

# Servisní smlouva

## Digitální platformy Moje UTB

### Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Veřejná vysoká škola zřízená zákonem č. 404/2001 Sb., o zřízení Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně

Sídlo: nám. T. G. Masaryka 5555, Zlín, 760 01, Česká republika

zastoupena: RNDr. Alexander Černý, kvestor

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

Číslo účtu: [REDACTED]

IČO: 70883521

DIČ: CZ70883521

osoba oprávněná jednat ve věci realizace smlouvy: [REDACTED]

(dále jako „**Objednatel**“ na straně druhé)

a



### beecode, app & web development

Název subjektu: [REDACTED]

Zapsán v: živnostenském rejstříku, příslušný úřad: Magistrát města Prostějova

Místo podnikání: Ztracená 269/36, Olomouc, 779 00, Česká republika

Jednající: [REDACTED]

Bankovní spojení: Fio banka, a. s.

Číslo účtu: [REDACTED]

IČO: 03458261

DIČ: CZ [REDACTED]

Telefon: + [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

(dále jako „**Poskytovatel**“ na straně jedné)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto servisní smlouvu (dále jen „**Smlouva**“)

## Článek 1 Předmět Smlouvy

1.1. Tato Smlouva představuje smlouvu o úrovni poskytovaných služeb (SLA) ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku. Jejím předmětem je závazek Poskytovatele zajistit pro Objednatele garanci kvalitativních parametrů služeb poskytovaných Poskytovatelem Objednateli na základě této smlouvy.

1.2. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele za podmínek uvedených v této Smlouvě technicky zajišťovat provozování mobilní aplikace s názvem Moje UTB, jejímiž hlavními funkcionalitami jsou přístup studentů a vyučujících k systému IS/STAG pomocí mobilní aplikace. Nedílnou součástí provozování mobilní aplikace je provozování aplikačního serveru, který poskytuje rozhraní pro komunikaci s aplikací. Mobilní aplikace je dostupná ze standardního umístění aplikací na dané platformě (Google Play, App Store) – dále jako „**Provozování mobilní aplikace**“.

1.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Objednatele následující služby:

- Podpora po telefonu a e-mailu,
- Identifikace a oprava chyb,

- Údržba a bezpečnostní aktualizace,
- Rozvoj aplikačního serveru a aplikací v rámci servisní smlouvy,
- Kompatibilita s IS/STAG,
- Reporting,
- Proaktivní kontrola přihlášení do aplikací,
- Propagační materiály pro sociální sítě.

blíže specifikované v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy (dále společně jako „**Technická podpora**“).

1.4. Nedílnou součástí Provozování mobilní aplikace a služeb Technické podpory Poskytovatelem je zajištění veškerých potřebných softwarových licencí třetích stran, včetně jejich aktualizací, zejména pak licencí mobilních aplikací, serverových aplikací, operačních systémů, databází a dalších softwarových nástrojů.

1.5. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za Provozování mobilní aplikace a poskytování Technické podpory odměnu za podmínek uvedených v této Smlouvě.

## **Článek 2**

### **Podmínky Provozování mobilní aplikace**

2.1. Objednatel se zavazuje pro Provozování mobilní aplikace zajistit počítačové servery o minimální technické specifikaci definované v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.

2.2. Objednatel se zavazuje pro Provozování mobilní aplikace zajistit běh informačního systému IS/STAG a modul webových služeb s kterými mobilní aplikace komunikuje.

2.3. Poskytovatel má právo provádět odstávky serveru, na kterém probíhá Provozování aplikačního serveru, a to v čase od 20:00 hod. do 6:00 hod. (dále jen „**Odstávky**“).

2.4. Poskytovatel je oprávněn provádět Odstávky po předchozím upozornění Objednatele. Odstávku je Provozovatel povinen oznámit 2 pracovní dny předem na e-mail [stag@utb.cz](mailto:stag@utb.cz).

