

SERVISNÍ SMLOUVA

číslo u Poskytovatele 023020

číslo u Objednatele VLS-SML-2023-2678-1900

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

1 SMLUVNÍ STRANY

Vojenské lesy a statky ČR, s.p. (dále také Objednatel)

Sídlo:	Pod Juliskou 1621/5, Praha 6	PSČ:	160 00
Zastoupený:	Ing. Roman Vohradský	Funkce:	ředitel
IČ:	00000205	DIČ:	CZ00000205

zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spis. značka ALX 256
a

PragoData Consulting, s.r.o. (dále také Poskytovatel)

Sídlo:	Vranovská 1570/61, Brno	PSČ:	614 00
Zastoupený:	Ing. Libor Soška	Funkce:	jednatel
IČ:	45280576	DIČ:	CZ45280576

zapsán do obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 48877

2 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1 Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v čl. 1 této smlouvy (dále jen „Smlouva“) jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření Smlouvy. Strany prohlašují, že osoby podepisující tuto Smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
- 2.2 Poskytovatel je odborně způsobilý k zajištění předmětu plnění podle Smlouvy.

3 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí, řádně a včas dále specifikované služby (dále jen „Služby“) a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včas poskytnuté Služby sjednanou cenu.
- 3.2 Předmětem Smlouvy je poskytnutí následujících Služeb podpory produktivního provozu LMS Moodle (dále také „systém“):
 - 3.2.1 Jednorázový upgrade LMS na LTS verzi 4.1 v aktuálním release,
 - 3.2.2 Software/aplikační maintenance (3rd level support)
 - 3.2.3 Podpora uživatelů a služby na vyžádání

3.3 Detailní popis služeb je uveden v příloze č. 1 této Smlouvy.

4 MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

4.1 Služby jsou poskytovány v sídle Poskytovatele. Provozovaný systém je dostupný přes síť Internet na adrese určené Objednatel.

5 CENA SLUŽEB

5.1 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Služeb dle čl. 3.2.1 této Smlouvy smluvní cenu ve výši 390.000,- Kč bez DPH.

5.2 Cena služeb Software/aplikační maintenance (3rd level support) dle čl. 3.2.2 Smlouvy činí 298.000, - Kč bez DPH ročně.

5.3 Cena služeb Podpora uživatelů a služby na vyžádání dle čl. 3.2.3 Smlouvy činí 16.000,- Kč/MD bez DPH. Požadavky objednatel na technickou podporu a poskytovatelem poskytnuté služby budou fakturovány měsíčně na základě oboustranně podepsaného výkazu poskytnutých služeb.

5.4 Cena služeb nezahrnuje náklady na cestovné a stravné v přiměřené výši, pokud si řešení požadavku vyžádá výjezd technika do Objednatel určeného místa mimo sídlo Poskytovatele za předpokladu, že takovéto náklady Objednatel předem písemně odsouhlasil.

5.5 Ceny služeb budou aktualizovány vždy k 1. březnu běžného roku v návaznosti na průměrnou sazbu všeobecné inflace v ČR podle údajů ČNB za uplynulý rok, nebo vždy, když hladina všeobecné inflace v ČR překročí 10 %. Aktualizace cen proběhne formou dodatku k této Smlouvě.

6 PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1 Celkovou cenu Služeb dle čl. 5.1 této Smlouvy se Objednatel zavazuje zaplatit po poskytnutí služeb a jejich akceptaci ze strany Objednatel.

6.2 Celkovou cenu Služeb dle čl. 5.2 této Smlouvy se Objednatel zavazuje zaplatit vždy na začátku běžného roku na základě faktury vystavené a doručené Objednateli. Prvním fakturovaným obdobím je 1. 11. 2023 - 31. 10. 2024.

6.3 Celkovou cenu Služeb dle čl. 5.3 této Smlouvy se Objednatel zavazuje zaplatit po akceptaci poskytnutého plnění ze strany Objednatel.

