Univerzita Palackého
v Olomouci

Smlouva o servisu a aktualizaci programového vybavení

(dále jen „smlouva" nebo „tato smlouva")

uzavřená podle ustanovení § 1746 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění

1. Smluvní strany

Zhotovitel

Obchodní firma	**ANETE spol. s r.o.**
Sídlo	Okružní 834/29a, Lesná, 638 00 Brno
IČ:	46970126
DIČ:	CZ46970126
Zápis v OR:	Krajský soud v Brně, oddíl C, vložka 7172
Zastoupená:	Ing. Luboš Müller, jednatel
Bankovní spojení: č.ú.:	[redacted]

(dále jen "zhotovitel")

Objednatel

Obchodní firma	**Univerzita Palackého v Olomouci**
Sídlo	Křížkovského 511/8, 771 47 Olomouc
IČ:	61989592
DIČ:	CZ61989592
Zápis v OR:	Veřejná vysoká škola – režim existence dle zákona o vysokých školách – není zapsána v OR.
Kontaktní adresa:	Správa kolejí a menz UP, Šmeralova 12, 771 11 Olomouc
Jednající:	prof. MUDr. Martin Procházka, Ph.D., rektor
Bankovní spojení: č.ú.:	[redacted]

(dále jen "objednatel")

(dále společně označovány jako "smluvní strany")

2. Předmět smlouvy

Tato smlouva o servisu (dále jen *„smlouva"*) se uzavírá za účelem úpravy vzájemných vztahů, práv a povinností smluvních stran, pro vytvoření a zajištění optimálních podmínek poskytování služeb specifikovaných v odstavci 3. této smlouvy, spočívajících v aktualizaci programového vybavení, technické podpoře a servisu SW produktů systému KREDIT, který u objednatele momentálně funguje ve verzi KREDIT 8.20 na základě Smlouvy o dílo č. 34500233 ze dne 25.04.2000 ve znění dodatku č. 1 a následných upgradů a úprav systému na základě samostatných smluv o dílo z let 2001, 2003, 2006, 2009, 2010 a dále v roce 2016-2022 (dále jen *„systém"*).

Zhotovitel prohlašuje, že má k dispozici před podpisem smlouvy výše zmíněné smluvní dokumenty a podrobné informace o systému a jeho aktuální verzi.

3. Předmět plnění

3.1 Předmětem plnění jsou tyto služby, placené paušálním poplatkem dle odst. 4. bodu 4.1 této smlouvy:

- Poskytování služeb v rozsahu specifikovaném v Příloze č. 1 této smlouvy
- Garance dostupnosti služeb specifikovaných v Příloze č. 1 této smlouvy

3.2 Konkrétní podmínky poskytování jednotlivých služeb jsou specifikovány v jejich SLA listech v Příloze č. 3.

4. Cena

4.1. Cena za služby sjednané v odst. 3. bodu 3.1 této smlouvy byla sjednána dohodou v paušální výši 52 242 Kč (slovy: padesátdvatisícdvěstěčtyřicetdva korun českých) měsíčně bez DPH. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je 1. den daného účtovacího období – měsíce a zhotovitel vystaví fakturu nejpozději do čtrnácti dní po něm.

4.2. Splatnost ceny za služby je dohodou smluvních stran stanovena na 14 dní ode dne doručení faktury objednateli na kontaktní adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy.

4.3. Faktury musí mít náležitosti daňového a účetního dokladu podle účinných právních předpisů, obsahovat požadavek na způsob provedení platby, bankovní spojení, lhůtu splatnosti 14 dnů ode dne jejího doručení UP a musí mít náležitosti obchodní listiny podle § 435 občanského zákoníku.

4.4. V případě, že nebude mít faktura vystavená zhotovitelem náležitosti podle právních předpisů či této smlouvy, bude vystavena neoprávněně nebo bude obsahovat údaje chybné či rozporné s touto smlouvou, je UP oprávněna takovou fakturu zhotoviteli odeslat poštou zpět k přepracování, přičemž tímto odesláním se ruší doba její splatnosti a UP není v prodlení se zaplacením fakturované částky. Lhůta splatnosti počne běžet znovu nejdříve dnem doručení nového řádně opraveného daňového dokladu UP.

4.5. Smluvní strany prohlašují, že na sebe přebírají nebezpečí změny okolností podle § 1765 odst. 2 občanského zákoníku. Ustanovení § 1765 odst. 1 a § 1766 občanského zákoníku se tedy nepoužijí.

