

SERVISNÍ SMLOUVA O OUTSOURCINGU SLUŽEB č. 2022CA0010

uzavřená mezi:

Objednatel:

Společnost : Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava
se sídlem : 17.listopadu 2172/15, 70800, Ostrava - Poruba
IČ : 61989100
DIČ : CZ61989100
Bankovní spojení : ČSOB, a.s.
Číslo účtu : 100954151/300
Zastoupená: Ing. Michalem Slámou

(dále i jako „objednatel“)

a

Zhotovitelem:

Společnost : XEVOS Solutions s.r.o.
se sídlem : Ostrava, Hulváky, 28. října 1584/281, PSČ 709 00
IČ : 27831345
DIČ : CZ27831345
Bankovní spojení : Komerční banka, a.s.
Číslo účtu : 107-8344060257 / 0100
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, v oddílu a vložce C 37006.
jednající : ██████████ na základě plné moci

(dále i jako „zhotovitel“)

v tomto znění:

Článek 1. Předmět smlouvy

- 1.1 Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje provádět pro objednatele dále uvedené činnosti a objednatel se zavazuje hradit zhotoviteli za tyto činnosti odměnu ve výši stanovené v článku 5 této smlouvy.
- 1.2 Zhotovitel se zavazuje provádět pro objednatele činnosti specifikované v Příloze č. 1 k této smlouvě. Jiné činnosti, než které jsou uvedeny v Příloze č. 1 k této smlouvě, se zhotovitel zavazuje provádět pro objednatele za podmínek upravených v této smlouvě, a to pouze na základě dohody obou stran.

Článek 2. Provádění činností

- 2.1. Činnosti uvedené v Příloze č. 1 k této smlouvě bude zhotovitel provádět pro objednatele na základě požadavků objednatele. Zhotovitel bude tyto činnosti provádět v maximálním rozsahu prací **10 hodin měsíčně**. O překročení rozsahu prací zhotovitel objednatele obratem vyrozumí. Pokud bude objednatel po zhotoviteli požadovat po překročení rozsahu prací v příslušném měsíci provádění dalších činností, budou mu zhotovitelem účtovány podle Ceníku hodinových sazeb (Příloha 2 k této smlouvě.).
- 2.2. Činnosti uvedené v Příloze č. 1 k této smlouvě je zhotovitel povinen provádět pro objednatele na základě objednávek objednatele nebo na základě dohody obou stran, nestanoví-li tato smlouva dále jinak. Součástí měsíční fakturace bude i přehled o odpracovaných hodinách za příslušný měsíc ve smyslu odstavce 2.1 a 2.2.