## **Článek 3**

### **Požadavky a jejich hlášení**

3.1. Objednatel hlásí Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory (dále jen „Požadavky“) prostřednictvím e-mailové zprávy na adresu [support@beecode.io](mailto:support@beecode.io).

3.2. Za účelem usnadnění komunikace Poskytovatel Objednateli uvede v takovém případě do předmětu e-mailové zprávy označení „Požadavek na technickou podporu“.

3.3. Objednatel je oprávněn před zasláním Požadavku dle 3.1. kontaktovat Poskytovatele telefonicky na telefonní číslo [REDACTED]

## **Článek 4**

### **Hlášení chyb (incidentů)**

4.1. Specifickým Požadavkem dle 3.1. je ohlašování závad vznikajících při provozu mobilní aplikace spolu s žádostí o vyřešení závady (dále jen „Incident“).

4.2. Incidentem se rozumí takový závadný stav, kdy dochází k neplánované nefunkčnosti nebo zhoršené funkčnosti mobilní aplikace z důvodu existující nebo vzniklé chyby mobilní aplikace. Za chybu mobilní aplikace se nepovažuje jednání 3. osoby, která úmyslně zapříčiní vznik nefunkčnosti nebo zhoršení funkčnosti mobilní aplikace (např. hackerský útok).

## Závažnost incidentů

4.3 Smluvní strany ujednaly, že Incidenty budou děleny dle závažnosti na 4 kategorie, a to dle definice uvedené v tabulce níže, přičemž Poskytovatel je povinen vyřešit Incident v níže ujednaném čase na vyřešení.

Závažnost	Popis dopadu Incidentu na funkčnost mobilní aplikace	Čas na vyřešení
Kategorie A (Nejvyšší)	Závada znemožňuje používání aplikace.	24 hodin
Kategorie B (Vysoká)	Závada narušuje funkci, která má značný dopad.	4 dny
Kategorie C (Střední)	Závada narušuje funkci s malým dopadem.	10 dní
Kategorie D (Nízká)	Závada narušuje nepodstatnou funkci.	není určeno

4.4. Vyřešením požadavku ve stavu Opraven se v případě mobilní aplikace rozumí nahrání balíčku s aktualizací do příslušného obchodu s mobilními aplikacemi (Google Play, App Store). V případě potvrzené chyby je možné pro urychlení řešení poskytnout před finální opravou dočasný *work-around*. Čas k vyřešení Incidentu je počítán od momentu, kdy Poskytovatel potvrdí e-mailem přijetí ohlášení Incidentu (tzv. odezva). Toto potvrzení je Poskytovatel povinen učinit nejpozději do 16 hodin od momentu přijetí e-mailové zprávy o vzniku Incidentu. Poskytovatel není povinen potvrdit přijetí ohlášení Incidentu mimo Čas přijímání požadavků podle článku 5.

4.5. Pro efektivní správu servisu je zapotřebí, aby byla správně určena závažnost požadavku. Uvádíme zde několik příkladů:

- Kategorie A (Nejvyšší)
  - Uživatelům nefunguje přihlášení do aplikace.
  - Aplikaci nelze spustit.
- Kategorie B (Vysoká)
  - Uživatelům nefunguje funkcionality zapsání se na zkoušku.
  - Uživatelé neobdrží notifikace o uvolnění místa na zkouškovém termínu.
- Kategorie C (Střední)
  - U předmětu se přestalo zobrazovat místo konání.
  - Na mapě se nezobrazuje jedna z budov školy.
- Kategorie D (Nízká)
  - Gramatická chyba v některém z textů.
  - Nelze změnit barevnost widgetu.

4.6. Objednatel je povinen v hlášení Incidentu předběžně zařadit Incident do příslušné kategorie Závažnosti. V případě důvodných pochybností o tom, do které skupiny Závažnosti Incident spadá, platí, že spadá do nižší kategorie. V případě pochybností o konečném zařazení Incidentu do kategorie Závažnosti rozhoduje Poskytovatel. Při rozhodování je však povinen zohlednit skutečný stav Incidentu.