4.6. Cena za služby za celou dobu, na kterou se tato smlouva uzavírá, nemůže být ani dodatkem navýšena.

5. Ostatní ujednání

5.1 Objednatel nahlásí své požadavky na konkrétní službu formou, která je popsána v SLA jednotlivých služeb v Příloze č. 3. Technický popis přebírání požadavků je uveden v Příloze č. 4 této smlouvy.

5.2 Odpovědné osoby a kontaktní telefonní čísla jsou uvedeny Příloze č. 2 této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny při změně jakéhokoliv údaje, uvedeného v této příloze tuto změnu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 (pěti) kalendářních dnů oznámit druhé smluvní straně.

5.3 Zhotovitel přijímá hlášení uživatelů programového vybavení - oprávněných zaměstnanců Objednatele, zpracovává je a odpovídá na ně v časech specifikovanými atributy služby pro danou kategorii. Oprávnění uživatelé Programového modulu a zaměstnanci Objednatele mohou hlásit: chybnou funkčnost systému, odchylky v systému a vyžadovat funkční, metodické a technologické konzultace související s jejich prací v systému (konzultace funkcí a chování programového vybavení, realizace metodických postupů v dodaném programovém vybavení). Hlášení je možné: pomocí webové aplikace, telefonicky a e-mailem. K tomuto úkonu je určen oprávněný uživatel – viz příloha č. 2 této smlouvy.

6. Sankce

6.1 V případě, že zhotovitel nezahájí práce na odstraňování vady v termínu ujednaném v příslušném SLA listu v příloze č. 3 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každých započatých 24 hodin prodlení, a to nejpozději do 5 dnů od doručení jejího vyčíslení.

6.2 V případě, že zhotovitel neodstraní vadu v termínu ujednaném v příslušném SLA listu v příloze č. 3 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každých započatých 24 hodin prodlení, a to nejpozději do 5 dnů od doručení jejího vyčíslení.

6.3 § 2050 občanského zákoníku se neuplatní.

6.4 Dojde-li k prodlení objednatele s nedodržením termínu splatnosti řádně fakturované ceny za služby, může zhotovitel uplatnit úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Úrok z prodlení zaplatí objednatel na účet zhotovitele do 10 dnů ode dne doručení jeho vyúčtování.

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Závazek vzniklý této smlouvy se v otázkách v ní výslovně neupravených řídí českým právním řádem, především občanským zákoníkem.

7.2. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně všech jejích příloh a případných dodatků podléhá povinnému uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v aktuálním znění.

7.3. Tato smlouva je uzavřena dnem jejího oboustranného podpisu smluvními stranami a nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zmíněným zákonem.

7.4. Objednatel, který uveřejnění smlouvy v registru zajistí, informuje zhotovitele o jejím uveřejnění neprodleně po něm na kontaktním e-mailu zhotovitele [redacted]

7.5. Smluvní strany berou na vědomí, že si nezačnou poskytovat žádné plnění na základě této smlouvy přede dnem její účinnosti.

7.6. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od 01.07.2024 do 30.06.2025.

7.7. Smlouva zaniká způsoby uvedenými v občanském zákoníku. Činnosti, které zhotovitel zahájil nebo měl zhotovitel zahájit na základě podnětu objednatele došlého nejpozději poslední den účinnosti závazku z této smlouvy, se zhotovitel zavazuje dokončit bez nároku na další úplatu (v rámci ceny za služby dle této smlouvy) za podmínek upravených touto smlouvou.

7.8. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami.

7.9. Tato smlouva se vyhotovuje v elektronické podobě.

7.10. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, po vzájemném předchozím souhlasném projednání, nikoliv v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek.

7.11. Na důkaz pravosti, platnosti a účinnosti této smlouvy opatřují smluvní strany tuto smlouvu pod jejím textem svými elektronickými podpisy, resp. oprávněným zástupcem, který garantuje, že je bez dalšího oprávněn za tuto smluvní stranu jednat a tuto smlouvu platně uzavřít.