- 2.3. Zhotovitel je povinen provádět pro objednatele činnosti specifikované v Příloze č. 1 k této smlouvě. Jiné činnosti, než které jsou uvedeny v Příloze č. 1 k této smlouvě, se zhotovitel zavazuje provádět pro objednatele za podmínek upravených v této smlouvě, a to pouze na základě objednávky objednatele odsouhlasených zhotovitelem.
- 2.4. Požadavky dle bodu 2.1 této smlouvy je jménem objednatele oprávněna učinit odpovědná osoba za objednatele určená v souladu s ujednáním obsaženým v článku 7.1 této smlouvy.
- 2.5. Požadavky objednatele dle tohoto článku smlouvy musí obsahovat alespoň následující náležitosti:
- a) identifikační údaje objednatele,
 - b) specifikaci této smlouvy uvedením čísla smlouvy,
 - c) konkrétní specifikace činností, které objednatel požaduje od zhotovitele provést,
 - d) případné uvedení priority řešení požadované objednatelem:
 - Priorita 1 („High“ a „Emergency“)
Za prioritu 1 se považují takové problémy aplikace, které buď zcela znemožňují její užívání, nebo způsobují porušení dat. Neexistuje postup pro náhradní řešení problému.
 - Priorita 2 („Normal“)
Za prioritu 2 se považují takové problémy aplikace, při kterých jsou její funkce degradovány tak, že tento stav omezuje její běžné užívání. Problémy nemají vliv na kvalitu dat a jsou překonatelné dočasným náhradním postupem.
 - Priorita 3 („Low“)
Za prioritu 3 se považují takové problémy aplikace, které neomezují provoz, ale komplikují postupy při práci s aplikací, tj. projevují se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v technické dokumentaci či helpu, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích 1 a 2. Prioritou 3 jsou také označovány požadavky na implementaci/instalaci nových funkcí.
- V případě, že požadavek nebude obsahovat uvedení priority řešení, má se za to, že objednatel stanovil pro daný požadavek hodnotu priority řešení na úroveň priority 3 („Low“).
- e) označení osoby, která požadavek jménem objednatele učinila,
 - f) případné uvedení data a času, kdy je možné zahájit činnosti dle požadavku.
- 2.6. Uvedení priorit řešení u jednotlivých požadavků objednatele určuje pořadí, v jakém bude zhotovitel zahajovat práce na jednotlivých požadavcích objednatele. Zhotovitel je povinen za podmínek sjednaných v této smlouvě zahájit práce na řešení požadavků objednatele v pořadí dle udaných priorit jednotlivých objednávek, a to od nejnižší hodnoty k nejvyšší hodnotě. V případě, že požadavky objednatele budou mít udanou stejnou hodnotu priority řešení, je zhotovitel oprávněn zahájit práce na řešení těchto požadavků objednatele v pořadí dle svého rozhodnutí, nedohodne-li se s objednatelem jinak.
- 2.7. Objednatelem udaná hodnota priority řešení daného požadavku nemá vliv na výši odměny, kterou je objednatel povinen uhradit zhotoviteli na základě této smlouvy.
- 2.8. Objednatel je povinen své požadavky činit písemně na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy u označení stran nebo elektronicky prostřednictvím e-mailu zaslaném na adresu: helpdesk@xevos.cz nebo prostřednictvím webové aplikace XEVOS Helpdesk na adrese <https://helpdesk.xevos.cz>.
- 2.9. Objednatel je oprávněn oznámit zhotoviteli potřebu provedení činností dle této smlouvy telefonicky, a to na servisním dispečinku zhotovitele na čísle +420 591 140 315; toto telefonické oznámení se nepovažuje za požadavek, a tedy objednatel je povinen telefonické oznámení bez zbytečného prodlení doplnit způsobem uvedeným v bodě 2.5 této smlouvy.
- 2.10. Pro objednatele je požadavek závazný okamžikem jeho doručení zhotoviteli.
- 2.11. V případě, že si objednatel objedná u zhotovitele provedení činností specifikovaných v Příloze č. 1 k této smlouvě, je zhotovitel povinen neprodleně po řádném doručení požadavku potvrdit jeho přijetí. Potvrzení zhotovitel provede telefonicky nebo elektronicky prostřednictvím e-mailu nebo pověřené osoby, nebo potvrzením přijetí požadavku ve webové aplikaci XEVOS Helpdesk.

- 2.12. Požadavek objednatele musí být zhotoviteli doručen během pracovní doby zhotovitele, kterou je doba v pracovní dny od 8:00 hodin do 16:30 hodin. V případě, že bude požadavek zhotoviteli doručen mimo uvedenou pracovní dobu, má se za to, že požadavek je doručen teprve až okamžikem, kdy začne běžet pracovní doba zhotovitele nejbližší následující po tomto doručení.
- 2.13. Místem plnění je sídlo objednatele.