4.7. U prioritizace požadavků bere Poskytovatel v potaz také množství uživatelů, které chyba zasáhla. Ve výjimečných případech může například upřednostnit požadavek kategorie B nad požadavkem z kategorie A z důvodu, že se závažnější požadavek

vyskytuje pouze u jednoho uživatele, zatímco druhý, méně závažný, se vyskytuje u všech uživatelů.

## **Článek 5 Čas přijímání požadavků**

5.1. Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Objednatele na poskytnutí Technické podpory pouze v čase od 9:00 hodin do 16:00 hodin, a to pouze v pracovní dny.

5.2. Požadavek doručený Poskytovateli mimo výše vymezený čas se považuje za doručený momentem počátku první následující doby, ve které je Poskytovatel povinen přijímat požadavky Objednatele.

## **Článek 6 Řešení požadavků**

6.1. Poskytovatel má povinnost vyřešit požadavek Objednatele s vysokou důležitostí ve lhůtě uvedené v čl. 4. odst. 1 počítané od potvrzení takového požadavku (tzv. odezva) v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 a 5 této Smlouvy.

6.2. Lhůty k vyřešení požadavku je možné na základě dohody smluvních stran prodloužit.

6.3. Řešení požadavků sestává z těchto kroků:

- Odezva: potvrzení, že byl požadavek úspěšně přijat a zařazen do zpracování.
- Analýza: zjištění podstaty hlášeného požadavku, určení dopadu a návrh řešení s časovým horizontem.
- Vyřešení: vlastní vyřešení požadavku a informování Objednatele.

6.4. Ve chvíli, kdy je požadavek vyřešen, znamená to, že byl důkladně analyzován a byl:

- Opraven: u požadavku bylo konstatováno, že je oprávněný a byly podniknuty kroky vedoucí k odstranění příčiny.
- Zamítnut: u požadavku bylo konstatováno, že je neoprávněný. Nejedná se o chybu aplikace nebo chybu, kterou způsobil Poskytovatel.
- Označen za duplikát: požadavek je duplikátem jiného požadavku. Objednatel bude informován, v jakém požadavku se daná problematika již řeší.
- Označen za nenasimulovatelný: v rámci analýzy se nepodařilo problém nasimulovat. Situace bude nadále monitorována a v případě zjištění dodatečných informací bude dále řešen.

## **Článek 7 Odměna**

7.1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory v rozsahu sjednaném v čl. 1. odst. 3. této Smlouvy odměnu ve výši 120.000 Kč za každý jeden kalendářní rok, případně poměrnou část při kratším trvání poskytování služby, a to s účinností od 1. 1. 2022 (dále jako „Odměna“).

7.2. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli Odměnu za poskytování Technické podpory podle této Smlouvy ve výši 40.000 Kč za období od účinnosti smlouvy až do 31. 12. 2021.

7.3. Poskytovatel má právo na odměnu v plné výši, i pokud Poskytovatel nevyužije plný rozsah Technické podpory.

7.4. Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH. Objednatel zároveň bere na vědomí, že poskytovatel je plátcem DPH a k výše uvedené Odměně bude připočtena sazba DPH za podmínek uvedených v čl. 8.7.

7.5. Odměna zahrnuje veškeré služby související s Provozováním mobilní aplikace včetně cestovních výdajů servisního technika a práce servisního technika v místě plnění. Odměna

je sjednána jako nejvýše přípustná. Součástí sjednané Odměny jsou veškeré služby, práce a dodávky, poplatky a veškeré jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné poskytování předmětu plnění dle této Smlouvy, včetně autorských práv a licenčních poplatků. Na základě této Smlouvy nebudou poskytovány žádné další služby, jejichž cena by nebyla v celkové ceně za služby zahrnuta.

## **Článek 8 Platební podmínky**

8.1. Cena za poskytování Technické podpory pro kalendářní rok 2021 je splatná do 30 dnů ode dne účinnosti této Smlouvy. Rovněž až ode dne účinnosti této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn vystavit daňový doklad na cenu za poskytování Technické podpory za rok 2021.