8. Seznam příloh

Tato smlouva zahrnuje celkem 4 přílohy, které tvoří nedílnou součást této smlouvy:

Příloha č.1:	Přehled poskytovaných služeb
Příloha č.2:	Oprávněné osoby a kontaktní údaje
Příloha č.3:	SLA listy jednotlivých služeb
Příloha č.4:	Formulář hlášení závad

9. Podpisy

ZA OBJEDNATELE:	Jméno	prof. MUDr. Martin Procházka, Ph.D.
	Podpis	
	Datum	V Olomouci dne 18.06.2024

ZA ZHOTOVITELE:	Jméno	Ing. Luboš Müller
	Podpis	
	Datum	V Brně dne 14.06.2024

Příloha č. 1 Přehled poskytovaných služeb

Název služby	
Legislativní servis	V rámci paušálu
Aktualizace programového vybavení	V rámci paušálu
HotLine	V rámci paušálu
Help-Desk	V rámci paušálu
Odstraňování problémů a havárií	V rámci paušálu

Příloha č. 2 Oprávněné osoby a kontaktní údaje

Zákaznická linka a služba **HotLine** bude v provozu v pracovní dny od 7.00 do 15.30 na telefonním čísle:

[redacted]

Mimo výše uvedenou dobu je služba HotLine poskytována na telefonním čísle:

[redacted]

Aktivaci služby **HelpDesk** provádí pověřený zaměstnanec objednatele telefonicky na zákaznické lince služby HotLine.

Písemné požadavky objednatele na poskytnutí servisních služeb (Příloha č. 4 – formulář HLÁŠENÍ ZÁVAD) budou přebírány v pracovní dny od 8.00 hod. do 15.30 hod. E-mailová adresa pro písemnou specifikaci závady je:

[redacted]

Oprávněné osoby zhotovitele

Funkce	Oprávnění	Jméno	Telefon, e-mail
Vedoucí projektu	Jednání ve věci smlouvy Předání a akceptace díla Věcná jednání	[redacted]	
Hlavní řešitel (Projekt manager)	Předání a akceptace dílčího plnění Věcná jednání		
Technický specialista	Věcná jednání		

Oprávněné osoby objednatele

Funkce	Oprávnění	Jméno	Telefon
Vedoucí projektu	Jednání ve věci smlouvy Předání a akceptace díla Věcná jednání	[redacted]	
Hlavní řešitel (Projekt manager)	Předání a akceptace dílčího plnění Věcná jednání		

Příloha č. 3 SLA listy poskytovaných služeb

a. Legislativní servis

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	**Legislativní servis**

Popis služby
Služba zajišťuje soulad programového vybavení s platnou státní legislativou. Zhotovitel provede v rámci Služby změny v programovém vybavení (kategorie A, B nebo C), vedoucí k zajištění souladu programového vybavení s platnými právními předpisy. • Úpravy mohou být vyvolány novelami zákona (popřípadě zněním nového zákona), vyhlášky státní správy, nebo jinou změnou státní legislativy. • Úpravu provede Zhotovitel automaticky, je-li naplněna podmínka dle předchozí odrážky. • Je žádoucí, aby Objednatel po zahájení Úpravy poskytl Zhotoviteli metodickou součinnost vlastních zaměstnanců. Kategorie změn: Závažná změna (A) • Plánovaná změna v legislativě vyžadující detailní analýzu jejích dopadů na programové vybavení a následně delší časové období na její zapracování do systému. Běžná změna (B) • Plánovaná změna v legislativě vyžadující krátkou analýzu dopadů na programové vybavení a následně středně dlouhé časové období na její zapracování. Nezávažná změna (C) • Plánovaná změna v legislativě, kterou je možné v krátkém časovém období zapracovat do programového vybavení.
Podmínky součinnosti
Objednatel poskytne metodickou součinnost vlastních zaměstnanců.
Způsob čerpání služby
Automatickou změnou SW provedenou Zhotovitelem.
Dostupnost služby
V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.
Odezva
Práce bude dodána v dohodnutém termínu nebo do dne účinnosti legislativní změny.

b. Aktualizace systému

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	**Aktualizace programového vybavení**

