

Servisní smlouva

Číslo smlouvy Objednatele: S-0163/16977246/2023

uzavřená mezi stranami:

Střední odborná škola a Střední odborné učiliště, Kladno, Dubská

se sídlem Dubská 967, 272 03 Kladno
zastoupená Ing. Jiřím **Růžkem**, ředitelem
IČ 16977246 DIČ CZ16977246

v dalším pouze Objednatel

a

ApS Brno, s. r. o.

se sídlem Božetěchova 1/2, Královo Pole, 612 66 Brno
zastoupená Ing. Radomírem **Kurečkou**, jednatelem společnosti
IČ: 00543535, DIČ: CZ00543535
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 objednávky č. 270/16977246/2019 ze dne 13. 8. 2019. 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 se odstraňování **záručních vad** řídí záručními podmínkami, které platí po dobu 2 let od předání díla. Zhotovitel odpovídá za vady díla, kterými je každá odchylka od zadání sjednaného předmětu plnění resp. od dokumentovaných modifikací (upgradů). Zhotovitel odstraní každou vadu bezplatně nejpozději do 30 dnů od písemného (e-mailového) nahlášení. Odstranění vady ve lhůtě kratší bude dohodnuto telefonicky podle povahy věci tak, aby byl zabezpečen plynulý provoz ubytování.

2. Výkon servisní činnosti

- 2.1 Úkony nepravidelné:
Poskytovatel se zavazuje reagovat v přiměřené lhůtě na žádost Objednatele o odstranění vzniklých vad. S odpovídajícím servisním úkonem musí být započato:
 - 2.1.1. do 60-ti minut od doručení požadavku, v době mezi 8:00 a 16:00 pracovního dne jinak do 9:00 následujícího pracovního dne a to v případech urgentní povahy.
 - 2.1.2. do 2 pracovních dnů od doručení požadavku v ostatních případech.
- 2.2 Úkony pravidelné:
Strany sjednávají 1měsíční periodicitu pro soubor rutinních servisních úkonů, které mají zajišťovat provozuschopnost systémů. Tyto pravidelné servisní úkony zahrnují:
 - 2.2.1. 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.

- 2.2.2. Sledování chování a výkonnosti dodaného systému a návrh dalších opatření a úprav.
- 2.2.3. Třikrát týdně sledování a analýza logu chyb a zajištění co nejrychlejší nápravy.
- 2.2.4. O bodech 2.2.1, 2.2.22 a 2.2.3 předávat zprávy včetně protokolů (logů apod.) v případech nikoli rutinní povahy.
- 2.2.5. Aktualizace software. O změně verze a datu, ke kterému byla implementována spolu se stručnou charakteristikou nové funkcionality, bude Objednatel neprodleně informován elektronickou cestou.
- 2.2.6. Úpravy vyplývající z legislativních změn.
- 2.2.7. Poradenská činnost při nastavení systému, využití nových funkcí vycházejících ze „servisních upgradů“,...

3. Součinnost objednatele

- 3.1 Objednatel musí co nejdříve 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, zprávi neprodleně Objednatele e-mailem na adresu [REDACTED].

4. Cena, fakturace a sankce

- 4.1 Sjednává se měsíční paušál ve výši 5 516,00 Kč bez DPH. 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 Pro servisní úkony výslovně nesjednané v této smlouvě platí cena za jednu hodinu servisu 1380 Kč bez DPH. Tato cena může být změněna Poskytovatelem po projednání s Objednatelem, pokud bude prokázán důvodný nárůst nákladů.
- 4.3 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 %.
- 4.4 Cena služeb může být každoročně zvýšena po dohodě smluvních stran ve stejném poměru, v jakém došlo k nárůstu mzdy v daném segmentu trhu.

5. Ustanovení závěrečná

- 5.1 Smlouva se sjednává na dobu určitou od 1.9.2023 do 31.8.2025 s šestiměsíční výpovědní lhůtou pro obě strany.
- 5.2 Smlouva se sepisuje ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou stranu.

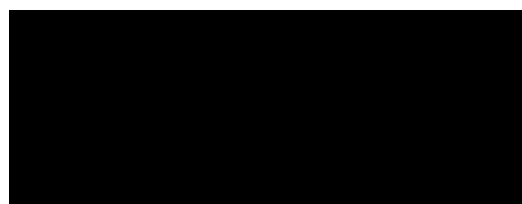
Smlouva nabývá účinnosti dne 1. 9. 2023.

V Kladně dne



Ing. Jiri Ruzek
ředitel školy
za Objednatele

V Brně dne



Ing. a omr ure a
jednatel společnosti
za Poskytovatele


Příloha č. 1 Servisní smlouvy Zásady součinnosti při podpoře provozu systému ISKAM

1. Účel

Tyto zásady jsou určeny pro postup Objednatele (osob v jeho řídicí působnosti) při využívání podpory Poskytovatele

- v záruční době
- po dobu smluvní podpory poskytované Objednateli Poskytovatelem

2. Oprávněné osoby Objednatele

- 2.1 Oprávněnými osobami Objednatele, jež mohou využívat kontaktu dle těchto zásad, jsou:
- vedoucí ubytovacího úseku DM Sítná 5. Května 1870, Kladno – Helena Černá,
 - vedoucí ubytovacího úseku DM K Nemocnici 2007, Kladno – Mgr. Jiří Hurych,
 - správce sítě,
 - pověřená osoba – sekretariát ředitele školy – 
- 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 <http://podpora.aps-brno.cz>. 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, Objednatel tuto skutečnost potvrdí a incident uzavře. Systém sleduje dobu strávenou řešením problému, odezvu na incident a jeho vyřešení. Na základě těchto údajů a odsouhlasení Objednatелеm 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.
Ing. Kurečka

