

SERVISNÍ SMLOUVA

o úrovni poskytovaných služeb mobilní aplikace TULapp

Smluvní strany:

[1] Technická univerzita v Liberci

se sídlem: Studentská 1402/2, 461 17 Liberec
IČO: 46747885
DIČ: CZ46747885
bankovní spojení: XXX
číslo účtu: XXX
zastoupená: doc. RNDr. Miroslav Brzezina, CSc., rektor TUL
osoba odpovědná za smluvní vztah: XXX
dále jen jako „Objednatel“

a

[1] Mgr. Lukáš Novák

Místem podnikání: Ztracená 269/36, 779 00, Olomouc
IČO: 03458261
DIČ: CZ9004204858
e-mail: lukas.novak@beecode.io
web: www.beecode.io, www.unizone.cz
bankovní spojení: XXX
číslo účtu: XXX
obchodní jméno: beecode – app & web development studio

dále jen jako „Poskytovatel“

Objednatel a Poskytovatel společně také jako „Smluvní strany“

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

1. Předmět Smlouvy

- 1.1. Tato Smlouva představuje smlouvu o úrovni poskytovaných služeb (SLA) ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku.
- 1.2. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele za podmínek uvedených v této Smlouvě technicky zajišťovat provozování mobilní aplikace s názvem TULapp, 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.

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 licencí serverových aplikací, databází a dalších softwarových nástrojů, které jsou potřeba k správnému zajištění chodu mobilní aplikace.
- 1.5. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za Provozování mobilní aplikace a poskytování Technické podpory odměnu za podmínek uvedených v této Smlouvě.

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 tulapp-podpora@tul.cz.

3. Požadavky a jejich hlášení

- 3.1. Objednatel hlásí Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory (dále jen „Požadavky“) prostřednictvím e-mailové zprávy na adresu podpora.tulapp@unizone.cz.
- 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 776383536.

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 Incidents 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.

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.

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.

7. Odměna

- 7.1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory dle této Smlouvy odměnu ve výši 132.000 Kč za každý jeden kalendářní rok, případně poměrnou část při kratším trvání poskytování služby, a to s účinností ode dne podpisu smlouvy (dále jako „**Odměna**“).
- 7.2. Poměrná část odměny bude vypočítána za období od účinnosti smlouvy až do 31. 1. 2024.
- 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. 8.8.
- 7.5. Odměna zahrnuje veškeré služby související s Provozováním mobilní aplikace včetně cestovních výdajů servisního technika a práce servisního technika. 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. Na základě této Smlouvy nebudou poskytovány žádné další služby, jejichž cena by nebyla v celkové ceně za služby zahrnuta.

8. Platební podmínky

- 8.1. Odměna splatná do 30 dní od doručení faktury dle odst. 8.3.
- 8.2. Jakékoliv finanční plnění pro Poskyvatele je Objednatel povinen uhradit formou bankovního převodu na bankovní účet uvedený ve faktuře.

- 8.3. 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.
- 8.4. Poskytovatel má právo doručit daňový doklad – fakturu i v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy na adresu Objednatele XXX.
- 8.5. Smluvní strany si ujednaly, že Odměna sjednaná touto Smlouvou nebude ovlivněna jakýmkoli kolísáním kurzových změn.
- 8.6. V případě, že průměrný roční index spotřebitelských cen dle údajů Českého statistického úřadu, publikovaných na jeho internetových stránkách, uvedený ke kalendářnímu měsíci odpovídajícímu měsíci, v němž byla smlouva uzavřena, vzroste o více než 3 %, zvýší se odměna dle této smlouvy o výši tohoto indexu, a to v každém roce trvání smlouvy. Ke zvýšení dochází ode dne v příslušném měsíci, který se číselným označením shoduje s datem uzavření smlouvy. Smluvní strany pro odstranění pochybností uvádí, že k úpravě ceny dle tohoto ustanovení smlouvy není třeba uzavírat dodatek ke smlouvě.
- 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.

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 jednotlivý případ a 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 jednotlivý případ a 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. Vyúčtování smluvních bude provedena na základě faktur se splatností 30 kalendářních dnů od jejich doručení druhé smluvní straně s tím, že pro náležitosti faktur se přiměřeně použijí ujednání článku 8 této Smlouvy.

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

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.