Popis služby
Služba spočívá v poskytování nových verzí programového vybavení. • Změnu iniciuje Objednatel předložením Požadavku na změnu nebo Zhotovitel uvolněním nové verze programového vybavení. • V případě vad software, které lze řešit aktualizací, aktualizaci iniciuje a provede Zhotovitel v rámci odstranění vad bezplatně. • V rámci Služby Zhotovitel provede aktualizaci programového vybavení, které je zahrnuto do Smlouvy – systému KREDIT, jak o něm hovoří tato smlouva, a to pouze za předpokladu, že předpokládaná časová náročnost aktualizace nepřekročí 50 člověkohodin. Aktualizace může probíhat vzdáleným přístupem anebo přímo na místě.
Kategorie změn
Závažná změna (A). • Upgrade systému (přechod na vyšší verzi systému). Středně závažná změna (B). • Update systému (aktualizace v rámci současné verze systému). Nezávažná změna (C). • Úpravy v rámci současné verze systému.
Podmínky součinnosti
Objednatel zajistí pro zaměstnance Zhotovitele přístup k systému po celou dobu poskytování Služby a zároveň potřebnou součinnost vlastních zaměstnanců.
Způsob čerpání služby
Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk.
Dostupnost služby
V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.
Odezva
Práce bude dodána v termínu dohodnutém dle náročnosti požadavku, nejpozději však, nebude-li dohodnuto jinak, do 3 měsíců ode dne Zápisu požadavku do HelpDesku.

c. **HotLine, Help-Desk**

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	**Help-Desk, HotLine**

Popis služby

Služba zajišťuje konzultační podporu klíčových uživatelů a administrátorů nutnou při práci s dodaným programovým vybavením.

- Zhotovitel přijímá hlášení uživatelů programového vybavení - oprávněných zaměstnanců Objednatele, zpracovává je a odpovídá na ně v časech specifikovanými atributy služby pro danou kategorii.
- Oprávnění uživatelé Programového modulu a zaměstnanci Objednatele mohou hlásit:
    - odchylky od očekávané funkčnosti aplikace („problémy"),
    - navrhovat vylepšení funkčností („návrhy"),
    - vyžadovat funkční, metodické a technologické konzultace související s jejich prací v systému („konzultace").
- Hlášení (service request) je možné provést formou:
    - zadáním požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk oprávněným uživatelem, nebo
    - telefonického hlášení oprávněného zaměstnance Objednatele na lince podpory (HotLine), nebo
    - elektronické zprávy zaslané oprávněným zaměstnancem Objednatele na určenou e-mailovou adresu.
    - Požadavek na technickou podporu v aplikaci HelpDesk musí být vždy zadán – i v případě, že hlášení je provedeno jiným způsobem.
- Je očekáváno, že Objednatel bude respektovat doporučení Zhotovitele na úpravu pracovních postupů na své straně a zajistí, v maximální možné míře, součinnost specifikovanou Zhotovitelem za účelem uspokojivé realizace procesů podpory (jako je zapojení vlastních zaměstnanců do procesu podpory (1. Úroveň podpory), nastavení infrastruktury a vlastního softwarového vybavení apod.)

Help-desk procesy:

- Příjem a odpovídání požadavků na technickou podporu Objednatele
- Odpovídání na lince podpory určeným zaměstnancům Objednatele
- Odpovídání elektronické pošty na určené e-mail adrese podpory
- Telefonické konzultace související s funkčností, chováním a používáním programového vybavení

Kategorie akceptovaných hlášení

Funkční konzultace.

- Konzultace funkcí a chování programového vybavení.

Metodická konzultace.

- Konzultace realizace metodických postupů v dodaném programovém vybavení. V rámci metodických konzultací Zhotovitel doporučí, jak postup navržený zaměstnancem Objednatele provést v systému.

Technologická konzultace.

- Konzultace technologických oblastí souvisejících s technologiemi a aplikacemi dodaného programového vybavení.

Řešení problému.

- Vyřešení problému indikovaného uživatelem v rámci sběru požadavků na technickou podporu.
- Součástí řešení je i převod problému pod službu Odstraňování problému a havárií a jeho další zpracování podle SLA dohody této služby.

Zpracování návrhu.

- Zpracování návrhu vzneseného uživatelem v rámci požadavku na technickou do systému změnového řízení.

Podmínky součinnosti

Objednatel zajistí pro zaměstnance Zhotovitele přístup k systému po celou dobu poskytování Služby a zároveň potřebnou součinnost vlastních zaměstnanců.

Způsob čerpání služby

Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk, telefonickým voláním na linku HotLine.

Dostupnost služby

V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod. na telefonním čísle HotLine [redacted]

Mimo výše uvedenou dobu je telefonická podpora poskytována na telefonním čísle [redacted]

Odezva

Okamžitá přímá konzultace s odborným garantem Zhotovitele.