8.2. Od 1. 1. 2022 je Odměna splatná v rovnoměrných splátkách vždy za kalendářní čtvrtletí k poslednímu dni prvního měsíce daného kalendářního čtvrtletí, tedy k 31. 1., 30. 4., 31. 7. a 31. 10. daného kalendářního roku, a to vždy na základě faktury dle odst. 8.4.

8.3. Jakékoliv finanční plnění pro Poskytovatele je Objednatel povinen uhradit formou bankovního převodu na bankovní účet Poskytovatele, číslo účtu [REDAKCE], vedený u Fio banka, a. s.

8.4. Poskytovatel má povinnost vystavit na Odměnu nebo jiné finanční plnění podle této Smlouvy řádný daňový doklad – fakturu, jejíž údaje budou shodné s údaji uvedenými v této Smlouvě a takový daňový doklad (fakturu) doručit Objednateli. Faktura musí mít náležitosti daňového a účetního dokladu podle účinných právních předpisů.

8.5. Poskytovatel má právo doručit daňový doklad – fakturu i v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy na adresu Objednatele [fakturace@utb.cz](mailto:fakturace@utb.cz).

8.6. Smluvní strany si ujednaly, že Odměna sjednaná touto Smlouvou nebude ovlivněna jakýmkoli kolísáním cen včetně kurzových změn. Smluvní strany se dohodly, že Odměna uvedená v čl. 8. odst. 1 této Smlouvy může být od roku 2023 jednou za rok upravena o inflaci předcházejícího kalendářního roku, a to vždy k prvnímu dni kalendářního měsíce, v němž tato Smlouva nabyla účinnosti. Při výpočtu inflačního nárůstu bude postupováno podle indexu růstu spotřebitelských cen (ISC) za předcházející kalendářní rok, který publikuje Český statistický úřad.

8.7. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně. Daň z přidané hodnoty bude Poskytovatelem účtována v sazbě určené podle právních předpisů účinných ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění.

## **Článek 9 Smluvní pokuta**

9.1. V případě, že se Objednatel dostane do prodlení se zaplacením Odměny nebo jakékoliv její části podle článku 8 této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Poskytovateli ve výši zákonného úroku z prodlení až do úplného zaplacení Odměny.

9.2. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s vyřešením požadavku kategorie A Objednatele podle čl. 4 této Smlouvy, zavazuje se Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý započatý den prodlení až do vyřešení daného požadavku Objednatele.

9.3. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s vyřešením požadavku kategorie B Objednatele podle čl. 4 této Smlouvy, zavazuje se Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení až do vyřešení daného požadavku Objednatele.

9.4. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok Objednatele na náhradu škody v plném rozsahu.

9.5. Splatnost faktur včetně případných smluvních pokut je dohodou smluvních stran

stanovena na 30 kalendářních dnů od jejich doručení druhé smluvní straně s tím, že pro náležitosti faktur se přiměřeně použijí ujednání článku 8 této Smlouvy.

## **Článek 10** **Odpovědnost za škodu**

10.1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a dle této smlouvy. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část služeb dle této smlouvy poskytuje prostřednictvím subdodavatele a škodu způsobí subdodavatel.

10.2. Poskytovatel nese odpovědnost za škody vzniklé z případných chyb obsažených v software, které vznikly v příčinné souvislosti s činností Poskytovatele.

10.3. Poskytovatel nenese odpovědnost za plnění zákonných povinností Objednatele v souvislosti s provozováním mobilní aplikace (např. splnění informační povinnosti vůči subjektům osobních údajů).

## **Článek 11** **Mlčenlivost**

11. 1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace, které získaly či získají v budoucnu na základě nebo v souvislosti s touto smlouvou, považují za důvěrné a zavazují se je chránit před jejich zneužitím třetími osobami. Zejména se smluvní strany zavazují nezpřístupnit takové důvěrné informace třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou takových informací, z jejichž povahy vyplývá, že mají být zveřejněny či poskytnuty třetím osobám.