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 pochybností platí, že se výpověď považuje za doručenu třetím dnem po odeslání prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. Tato smlouva je také automaticky ukončena v případě, že bude ukončena licenční smlouva na aplikaci.
- 12.3. Podáním výpovědi této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na vrácení poměrné části uhrazené 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 povinnosti Poskytovatele, které nebude odstraněno ani do 30 kalendářních dnů od doručení požadavku od Objednatele, případně v jiné lhůtě na základě dohody smluvních stran.

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 nesplnění 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.

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.

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. Objednatel není oprávněn postoupit smlouvu na třetí osobu, jakož i jednotlivá plnění povinností či výkon práv podle této Smlouvy. Objednatel tímto dává souhlas s tím, že Poskytovatel je oprávněn postoupit tuto smlouvu na třetí osobu, a to za podmínky, že jde o obchodní korporaci, v níž má Poskytovatel podíl, nebo je členem statutárního orgánu takové společnosti.
- 15.4. Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
- 15.5. Tato Smlouva může být změněna písemnými dodatky podepsanými všemi Smluvními stranami.
- 15.6. Tato Smlouva je uzavřena elektronicky.
- 15.7. Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.
- 15.8. Tato Smlouva nabývá platnosti v okamžiku přiložení elektronického podpisu poslední smluvní strany a účinnosti 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).
- 15.9. Smluvní strany si tuto Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem a prohlašují, že je sjednána svobodně.

V Olomouci dne 26.4.2023

V Liberci dne 5.5.2023

podpis **Poskytovatele**
Mgr. Lukáš Novák

podpis **Objednatele**
doc. RNDr. Miroslav Brzezina, CSc.
rektor TUL

PŘÍLOHA Č. 1

Specifikace služeb

1. Podpora po telefonu a e-mailu

Poskytování telefonické a e-mailové podpory pro pomoc při řešení technických problémů v souvislosti s instalací, spouštěním nebo provozem řešení.

2. Identifikace a oprava chyb

V případě nalezení chyby nebo jiného nesouladu znemožňující správnou funkci řešení bude chyba analyzována a následně opravena. Po opravě chyby bude vydána aktualizace aplikace do produkce, příp. do testovacího kanálu pro akceptaci opravy objednatelem. Objednatel bude informován o nově nalezených chybách a o stavu jejich řešení. Aktivně budou zjišťovány příčiny chyb, zamezení jejich dalšího výskytu a minimalizování jejich dopadu.

3. Údržba a bezpečnostní aktualizace

Budou prováděny nutné aktualizace zejména pro podporu nových verzí systému, nových zařízení a rozlišení. Dále bude aktualizován kód samotné aplikace a verze knihoven za účelem eliminace bezpečnostních rizik. Kód aplikací a serverové části bude udržován pro garanci jeho dalšího rozvoje. Bude prováděna preventivní a průběžná správa a údržba díla včetně nevynucené, inovační činnosti Poskytovatele.

4. Rozvoj aplikačního serveru a aplikací v rámci servisní smlouvy

Na základě zpětné vazby uživatelů a monitorování Poskytovatelem budou aplikace i aplikační server konstantně rozvíjeny. Výběr těchto funkcí bude probíhat výhradně na straně Poskytovatele, Objednatel bude o těchto změnách informován.

5. Kompatibilita s WS IS/STAG

Budou prováděny nezbytné změny v aplikačním serveru a mobilních aplikacích pro udržení kompatibility s webovými službami informačního systému STAG.

6. Reporting

Poskytovatel připraví Objednateli na konci servisního období přehledný reporting o řešených požadavcích za dané časové období.

PŘÍLOHA Č. 2

Požadavky na aplikační server

1. HW požadavky

- CPU: nejméně 2x Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2650 v3 @ 2.30 GHz (nebo ekvivalentní)
- RAM: nejméně 16 GB
- HDD: nejméně 60 GB

2. SW požadavky

- Linuxový OS: preferované Ubuntu, příp. Debian nebo CentOS (či jiný dle domluvy)
- přístupný terminál přes SSH omezený na IP adresu Poskytovatele
- firewall s možností konfigurace, volitelně přístup přes VPN
- vlastní subdoména pro konfiguraci HTTPS certifikátu
- superuživatelská práva, příp. povolení superuživatelských práv pro obsluhu nástroje Docker
- dostupný mailserver