

SMLOUVA O UPGRADE SYSTÉMU AMI

uzavřená na základě ustanovení § 269 odst. 2 a ustanovení § 536 ve spojení s ustanovením § 273 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen ObZ), svobodně a vážně, určitě a srozumitelně mezi smluvními stranami podle svých prohlášení plně způsobilými k právním úkonům:

Číslo smlouvy Objednatele: Číslo smlouvy Poskytovatele: **ZK13/0278_14**

Článek I : *Smluvní strany*

1.1 Objednatel:

Název: Univerzita Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem
 Sídlo: Pasteurova 1, 400 96 Ústí nad Labem
 Zastoupena: prof. RNDr. René Wokounem, CSc., rektorem
 IČ / DIČ: 44555601
 Bankovní spojení: 107-5195930277/0100
 Oprávnění k jednání o smlouvě: kvestor UJEP
 ve věcech provozně-technických: xxxxxxxx, ved. PTO

(dále jen Objednatel)

1.2 Poskytovatel:

Název: **HSI, spol. s r.o.**
 Sídlo: Olšanská 1a, 130 00 Praha 3
 Jednající: Ing. Ladislavem Bečvaříkem, jednatelem a ředitelem
 IČ / DIČ: 45314951 / CZ45314951
 Zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 7470
 Bankovní spojení: Komerční banka Praha, a.s.; Číslo účtu: 1158847-011/0100
 Oprávnění k jednání o smlouvě: xxxxxxxx obchodní ředitel
 ve věcech provozně-technických: Ing. xxxxxxxx, vedoucí manažer projektu

(dále jen Poskytovatel)

Článek II : *Definice pojmů*

2.1 Pro účely této smlouvy jsou definovány následující pojmy:

UJEP Univerzita Jana Evangelisty Purkyně (též Objednatel)
 IS AMI Systém pro podporu správy majetku (též Systém)

postupovat podle Přijetí požadavku (viz výše) nebo podle instrukcí RSW, existuje-li jakákoli pochybnost;

- informovat ZÁKAZNÍKA o stavu řešení jeho požadavku (telefon, e-mail);
- informovat RSW o požadavku, jehož řešení má zpoždění vůči termínu řešení.

Zařazení nového produktu do databáze zákaznické podpory

- založit záznam o produktu, o zákazníkovi, o odpovědné osobě zákazníka popř. termínech podle smlouvy; podklady musí zajistit příslušný vedoucí pracovník (RSW, MOS).

Úroveň 2 software

Požadavky přijímá ODPOVĚDNÝ PRACOVNÍK; tento pracovník je odpovědný za monitorování a řízení řešení problému;

- odpovědnost úrovně:

Úroveň 2 hardware

- přednostně řešit požadavky s nejvyšší prioritou;
- přezkoumat úplnost a jasnost požadavku, v případě potřeby kontaktovat ZÁKAZNÍKA (probíhá v rámci *lhůty přezkoumání*), nepodaří-li se kontaktovat ZÁKAZNÍKA popř. není ze strany zákazníka po upozornění vyvíjená žádná činnost po dobu **14 dní** a požadavek je neúplný a nelze jej vyřešit, uzavřít požadavek a informovat ZÁKAZNÍKA e-mail zprávou (viz níže);
- zjistit problém, analyzovat problém, určit závažnost problému^{*1} a specifikovat způsob a postup řešení, reportovat ZÁKAZNÍKA s uvedením *termínu řešení* (probíhá v rámci *lhůty přezkoumání*);
- nemůže-li problém v rámci *lhůty přezkoumání* vyřešit, musí zajistit (obvykle ve spolupráci s RSW), ŘEŠITELE, který může problém pomoci vyřešit a požadavek na určeného ŘEŠITELE přesměrovat (**Úroveň 3**) (e-mail);
- předat ZÁKAZNÍKOVÍ řešení formou e-mail zprávy;
- vyčíslit náklady spojené s realizací řešení (pracnost, ostatní náklady);
- rozhodnout, jde-li o reklamaci;
- zaznamenat vyřešení požadavku a požadavek ukončit (podporuje AP);
- ověřit účinnost řešení u ZÁKAZNÍKA *ve lhůtě ověření*.

Úroveň 3 specialisté

Požadavky přijímá určený certifikovaný a školený SPECIALISTA (e-mail);

- odpovědnost úrovně:
- oznámit ODPOVĚDNÉMU PRACOVNÍKOVÍ odhad pracnosti řešení požadavku;
- vyřešit problém v rámci termínu řešení, a to ve spolupráci s DODAVATELÍ a s využitím externích zdrojů, popř. nalézt vhodný (i variantní) způsob řešení (např. externí způsob řešení);
- informovat ODPOVĚDNÉHO PRACOVNÍKA o případném výskytu nových skutečností ovlivňujících řešení a majících dopad na předpokládanou pracnost řešení (termín řešení);
- popsat a předat řešení ODPOVĚDNÉMU PRACOVNÍKOVÍ včetně časové náročnosti řešení popř. dalších nákladů vzniklých v souvislosti s hledáním řešení (e-mail), popř. řešení po dohodě s ním u ZÁKAZNÍKA realizovat.