Článek 3. Práva a povinnosti zhotovitele

- 3.1. Zhotovitel je povinen provádět pro objednatele činnosti dle této smlouvy, a to za podmínek a způsobem sjednaným v této smlouvě.
- 3.2. Při poskytování činností dle této smlouvy je zhotovitel povinen respektovat příslušné obecně závazné předpisy a technické normy. Pokud bude zhotovitel při provádění své činnosti v postavení zpracovatele osobních údajů, je povinen postupovat v souladu s povinnostmi zpracovatele, jak vyplývají z příslušných předpisů. Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu ke zpracování osobních údajů mohou být dále upravena samostatnou smlouvou.
- 3.3. Zhotovitel je povinen provádět činnosti dle této smlouvy v pracovní dny v době od 8:00 hodin do 16:30 hodin, nebude-li s objednatelem sjednáno jinak.
- 3.4. Zhotovitel je povinen vést evidenci činností, které pro objednatele na základě této smlouvy provedl, kdy z této evidence musí být zřejmé jaké činnosti, kdy a jak dlouho zhotovitel pro objednatele prováděl.
- 3.5. Provádí-li zhotovitel činnosti pomocí třetí osoby, odpovídá za případné způsobené škody jako by prováděl činnost sám.
- 3.6. Zhotovitel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví při plnění této smlouvy.
- 3.7. Činnosti dle bodu 2.1 této smlouvy, které je zhotovitel povinen provádět pro objednatele na základě jednotlivých požadavků objednatele, je zhotovitel povinen zahájit v pracovní době nejpozději do
- následujícího pracovního dne „Priorita 1“,
 - 3 pracovních dní „Priorita 2“,
 - 5 pracovních dní „Priorita 3“.

Požadavek musí být doručen zhotoviteli podle čl. 2 odst. 2.8. této smlouvy. Úrovně priorit jsou definovány v bodu 2.5.d této smlouvy.

- 3.8. Zhotovitel je oprávněn omezit či přerušit provádění činností dle této smlouvy v případě prodloužení Objednatele s úhradou odměny v souladu s čl. 4 odst. 4.1, a čl. 5 této smlouvy, a to delším než 30 kalendářních dní od datumu splatnosti uvedené na příslušné faktuře - daňovém dokladu.

Článek 4. Práva a povinnosti objednatele

- 4.1. Objednatel je povinen hradit zhotoviteli odměnu za činnosti provedené zhotovitelem pro objednatele na základě této smlouvy, a to včetně DPH v zákonem stanovené výši.
- 4.2. Objednatel je povinen činit požadavky způsobem a za podmínek, jak je toto upraveno v článku 2 této smlouvy.
- 4.3. Objednatel je povinen poskytnout určeným pracovníkům zhotovitele nezbytně nutná administrátorská přístupová práva ke všem spravovaným systémům.
- 4.4. V případě, že k řádnému provedení činností dle této smlouvy bude nezbytná součinnost objednatele, je objednatel povinen tuto součinnost zhotoviteli na základě jeho výzvy bez zbytečného prodloužení poskytnout.

- 4.5. Objednatel je povinen na výzvu zhotovitele potvrdit písemně evidenci činností provedených zhotovitelem pro objednatele na základě této smlouvy.