6.4 Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.,

6.5 Faktura je splatná do čtrnácti (14) kalendářních dnů od data doručení faktury Objednateli. Faktura bude doručena v elektronické formě, ve formátu pdf, na e-mailovou adresu [REDACTED]

6.6 Daňový doklad (faktura) bude uhrazen bankovním převodem na účet Poskytovatele.

7 OSTATNÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

- 7.1 Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy ČR a EU.
- 7.2 Poskytovatel je povinen při poskytování služeb respektovat a dodržovat pokyny Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele upozornit.
- 7.3 Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytování služeb podle této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování služeb dle této Smlouvy.
- 7.4 Pokud Objednatel neposkytne součinnost dle tohoto článku, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl Poskytovatel poskytovat služby dle této Smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen oprávněnému požadavku vyhovět.
- 7.5 Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností.

8 TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 8.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a uzavírá se na dobu dvou let. Smlouva nabyde účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, přičemž toto uveřejnění zajistí Objednatel bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy.
- 8.2 Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět bez udání důvodu, a to s výpovědní lhůtou tři (3) měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 8.3 Tato Smlouva může být písemně ukončena následujícími způsoby:
- a) odstoupením Objednatele od Smlouvy v případě, že byl pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
 - b) písemným odstoupením od Smlouvy za podmínek stanovených v článku 8.4 v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran, které je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně;

- c) dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
- 8.4 Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zejména prodlení smluvní strany s plněním povinnosti dle této Smlouvy po dobu delší než čtyřicet pět (45) dní.
- 8.5 Smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy pouze v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení Smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než deset (10) pracovních dnů, neodstraní.
- 8.6 Ukončením Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, sankcí a ochrany informací.

9 ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE A SANKCE

- 9.1 Dostane-li se Objednatel do prodlení s placením úhrady za služby poskytované dle této Smlouvy, Poskytovatel má právo požadovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 9.2 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s termínem plněním služeb dle čl. 3.2, má Objednatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny plnění za každý den prodlení, která bude poskytnuta jako sleva z ceny plnění.

10 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

- 10.1 Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy.
- 10.2 Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 10.3 Poskytovatel neodpovídá za vady či škodu způsobenou vlivem:
- neoprávněného nebo neodborného zásahu či nesprávným užitím systému Objednatelem nebo třetí osobou z pověření Objednatele bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele,
 - úpravy nebo jakýmkoliv jiným zásahem Objednatele nebo třetí osoby z pověření Objednatele do systému bez souhlasu Poskytovatele,
 - zásahu do systémových dat nebo datových struktur Objednatelem mimo příslušný předmět Smlouvy,
 - chyb v jádru LMS Moodle a rozšířeních třetích stran, jejichž autorem není Poskytovatel,
 - počítačových virů v souborech obsahu kurzů,
 - nedostatečnou konektivitou Objednatele k síti
- 10.4 Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není

odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost.

11 POVINNOST MLČENLIVOSTI

- 11.1 Poskytovatel se zavazuje zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění této Smlouvy získá od Objednatele nebo o Objednateli či jeho zaměstnancích, zákaznících a jejich zaměstnancích, a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu Objednatele žádné třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem této Smlouvy, ledaže se jedná:
 - 11.1.1 o informace, které jsou veřejně přístupné, nebo
 - 11.1.2 o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
- 11.2 Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti podle předchozího odstavce všechny osoby, které se budou podílet na dodání předmětu plnění.
- 11.3 Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na dodání předmětu plnění dle této Smlouvy, odpovídá poskytovatel, jako by povinnost porušil sám.
- 11.4 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob oprávněných jednat jménem smluvních stran, kontaktních osob, popř. jimi pověřených osob.

12 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1 Tato Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky k této Smlouvě podepsanými Objednatelem a Poskytovatelem.
- 12.2 Pro případ, že ustanovení této Smlouvy oddělitelné od ostatního obsahu se stane neúčinným nebo neplatným, smluvní strany se zavazují bez zbytečných odkladů nahradit takové ustanovení novým. Případná neplatnost některého z takovýchto ustanovení této Smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení.
- 12.3 Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
- 12.4 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 12.5 Nedílnou součástí této Smlouvy je příloha:
- Příloha č.1 - Specifikace Služeb

PragoData Consulting, s.r.o.

Vojenské lesy a statky ČR, s.p.