11.2. Smluvní strany mohou důvěrné informace bez souhlasu druhé smluvní strany sdělovat pouze svým zaměstnancům podílejícím se na plnění této smlouvy, a to v míře nezbytně nutné. Smluvní strany vhodnými právními instrumenty zajistí, aby jejich zaměstnanci sjednaná opatření k ochraně důvěrných informací dodržovali.

11.3 Povinnost chránit důvěrné informace podle předchozích odstavců trvá i po skončení doby platnosti této smlouvy (bez ohledu na to, z jakých důvodů k němu dojde), nejdéle však do doby, kdy se předmětné informace stanou obecně známými jinak než porušením této smlouvy.

11.4 Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na případy, kdy je některá ze smluvních stran povinna poskytnout důvěrné informace osobám k tomu oprávněným na základě příslušného právního předpisu nebo rozhodnutí příslušného státního orgánu.

## **Článek 12** **Trvání a ukončení Smlouvy**

12.1. Tato Smlouva je uzavřena na neurčito.

12.2. Kterákoliv Smluvní strana má právo tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 3 měsíců, která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně. V případě pochybnosti platí, že se výpověď považuje za doručenu třetím dnem po odeslání prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.

12.3. Podáním výpovědi této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na poměrnou část vyplacené odměny od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po uplynutí výpovědní lhůty do posledního dne kalendářního roku.

12.4. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy z důvodů uvedených v zákoně,

zejména v případě podstatného porušení smlouvy.

12.5. Za podstatné porušení smlouvy Poskytovatelem, které je důvodem pro odstoupení od smlouvy ze strany Objednatele, se považuje porušení povinností Poskytovatele, které nebude odstraněno ani do 30 kalendářních dnů od doručení požadavku od Objednatele, případně v jiné lhůtě na základě dohody smluvních stran.

### **Článek 13 Vyšší moc**

13.1. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné požadovat, aby neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.

13.2. Za vyšší moc je pro účely této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli Smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran.

13.3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

### **Článek 14 Rozhodné právo**

14.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

### **Článek 15 Závěrečná ustanovení**

15.1. V této Smlouvě, pokud z kontextu jasně nevyplývá jinak, zahrnuje význam slova v jednotném čísle rovněž význam daného slova v množném čísle a naopak, význam slova vyjadřujícího určitý rod zahrnuje rovněž ostatní rody. Nadpisy jsou uváděny pouze pro přehlednost a nemají vliv na výklad této Smlouvy.

15.2. Nevymahatelnost či neplatnost kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy nemá vliv na vymahatelnost či platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy, pokud z povahy nebo obsahu takového ustanovení nevyplývá, že nemůže být odděleno od ostatního obsahu této Smlouvy.

15.3. Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.

15.4. Tato Smlouva může být změněna písemnými dodatky podepsanými všemi Smluvními stranami.

15.5. Tato Smlouva je vyhotovena v písemné formě a každá smluvní strana k ní připojuje v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, svůj kvalifikovaný elektronický podpis.

15.6. Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.

15.7. Tato Smlouva nabývá platnosti v okamžiku přiložení elektronického podpisu poslední smluvní strany a účinností dnem uveřejnění v centrálním registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

15.8. Smluvní strany si tuto Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem a prohlašují, že je sjednána svobodně.

V Olomouci dne 14 -10- 2021  
Za poskytovatele:

Ve Zlíně dne 15 -10- 2021  
Za Objednatele

\_\_\_\_\_

*podpisemno elektr.  
(odst. 15.7)*

\_\_\_\_\_  
RNDr. Alexander Černý

Odpovídá	Datum	Podpis
PO/OO		
EO	<i>14. 10. 21</i>	
Věcně	<i>15. 10. 21</i>	
Správce rozpočtu	<i>14. 10. 21</i>	

*VN UTB/27/07728*