Článek 5. Odměna a platební podmínky

- 5.1. Objednatel se zavazuje hradit zhotoviteli za činnosti prováděné dle této smlouvy (tj. činnosti specifikované v bodech 2.1 této smlouvy) paušální odměnu ve výši **12.500,- Kč bez DPH** za každý kalendářní měsíc. Tato paušální odměna je sjednána pro maximální rozsah prací dle této smlouvy v počtu **10 hodin měsíčně**.
- 5.2. Smluvní strany souhlasně konstatují, že zhotoviteli vzniká nárok na sjednanou paušální odměnu i v případě, že v daném kalendářním měsíci nedosáhl skutečný rozsah zhotovitelem provedených prací výše uvedeného maximálního měsíčního rozsahu prací.
- 5.3. Za činnosti provedené zhotovitelem pro objednatele na základě této smlouvy nad rámec maximálního měsíčního rozsahu prací, jak je tento maximální měsíční rozsah prací uveden v bodě 5.1 této smlouvy, se objednatel zavazuje hradit zhotoviteli odměnu ve výši násobku příslušné hodinové sazby bez DPH, jak jsou tyto hodinové sazby uvedeny v Příloze č. 2 k této smlouvě označené jako Ceník hodinových sazeb k Servisní smlouvě o outsourcingu služeb, a doby vynaložené zhotovitelem na provádění těchto činností nad rámec výše uvedeného maximálního měsíčního rozsahu prací. V souvislosti s uzavřením této smlouvy zhotovitel poskytuje objednateli slevu ve výši 10% z hodinových cen uvedených v Příloze č. 2 k této smlouvě.
- 5.4. K odměně bude připočtena daň z přidané hodnoty ve výši stanovené platnými právními předpisy.
- 5.5. V odměně zhotovitele nejsou zahrnuty oprávněné náklady na dopravu, které zhotovitel vynaloží při provádění činností pro objednatele dle této smlouvy, kdy tyto náklady se objednatel zavazuje uhradit zhotoviteli na základě faktury, která bude mít náležitosti daňového dokladu. Tyto náklady budou předem objednateli sděleny a objednatelem odsouhlaseny, jinak je nelze považovat za oprávněné.
- 5.6. Zhotovitel provede vyúčtování činností dle této smlouvy nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je odměna účtována. Právo a povinnost fakturace vzniká uplynutím příslušného kalendářního měsíce, za který je odměna účtována. Příslušné částky budou vyúčtovány fakturami, které budou mít náležitosti daňového dokladu uvedené v § 28 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.7. Částky vyúčtované jednotlivými fakturami jsou splatné ve lhůtě 14 dnů od doručení příslušné faktury objednateli. Úhrada bude prováděna převodním příkazem na účet zhotovitele uvedený na příslušné faktuře.
- 5.8. V případě prodloužení objednatele s úhradou vyúčtované částky se objednatel zavazuje uhradit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodloužení.

Článek 6. Platnost smlouvy

- 6.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 6.2. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy z důvodů a za podmínek vyplývajících z občanského zákoníku.
- 6.3. Tato smlouva může být ukončena písemnou výpovědí kterékoliv smluvní strany, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí jeden kalendářní měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém bude písemná výpověď této smlouvy doručena druhé smluvní straně.
- 6.4. Tuto smlouvu je možné též ukončit dohodou obou smluvních stran.

Článek 7. Odpovědné osoby

- 7.1. Smluvní strany určují následující odpovědné osoby, které jsou zodpovědné za vzájemnou komunikaci smluvních stran:
odpovědná osoba za objednatele: [REDACTED]
odpovědná osoba za zhotovitele: [REDACTED]
- 7.2. Každá smluvní strana je oprávněna jednostranným písemným úkonem změnit osobu odpovědnou za danou smluvní stranu. Změna odpovědné osoby je vůči druhé smluvní straně účinná až od okamžiku doručení tohoto písemného oznámení obsahující jméno a příjmení nové odpovědné osoby včetně dalších kontaktních údajů.
- 7.3. Nevyplývá-li z platných právních předpisů jinak, nejsou uvedené odpovědné osoby oprávněny měnit nebo doplňovat tuto smlouvu.

Článek 8. Všeobecná a závěrečná ustanovení

- 8.1. Tato smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 8.2. Smluvní strany se dohodly v souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, na tom, že místně příslušným k rozhodování případných sporů je soud určený podle sídla zhotovitele.
- 8.3. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 8.4. Obě smluvní strany se vyznaší všechny sporné otázky vzniklé z této smlouvy řešit nejprve dohodou.
- 8.5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom.
- 8.6. Přílohy této smlouvy tvoří:
- Příloha č. 1 – Specifikace činností
 - Příloha č. 2 – Ceník IT služeb k Servisní smlouvě o outsourcingu služeb
- 8.7. Smluvní strany si tuto smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí, na důkaz čehož připojují své podpisy.
- 8.8. Smlouva vstupuje v platnost od 01.09.2022.

V Ostravě dne 01.09.2022

V Ostravě dne 01.09.2022

.....
objednatel

.....
zhotovitel