poskytovatel:

Ing. Jakub Kleindienst, kvestor

Ing. Martin Štufi, jednatel

Příloha č. 1 Specifikace poskytovaných služeb

1. Technická podpora:

Technická podpora ze strany poskytovatele bude zahrnovat řešení chybových stavů zjištěných za provozu systému Ivanti Zahájení řešení požadavku na odstranění chybového stavu přímo ohrožujícího funkcionalitu, či bezpečnost systému objednatele a odstranění chyby, bude zajištěno podle níže uvedených parametrů.

Zadávání chybových stavů zjištěných za provozu systémů a dalších požadavků bude provádět objednatel prostřednictvím Service Deskového systému poskytovatele. Poskytovatel zajistí proškolení uživatelů v užívání ServiceDesku poskytovatele, vč. zajištění oprávnění dotyčných uživatelů na straně zákazníka. Tento kanál je primárním kanálem, vyjma krizových situací a incidentů Kategorie A, které je možné hlásit na telefonní linku poskytovatele.

Technická podpora obsahuje konzultační podporu v rozsahu nejvýše 4 konzultačních hodin za kalendářní měsíc, tj. 12x4 hodin za kalendářní rok, v místě plnění, přičemž tato konzultační podpora bude objednatelem využívána na drobné činnosti spojené s rozvojem systému či školení pracovníků objednatelem. Konzultační hodiny, které nebyly čerpány v předchozích měsících, je možné přesouvat a čerpat v rámci celého kalendářního roku.

Pro technologii Ivanti Service Desk je řešení problémů a incidentů v rámci poskytování technické podpory nastavena kategorizace incidentů do těchto skupin:

Kategorie A (incident úrovně 1, hlavní chyby): poruchy, chyby či vady, které způsobují provozní problémy a znemožňují používání a využívání systému k účelu, k němuž je určen. Zejména se jedná o nefunkční vkládání nových servisních požadavků, nedostupné nebo nefunkční přihlášení do systému, nefunkční vyhodnocení servisních požadavků podle termínu řešení, nefunkční emailová komunikace (zasílání upozorňovacích zpráv), nefunkční správa uživatelů.

Kategorie B (incident úrovně 2, vedlejší chyby): méně závažné poruchy, chyby či vady nebo difference, konfigurační změny, které nemají vliv na používání a využívání systému k účelu, k němuž je určen.

Parametry SLA jsou uvedeny v následující tabulce:

Incident	SLA parametr
Kategorie A (incident úrovně 1)	Vyřešení do 4 hodin od nahlášení požadavku
Kategorie B (incident úrovně 2)	vyřešení do 48 hodin od nahlášení požadavku

Výše uvedené služby budou poskytovány v pracovních dnech v časovém rozmezí od 7:00 do 17:00 hod., kdy státní svátky a období pracovního volna nejsou považovány za pracovní den.

Lhůty poskytovaných služeb jsou počítány pouze ve výše uvedených časových oknech.

2. Změnové požadavky

Poskytovatel se zavazuje řešit za objednatele i změnové požadavky na Ivanti Service Desk. Každý změnový požadavek bude řešen samostatnou nabídkou ze strany poskytovatele. Změnové požadavky budou realizovány po obdržení objednávky ze strany objednatele, dle stanovených dodacích lhůt definovaných v nabídce poskytovatele.