

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍ PODPORY

TECHNICKO PROVOZNÍHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU EFAS

UZAVŘENÁ PODLE § 2586 A NÁSLEDUJÍCÍCH ZÁKONU Č. 89/2012 SB., OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU, V PLATNÉM ZNĚNÍ

Článek I. Smluvní strany

Objednatel			
Název:	Vysoká škola polytechnická Jihlava		
Sídlo:	Tolstého 1556/16, Jihlava, 586 01		
IČ:	71226401	DIČ:	CZ71226401 je plátcem DPH
Zastoupena:	,rektor VŠP		
Bankovní spojení:			
a			
Zhotovitel			
Obchodní firma:	EFA Services, s.r.o.		
Sídlo:	Kosinkova 2226/14, Žďár nad Sázavou 7, 591 01 Žďár nad Sázavou		
IČ:	25638831	DIČ:	CZ25638831 Je plátcem DPH
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 92743			
Jednající:	jednatel		
Bankovní spojení:	/0100		

Objednatel a Zhotovitel jsou dále souhrnně označeni jako „smluvní strany“ nebo jednotlivě jako „smluvní strana“

Článek II. Předmět smlouvy

- Předmětem této smlouvy je závazek Zhotovitele poskytovat Objednateli služby servisní podpory (dále jen služby) při užívání technicko-provozního informačního systému EFAS a závazek Objednatele za poskytnuté služby zaplatit Zhotoviteli cenu dle této smlouvy.
- Objednatel vypsál výběrové řízení na Dodávku a následnou podporu technicko-provozního informačního systému EFAS. Zhotovitel se zúčastnil výběrového řízení a byl vybrán jako vítězný dodavatel.
- Služby poskytované dle této smlouvy se dělí na:
 - služby poskytované na paušální bázi pro zajištění provozu systému** - detailní specifikace služeb je uvedena v **Příloze č. 1** této smlouvy. Vymezení garance služeb je obsaženo v **Příloze č. 2** této smlouvy a lhůty, ve kterých budou tyto služby Zhotovitelem poskytovány, jsou uvedeny v **Příloze č. 3** této smlouvy. V rámci paušální báze má Objednatel k dispozici předplaceny 3 hodiny celkem za konzultační a implementační služby měsíčně za sazbu 1700 Kč/hod bez DPH (sazba je kalkulována se slevou 15% z ceníkové ceny 2 000 Kč/hod bez DPH).

- 3.2. **služby poskytované na dodávkové bázi pro zajištění rozvoje systému** – jedná se o další služby Zhotovitele při užívání systému, které jsou poskytovány nad rámec služeb poskytovaných na paušální bázi. Zhotovitel se zavazuje tyto služby provést, projeví-li o ně Objednatel zájem, za úplatu podle platného ceníku Zhotovitele na základě samostatného požadavku. Způsob poskytování těchto služeb je popsán v **Příloze č. 5** této smlouvy. Objednatel má právo, nikoliv však povinnost tyto služby objednat a následně čerpat.
4. Předmětem plnění není:
- 4.1. realizace servisních požadavků, které byly způsobeny:
- chybným užitím systému či modulů Objednatelem v rozporu s dokumentací systému
 - zásahem třetí strany
 - vyšší mocí
 - komponentami nedodanými Zhotovitelem, zejména systémovou infrastrukturou (hardware, systémový a komunikační software, databáze, apod.)
5. Požadavky dle předchozího odstavce lze řešit oboustrannou dohodou smluvních stran.

Článek III. Místo a způsob plnění

- Místem plnění je sídlo Objednatele.
- Základní formou komunikace mezi oběma stranami je e-mail, telefon a help-desk na webu.
- V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost zaměstnanců Zhotovitele, mohou být služby provedeny u Objednatele formou vzdáleného připojení.

Článek IV. Cena

- Cena za služby poskytované Objednateli dle čl. II. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
- Cena za služby poskytované na paušální bázi dle čl. II. odst. 3. bod 3.1. této smlouvy je stanovena v měsíční a roční výši následovně:

Kategorie služby	Cena v Kč bez DPH/měsíc	Cena v Kč bez DPH/rok
Garanční služby	7 500,00	90 000,00
Konzultační a Implementační služby	5 100,00	61 200,00
Aktualizační služby	5 000,00	60 000,00
Cena celkem bez DPH	17 600,00	211 200,00
21% DPH	3 696,00	44 352,00
Cena celkem s DPH	21 296,00	255 552,00

Ceny byly stanoveny na základě rozsahu služeb uvedeném v **Příloze č. 2** této smlouvy a kalkulace uvedené v **Příloze č. 4** této smlouvy.