V Brně dne 9.11.2023

V Praze dne 8.11.2023

Ing. Libor Soška
jednatel

Ing. Roman Vohradský
ředitel

Příloha č. 1 – Specifikace Služeb

1. Služba 3.2.1 - Upgrade LMS systému

Poskytovatel provede jednorázový upgrade LMS VLS na aktuální „Long Time Support“ verzi LMS Moodle 4.1. Upgrade bude zahrnovat následující činnosti:

- Vlastní upgrade na verzi 4.1
- Upgrade stávajících PDC pluginů a rozšíření (vč. Vzdělávání zaměstnanců) pro verzi 4.1

VLS pro upgrade připraví a poskytne testovací prostředí, které bude odpovídat požadavkům na infrastrukturu pro verzi 4.1. Na připravené prostředí VLS převede aktuální kopii produkčního LMS, vč. DB LMS a Moodle dat.

PDC provede upgrade na vlastním vývojovém prostředí a následně na testovacím prostředí dodaném VLS.

Součástí upgrade bude také kompletní migrace dat ze stávající verze LMS, tedy všech uživatelů, kurzů a výsledků studia.

Po úspěšném otestování proběhne upgrade produkčního prostředí.

Termín ostrého upgrade bude dopředu plánován a konzultován s Objednatelem, neboť si vyžádá plánovaný výpadek LMS.

2. Služba 3.2.2 - Software/aplikační maintenance

Služba Application maintenance (dále jen „Maintenance“) je poskytována průběžně, sledovaným obdobím je 1 rok.

Služby poskytované v rámci Maintenance:

- 2x ročně (pololetně) aktualizace LMS Moodle a instalaci opravných balíčků a záplat na aktuálního release LMS Moodle 4.1 na vyžádání Objednatele
- správa a údržba zdrojových kódů systému, zajištění udržitelnosti a kompatibility s novými release;
- Zálohování systému (1x denně přírůstková záloha, 1x týdně full backup VS).
- Recyklace záloh v periodicitě 3 měsíců
- zajištění a provoz **HelpDesk (Service desk) systému Dodavatele (SPoC)**.

3. Služba 3.3.3. - Podpora uživatelů a služby na vyžádání

PragoData poskytne Service Desk, tj. Single Point of Contact“ (SPoC) pro technickou podporu LMS Moodle (3rd level support) a spravuje servisní požadavky oprávněných uživatelů. Service Desk je dostupný prostřednictvím informačního systému Poskytovatele, který je pro oprávněné osoby Objednatele dostupný non-stop na emailové adrese: XXXXXXXXXX

Služba není určena jako podpora koncových uživatelů, studentů (1st level support). Uživatelskou podporu 1 a 2 úrovně zajišťuje objednatel, nebo jeho smluvní partner.

Obsluha Service Desk bude poskytována v Servisní době. Servisní dobou jsou pracovní dny českého kalendáře v době od 8:00 – 16:00 hod. CET.

3.1. Kategorizace servisních požadavků

Obsluha Service Desk zařadí každý příchozí požadavek do dvou kategorií, popsaných v následujících kapitolách:

- 1) Incident
- 2) Uživatelská podpora

Kategorizace příchozích požadavků se vyhodnocuje na základě informací uvedených v požadavku. Aby nedocházelo k chybné interpretaci požadavku, doporučujeme dodržet následující strukturu požadavku:

- Název: Jednoznačný výstižný název v subjectu mailu
- Popis: Výstižný popis problému/incidentu a situace, za které k situaci dochází
- Uživatel: ID uživatele nebo úplná URL adresa do profilu uživatele, pod kterým se situace projevuje

- **Obrazovka:** úplná URL adresa obrazovky v LMS, kde se incident/problém vyskytuje
- **Výsledky testů:** popis kroků, činností či testů, které objednatel provedl, s cílem navodit incident/problém.
- **PrintScreen:** snímek celé obrazovky kde se chyba vyskytuje (nikoli výstřížek systémové hlášky, nebo fotka z mobilního telefonu).

Za kvalitní popiš požadavku je odpovědný Objednatel.

