Servisní smlouva

uzavřená mezi stranami:

Janáčkova akademie múzických umění v Brně
se sídlem Beethovenova 650/2, 662 15 Brno
zastoupené Mgr. Janou Svobodovou, ředitelkou Astorky
IČ 62156462, DIČ CZ62156462
veřejná vysoká škola, nezapisuje se do OR
bankovní spojení:
v dalším pouze objednatel

a

ApS Brno, s. r. o.
se sídlem Božetěchova 2, 612 66 Brno
zastoupená Ing. Zdeňkem **Boušou**, jednatelem společnosti
IČ: 00543535, DIČ: CZ00543535
bankovní spojení:
zapsaný u Krajského soudu v Brně pod sp.zn. C.35
v dalším pouze poskytovatel

1. Předmět smlouvy

1.1 Předmětem smlouvy je úplatné poskytování servisních úkonů nezbytných pro řádnou funkci informačního systému ISKAM4, dodaného na základě smlouvy ze dne 24.5.2018. 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 servisní úkonem musí být započato:

2.2.1. do 60-ti minut od doručení požadavku, v době mezi 8:00 a 16:00 pracovního dnejinak 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. Třikrát 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 objednatele.

2.3.3. Sledování chování a výkonnosti dodaného systému a návrh dalších opatření a úprav.

2.3.4. Třikrát 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",...

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 3 290,00 Kč bez DPH. Sjednaný paušál zahrnuje jednu cestu autem k Objednateli měsíčně. Další cesty se účtují dle skutečných nákladů. Dnem zdanitelného plnění je vždy poslední den měsíce. Daňový doklad bude vystaven do 5 pracovních dnů, splatnost je 15 dnů po obdržení. v pochybnostech se má za to, že byla doručena třetí den po odeslání.

4.2 Cena služeb bude každoročně zvýšena o míru inflace, tj. o závazný údaj vyhlášený Českým statistickým úřadem jako úhrnný index spotřebitelských cen v ČR za uplynulý kalendářní rok. Ustanovení předchozí věty se nepoužije v případě, že koeficient bude menší jednomu %.

4.3 Cena služeb může být každoročně zvýšena po dohodě smluvních stran ve stejném poměru, v jakém došlo k nárůstu mzdy v daném segmentu trhu.

4.4 Pro servisní úkony výslovně nesjednané v této smlouvě platí cena za jednu hodinu servisu 1200 Kč bez DPH. Tato cena může být změněna poskytovatelem po projednání s objednatelem, pokud bude prokázán důvodný nárůst nákladů.

5. Ustanovení závěrečná

5.1 Smlouva se sjednává na dobu neurčitou s šestiměsíční výpovědní lhůtou.

5.2 Poskytovatel může uplatnit výpověď pouze v případech, že objednatel hrubě poruší ustanovení této smlouvy, zejména se ocitne v prodlení s placením delším než tři měsíce.

5.3 Smlouva se sepisuje ve čtyřech vyhotoveních, po dvou pro každou stranu.

Smlouva nabývá účinnosti dne 1.10.2018.

V Brně dne 27.9.2018

Mgr. Jana Svobodová
ředitelka Astorky
za objednatele

V Brně dne 27.9.2018

Ing. Zdeněk Bouša
jednatel společnosti
za poskytovatele

Příloha č.1 Servisní smlouvy

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 [redacted]. 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

technici společnosti ApS Brno s.r.o.