3. Cena za služby poskytované na dodávkové bázi dle čl. II. odst. 3 bodu 3.2. této smlouvy je dána násobkem počtu hodin potřebných pro realizaci služby a příslušné hodinové profesní sazby v následující výši:

Profese	Profesní sazba v Kč/hod. uvedená bez DPH
Vedoucí projektu	2 100,-
Analytik	2 000,-
Systémový administrátor	1 950,-
Databázový administrátor	1 950,-
Lektor	1 950,-
Programátor	2 000,-
Tester	1 950,-
Výkresové úpravy	1 150,-

Článek V. Platební podmínky

- Ceny dle čl. V. této smlouvy budou uhrazeny na základě faktur – daňových dokladů (dále jen faktura) vystavených Zhotovitelem a zaslaných na adresu sídla Objednatele.
- Splatnost faktury je 30 dní od doručení faktury Objednateli.
- Paušální cena dle čl. IV., odst. 2. této smlouvy za dodávky služeb poskytovaných na paušální bázi dle čl. II. odst. 3. bodu 3.1. této smlouvy bude Objednatelem hrazena v pravidelných měsíčních platbách. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední kalendářní den příslušného měsíce.
- Sjednaná cena dle profesních sazeb dle čl. IV., odst. 3 této smlouvy za dodávky služeb poskytovaných na dodávkové bázi dle čl. II odst. 3. bodu 3.2 této smlouvy bude Objednatelem uhrazena po ukončení realizace příslušného plnění. Zásady poskytování služeb na dodávkové bázi se řídí **Přílohou č. 5**. Faktura bude vystavena na základě předávacího protokolu dle **Přílohy č. 5**. této smlouvy. Zdanitelným plněním je okamžik vystavení předávacího protokolu.
- Faktura musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu uvedené v § 29 a násl. zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění aktuálním k okamžiku vystavení faktury.
- Pokud faktura nebude obsahovat všechny zákonem a touto smlouvou stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit Zhotoviteli s tím, že Zhotovitel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě Objednatel není v prodlení s úhradou faktury.
- V případě, že Objednatel fakturu vrátil bezdůvodně, přestože je faktura správná a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta splatnosti se nestaví a pokud Objednatel fakturu neuhradil v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
- Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený na faktuře. Povinnost Objednatele zaplatit Zhotoviteli vyúčtovanou dohodnutou cenu je splněna dnem odeslání platby z účtu Objednatele.
- Inflační doložka**
Dle této smlouvy může být cena za poskytování potřebných servisních služeb navyšována o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen.

Článek VI. Trvání smlouvy

1. Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti od data uveřejnění Smlouvy v Registru smluv.
2. Služby uvedené v čl. II. odst. 3. této smlouvy začnou být Objednateli poskytovány po podpisu obou smluvních stran.
3. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
4. Tato smlouva zaniká:
 - 4.1. písemnou dohodou smluvních stran
 - 4.2. písemnou výpovědí s výpovědní dobou i bez udání důvodu
5. Výpovědní doba výpovědi dle čl. VI. odst. 4. bodu 4.2. této smlouvy činí tři měsíce a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

Článek VII. Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této smlouvy.
2. Objednatel zajistí Zhotoviteli pro plnění této smlouvy vzdálené připojení k systému a bude jej udržovat trvale v provozuschopném stavu.
3. Objednatel se zavazuje zajistit Zhotoviteli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy.
4. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk se Zhotovitelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Zhotovitelem a Objednatelem a k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění této smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyrozumění Zhotovitele nebo e-mailem.
5. Oprávněné osoby Objednatele odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.
6. Objednatel zajistí součinnost a maximální podporu svých zaměstnanců při realizaci této smlouvy.
7. Výhradní povinností Objednatele je zajistit pravidelné zálohování systému (dat i programů) tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození. Povinností Objednatele je zajistit bezpečnost Zhotovitelem instalovaných komponent a konfigurací provedených Zhotovitelem.
8. Objednatel zajistí pozvání pověřeného zástupce Zhotovitele k veškerým závažnějším zásahům do svého informačního systému, které budou prováděny ze strany Objednatele. Pokud Objednatel hodlá zasáhnout do svého informačního systému bez pozvání Zhotovitele, či bez jiných, jakýchkoliv konzultací se Zhotovitelem, doporučuje Zhotovitel, aby Objednatel vytvořil věrnou záložní kopii všech částí svého informačního systému před zásahem. Pokud tak neučiní, nese plnou odpovědnost za možné následky a Zhotovitel nezaručuje, že bude případné škody napravit v plném rozsahu.