V ostatních případech dle úrovně naléhavosti problému v dohodnutém termínu.

d. Odstraňování problémů a havárií

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	**Odstraňování problémů a havárií**

Popis služby

Služba zajistí **odstranění problému** nebo havárie systému **vzniklých na základě chyby** (kategorie A, B nebo C) ve funkčnosti nebo chování dodaného HW a programového vybavení.
Chybou se rozumí jiné než definované chování nebo funkčnost dodaného HW nebo programového vybavení, nezpůsobené úmyslným přičiněním zaměstnanců objednatele, nekorektních dat vložených Objednatelem, programů instalovaných zaměstnanci Objednatele, změny a problémy v infrastruktuře na straně Objednatele nebo dalších stran.

- Chyba je identifikována Zhotovitelem nebo Objednatelem:
  - zpracováním požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk zadaného oprávněným uživatelem, nebo
  - z telefonického hlášení oprávněného zaměstnance Objednatele na lince podpory, nebo
  - z elektronické zprávy zaslané oprávněným zaměstnancem Objednatele na určenou e-mailovou adresu podpory.
  - Požadavek na technickou podporu musí být vždy zadán - i v případě, že je chyba identifikována jiným způsobem.
- Identifikaci a kategorizaci chyby provádí Objednatel. Zhotovitel služby zajistí odstranění problému formou:
  - Servisu nebo expresního servisu v místě plnění, nebo
  - Dálkového nebo expresního dálkového servisu
- V případech, kdy je to možné, Zhotovitel navrhne Objednateli náhradní řešení problému (workaround). V případě úspěšné aplikace náhradního řešení bude chyba vyřešena v termínu specifikovaném Zhotovitelem, který musí respektovat níže uvedené maximální lhůty pro odstranění závad.

Kategorie chyb

Kritická chyba (A)

- Z hlediska definované funkčnosti dodaného programového vybavení kritická chyba. Systém není možné používat vůbec nebo jenom s velkým omezením.
- Tato chyba přímo omezuje vykonávání některé ze základních činností oprávněných uživatelů systému a ohrožuje vykonávání hlavních obchodních procesů Objednatele.

Chyba (B)

- Při práci byla uživatelem zjištěna odchylka od definovaného chování dodaného programového vybavení.
- Uživatelé jsou omezeni ve výkonu nutných činností,
- vykonávání základních obchodních procesů Objednatele není omezeno.

Nezávažná chyba (C)

- Během provozu byla uživatelem dodaného programového vybavení zjištěna odchylka od definovaného chování aplikace, nebo
- byla zjištěna nevýznamná odchylka od oprávněných požadavků na dodané programové vybavení.
- Daná chyba nesnižuje rozsah funkčnosti dodaného programového vybavení.

Podmínky součinnosti
• Objednatel poskytne, dle požadavků Zhotovitele, součinnost při odstraňování problému v maximální možné míře, zejména je pak povinen specifikovat popis okolností, za kterých k závadě došlo, doložit přesné znění případných chybových hlášení a případnou chybu v sestavě doložit chybovou sestavou. • V případě poskytování servisu v místě plnění Objednatel zajistí servisnímu technikovi po celou dobu přístup k systému a jednotlivým zařízením • Pro potřeby dálkového servisu programového vybavení je Objednatel povinen umožnit Zhotoviteli vzdálenou správu a přístup k jednotlivým prostředkům.
Způsob čerpání služby
Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci HelpDesk.
Dostupnost služby
V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.
Odezva a doba odstranění závady
Kritická chyba (A) • Práce bude zahájena do 4 pracovních hodin a chyba odstraněna do 16 pracovních hodin od nahlášení chyby. Chyba (B) • Práce bude zahájena do 16 pracovních hodin a chyba odstraněna do 40 pracovních hodin od nahlášení chyby. Nezávažná chyba (C) • Práce bude zahájena do 40 pracovních hodin a chyba odstraněna do 150 pracovních hodin od nahlášení chyby.

Příloha č. 4 Formulář HLÁŠENÍ ZÁVAD

Název organizace:	Univerzita Palackého v Olomouci
PREFIX:	**UPOL**

Systém:	KREDIT a Sklady s normováním
Lokalita (Název a umístění):	

Požadavek na službu:

- ☐ Kritická chyba (A)
- ☐ Chyba (B)
- ☐ Nezávažná chyba (C)
- ☐ Konzultace
- ☐ Řešení problému
- ☐ Zpracování návrhu
- Ostatní

Požadavek a typ označit „X"

Stav systému/zařízení a podrobný popis závady:

Vyhotovil:		**Datum:**		**Podpis:**	
Tel.:		**GSM:**		**E-mail:**	