Poskytovatel má právo si na základě nahlášení požadavku vyžádat po Objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku, zejména pokud předané vstupní informace nejsou úplné, nebo neodpovídají požadované struktuře Incidentu. V takovém případě je tato činnost je již považována za zahájení činnosti (reakci). Doba na Vyřešení začíná běžet až okamžikem dodání těchto chybějících informací.

3.2. Incident management

Incident je vada produkčního LMS systému, předaných funkcionalit a řešení či provozní infrastruktury Poskytovatele, která brání či omezuje standardní užití systému.

Incidenty řeší Poskytovatel bezplatně po celou dobu platnosti Servisní smlouvy, vyjma vad či problémů způsobených vlivy uvedenými v kapitole 10.3 smlouvy.

Obsluha Service Desk každý incident zařadí dle jeho kategorie:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy systém nebo jeho významná část systému je zcela nefunkční či znemožňuje práci plošně všem koncovým uživatelům.
B	Situace, kdy systém nebo část systému je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb či provoz, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně systému nebo jeho části, na niž je Poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání systému nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu se běžným technickým stavem systému.

Dle této kategorizace je Poskytovatel povinen dodržet úroveň servisních služeb (SLA):

Úroveň	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
Incident management	1 prac. den	3 prac. dny	3 prac. den	10 prac. dnů	5 prac. dnů	15 prac. dnů
Uživatelská podpora	Poskytovatel do 10 pracovních dnů od reakce ohodnotí pracnost požadavku objednatel a navrhne termín dodání.					

3.3. Uživatelská podpora

Služba uživatelské podpory (**Custom development**) je poskytována oprávněným osobám Objednatele (viz. kapitola 4) prostřednictvím informačního systému Poskytovatele, který je pro oprávněné osoby Objednatele dostupný non-stop na emailové adrese: [REDACTED]

Jedná se o služby na vyžádání Objednatele, do kterých patří:

- Konzultace, příjem dotazů, ověření, otestování, vyřízení dotazů
- Administrátorské a správcovské zásahy do LMS
- Změny konfigurace a nastavení LMS
- Školení uživatelů
- Zpracování dokumentace
- Analýza a návrh řešení požadavků na změnu/nová funkcionalita
- Vývoj, realizace a implementace změnových/nových funkčních požadavků
- Obnova systému ze zálohy po havárii, výpadku či chybě způsobenou na straně Objednatele.
- Řešení incidentů a jejich následků způsobených vlivy uvedenými v kapitole 10.3 smlouvy.
- Upgrade LMS systému na generačně vyšší verzi než současná (4.1)

Realizace servisního požadavku typu Požadavek na změnu/Nová funkcionalita podléhá schválení takového požadavku osobou oprávněnou jednat ve věcech obchodních za Objednatele, na základě předloženého cenového návrhu a termínu řešení ze strany Poskytovatele. Termín realizace se počítá od data vystavení objednávky ze strany Objednatele, pokud v návrhu termínu řešení není stanoveno jinak.

Pokud se jedná o Servisní požadavky typu Incident, který však nespadá do kategorie 3rd level supportu, Service desk na tuto skutečnost upozorní Objednatele a vyžádá si schválení, že Objednatel žádá servisní požadavek vyřešit. V případě takového schválení je řešení požadavku účtováno sazbou dle čl. 5.3 smlouvy.

4. Komunikace smluvních stran a oprávněné osoby

Smluvní strany se dohodly na komunikaci prostřednictvím emailu . Požadavky na technickou podporu jsou zasílány na HelpDesk PragoData, na adresu [REDACTED]_pouze oprávněnými osobami Objednatele, kteří jsou uvedeni v této smlouvě (viz níže).

Oprávněnými osobami jsou:

4.1. Objednatel:

- ve věcech smluvních: [REDACTED]
- ve věcech technických a realizačních: pracovníci oddělení ICT VLS, [REDACTED]

4.2. Poskytovatel:

- ve věcech smluvních: [REDACTED]
- ve věcech obchodních: [REDACTED]
- ve věcech technických a realizačních: členové HelpDesk týmu Poskytovatele, [REDACTED]

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání smluvního či obchodního charakteru, jsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a realizačních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání technického, konzultačního či realizačního charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny provádět činnosti a úkony, které jsou předmětem této Smlouvy.