Článek VIII.

Práva a povinnosti Zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby systém byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu. Zhotovitel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací a školení a dodání písemných materiálů ve smyslu výše uvedených ustanovení.
2. Zhotovitel je odpovědný za škodu, která Objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.
3. Zhotovitel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včas neposkytnutím potřebných informací či dokumentů Objednatele nebo zásahem třetí strany do systému. Rozsah potřebných informací požadovaných specifikuje Objednateli Zhotovitel a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.

Článek IX.

Smluvní pokuty, sankce

1. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou ceny dle čl. IV. této smlouvy má Zhotovitel nárok na zaplacení úroku z prodlení ze strany Objednatele ve výši 0,05 % z částky, s jejíž platbou je Objednatel v prodlení, za každý den takového prodlení.
2. Pro případ, že Zhotovitel nedodrží maximální dobu odezvy a maximální dobu zahájení řešení garančních, konzultačních a implementačních služeb sjednané v Příloze č.3 této smlouvy, je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny nesplněné části smlouvy za každý den prodlení.

Článek X.

Protikorupční doložka, compliance doložka

1. Každá ze smluvních stran prohlašuje:
 - a) že neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu ani neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného,
 - b) že neposkytne, nenabídne ani neslíbí neoprávněné výhody třetím stranám, ani je nepřijímá a nevyžaduje.
2. Každá ze smluvních stran prohlašuje:
 - a) že se nepodílela a nepodílí na páchání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění,
 - b) že zavedla náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců,
 - c) že učinila nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu,
 - d) že provedla taková opatření, která měla provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů,
 - e) že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, zejm. přijala Etický kodex a zásady Compliance programu“.

Článek XI.

Ostatní ujednání

1. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.

2. Zhotovitel prohlašuje, že zajištěním servisní podpory systému pro Objednatele neporušuje práva třetích osob ve smyslu autorského zákona a že tak činí v souladu s autorským zákonem.

Článek XII. Závěrečná ujednání

1. Smlouva představuje komplexní a úplné ujednání mezi smluvními stranami.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti od data uveřejnění Smlouvy v Registru smluv.
3. Zhotovitel bude po celou dobu plnění předmětu smlouvy oprávněným uživatelem informačního systému EFAS Objednatele.
4. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, včetně eventuálních řešení vzájemných sporů, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky.
5. Změny a doplnění této smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných dodatků této smlouvy podepsanými jejich statutárními zástupci.
6. Tato smlouva včetně příloh je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Obě vyhotovení jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
7. Autentičnost této smlouvy potvrzují smluvní strany svými vlastnoručními podpisy.
8. Součástí smlouvy jsou tyto přílohy:
 - a) Příloha č. 1: Specifikace služeb
 - b) Příloha č. 2: Rozsah a garance služeb
 - c) Příloha č. 3: Reakční lhůty
 - d) Příloha č. 4: Detailní kalkulace ceny
 - e) Příloha č. 5: Způsob zajištění služeb poskytovaných na dodávkové bázi

V Jihlavě dne:

Ve Žďáru nad Sázavou dne:
20.10.2023

Rektor
Vysoká škola polytechnická Jihlava

jednatel
EFA Services, s.r.o.

Specifikace služeb		
Kategorie služby	Oblast služby	Popis obsahu služby
Garanční služby (Provoz)	EFAS	Odstraňovat programové chyby kategorie A související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie A je taková chyba, kdy programový produkt nebo jeho některou klíčovou funkci není možné používat, dochází k závažnému narušení uživatelských dat, dochází k opakovanému zhroucení celého systému.
		Odstraňovat programové chyby kategorie B související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie B je taková chyba, kdy použitelnost programového produktu je snížena, důležité úlohy jsou nezpracovatelné.
		Odstraňovat programové chyby kategorie C související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie C je taková chyba, kdy programový produkt nebo jeho důležité úlohy pracují, ale omezeně s chybou, která má vliv na ostatní části systému.
		Poskytovat součinnost pro řešení problémů souvisejících se systémovou infrastrukturou (HW a systémový SW) na které je provozována servisovaná aplikace.
		Administrace testovacího prostředí aplikace (klientská a databázová část) a aktualizovat je s ohledem na změny v ostré verzi.
Konzultační služby (Hot-line)	EFAS	Pro zvolené zástupce Objednatele poskytování konzultací a hot-line týkající se provozu aplikace prostřednictvím emailové a telefonické komunikace. Školení klíčových uživatelů po telefonu a prostřednictvím interaktivního vzdáleného připojení.
		Zpracování podkladů souvisejících s provozem a rozvojem systému dle požadavku Objednatele. Zahrnuje posouzení požadavku, zpracování návrhu řešení, projednání s klíčovými uživateli.
Implementační služby (rozvoj)	EFAS	Realizace menší úpravy aplikace dle požadavků zvolených zástupců Objednatele v rozsahu předplacených hodin v daném měsíci. Za menší úpravy aplikace se považují např. tyto úpravy: - změny workflow - úpravy formulářů - úpravy tiskových výstupů - úpravy a rozšíření databázových funkcí - vyžádaná školení v sídle Objednatele
Aktualizační služby (update)	EFAS	Udělení práva k užití nových verzí systému na základě obecných autorských změn v rozsahu dle Objednatelem zakoupených licencí. Objednatel má nárok na aktuální verzi SW dle doby účinnosti aktualizací služby. Implementace (instalace, zaškolení, migrace dat) není obsažena v ceně smlouvy, může být čerpána z dotace hodin v implementační službě a konzultační službě.
Help-desk	EFAS	Udělení práva užívat on-line help-desk pro zasílání požadavků a jejich řešení na webu dodavatele

Kategorie služby	Oblast služby	Měsíční rozsah na prvek	Poznámka
Garanční služby	EFAS	-	
Konzultační služby (Hot-line) a Implementační služby (rozvoj)	EFAS	3 h	Nevyčerpané hodiny v daném období lze převádět do období následujících v rámci daného roku, nelze je však převádět do jiných kategorií služeb.
Aktualizační služby (nové verze)	EFAS	-	1 x ročně po předchozí dohodě a otestování v testovacím prostředí klíčovými uživateli a akceptaci nové verze. Po dohodě častěji v případě zásadní legislativní změny.
Help-desk	EFAS	-	Přístup na web dodavatele.

Reakční lhůty služeb					
Kategorie služby	Oblast služby	Druh činnosti	Časový rozsah		Reakční lhůty v provozních hodinách
			Dny v týdnu	Provozní hodiny	Max. doba zahájení řešení (provozních hodin)
Garanční služby (Provoz)	EFAS	Odstraňovat programové chyby kategorie A	Po-Pá	08:00-16:00	8 hod
		Odstraňovat programové chyby kategorie B	Po-Pá	08:00-16:00	16 hod
		Odstraňovat programové chyby kategorie C	Po-Pá	08:00-16:00	20 hod
Konzultační služby (Hot-line)	EFAS	Všechny činnosti konzultačních služeb	Po-Pá	08:00-16:00	8 hod
Implementační služby (rozvoj)	EFAS	Všechny činnosti implementačních služeb	Po-Pá	08:00-16:00	40 hod
Aktualizační služby (nové verze)	EFAS	Všechny činnosti aktualizačních služeb	Po-Pá	08:00-16:00	není stanovena

Reakční lhůta může být po vzájemné dohodě Zhotovitele a Objednatele upravena.

Reakční lhůta pro zahájení řešení je počítána v provozních hodinách, například požadavek zapsaný v 15:00 musí být řešen nejpozději do 15:00 následujícího dne v případě chyby kategorie A.

V situaci, kdy se žádá o vzdálený přístup nebo součinnost Objednatele, tak se přerušují garantované doby odezvy pro odstranění chyb.

Cena služeb v Kč bez DPH							
Kategorie služby	Oblast služby	Způsob kalkulace	Měsíční rozsah jednotek	Jednotka	Jednotková cena	Roční cena	Měsíční cena
Garanční služby	EFAS	paušál	-	-	-	90 000	7 500
Konzultační služby (Hot-line) a Implementační služby	EFAS	hodinová sazba	3 h / měsíc	hodina	1700	61 200	5 100
Aktualizační služby (nové verze)	EFAS	paušál	-	-	-	60 000	5 000
Help-desk	EFAS	paušál	-	-	-	0	0

Příloha č. 5.

Způsob zajištění služeb poskytovaných na dodávkové bázi

- 1.1. Zhotovitel se zavazuje, že bude provádět služby na dodávkové bázi na základě oběma smluvními stranami odsouhlasených požadavků Objednatele.
- 1.2. Požadavky předkládají klíčoví uživatelé Objednatele
- 1.3. Požadavky se evidují e-mailem, případně ve webovém help-desku. Požadavek bude detailně popsán spolu s navrženým termínem realizace.
- 1.4. Zhotovitel po dohodě o způsobu řešení provede realizaci.