Poznámky

***1 Problém lze považovat za závažný, pokud je splněna jedna nebo více následujících podmínek:**

- je dotčeno více uživatelů;
- nemohou být prováděny rozhodující (kritické) funkce;
- není dostupný náhradní způsob řešení;
- celý systém je nefunkční.

Pracovní doba	Pracovní dobou se rozumí pondělí až pátek (s výjimkou státem uznaných svátků) od 08.00 do 16:00 hodin
Kategorie chyb	Definice viz příloha č. 1 – část „Kategorizace požadavků zákazníků“

Článek III : *Předmět Smlouvy*

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje za podmínek touto smlouvou sjednaných poskytovat pro Objednatele pravidelný upgrade systému AMI, včetně jeho modulů AMI Nucleus, AMI, Pasport, AMI Údržba a AMI Konverze, implementovaného společností HSI na UJEP 1 x ročně.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje za podmínek touto smlouvou sjednaných poskytovat pro Objednatele podporu provozu AMI implementovaného společností HSI na UJEP formou:
- 3.2.1. Služby softwarové podpory implementovaných softwarových komponent Systému AMI, tj. v rozsahu standardní konfigurace SW balíku AMI sestávající se z modulů AMI Nucleus, AMI Pasport, AMI Údržba a AMI Konverze, jež bude poskytována průběžně a bude zahrnovat zejména:
- Dodávky upgradů a updatů implementovaných modulů Systému na platformě užívané Objednatelem včetně dokumentace a pokynů pro instalaci. O dodávce bude předem informována osoba pověřená technickou správou Systému za Objednatele
 - Služby on-line telefonické podpory poskytované v souladu s Přílohou č.1 v pracovní dny v době do 8:00 do 16:00 hod.
 - Off-line služby podpory Systému poskytované v kancelářích Poskytovatele zaměřené na řešení drobných problémů způsobujících omezení provozu systému a oznámených Objednatelem
- 3.2.2. Servisních služeb systémové, inženýrské a technické podpory provozu Systému, jež budou poskytovány průběžně a budou zaměřeny zejména na:
- Pravidelnou čtvrtletní profylaxi Systému včetně protokolu, jenž bude zasílán formou e-mailu osobě pověřené technickou správou Systému za Objednatele (viz čl. 4.1.1 této Smlouvy)
 - Zajištění implementace upgradů Systému dodávaných dle čl. 3.2.1.
 - Řešení nestandardních situací provozu Systému nezpůsobených chybou hardware a/nebo komerčního a aplikačního software třetích stran
 - Konzultace k chybovým stavům datové základny při jejím naplňování nebo zpracování v Systému
 - Doporučení postupu řešení obnovy dat při havarijních stavech
 - Kontrolu konzistence datové základny – čtvrtletně, současně s profylaxí Systému
 - Konzultační podporu provozu ve smyslu konzultací osobě pověřené technickou správou Systému za Objednatele při vytváření uživatelského interface, nestandardních analýz a výstupů
 - Inženýrskou podporu (formou doporučení) osobě pověřené technickou správou Systému za Objednatele při provozu Systému; podporu koncovým uživatelům zajišťuje osoba pověřená technickou správou Systému za Objednatele
- Pokud rozsah služeb poskytovaných dle tohoto článku překročí 8 člověkodů/rok, budou tyto služby poskytovány v režimu dle článku 3.2.3
- 3.2.3. Dalších výše nespecifikovaných služeb (např. datová podpora, speciální softwarové, instalační a vývojové služby apod.). Tyto služby budou realizovány na základě separátních objednávek Objednatele vystavených (schválených) osobou, jež je podle této smlouvy oprávněna k jednání ve věcech provozně-technických.
- 3.3 Výše uvedené služby se nevztahují na podpůrné komponenty či integrované systémy z produkce třetích stran, jež budou v případě potřeby poskytovány na základě separátních třístranných smluv s dodavatelem těchto komponent.
- 3.4 Poskytovatel není povinen provádět podporu provozu, pokud Objednatel odmítl nainstalovat novou verzi předmětných komponent Systému dodanou Poskytovatelem nebo implementovat změny či úpravy Poskytovatelem doporučené.

Článek IV : *Komunikace*

4.1 Smluvní strany jmenují své zástupce, kteří budou zajišťovat vlastní provádění předmětu této Smlouvy. Kontaktní osoby může každá ze smluvních stran změnit či doplnit písemným oznámením předaným druhé straně.

4.1.1 Objednatel**Technická správa**

Ing. xxxxx

tel.: +420 xxxxxx

e-mail: xxxxxx@ujep.cz

Eskalace problémů

Ing. xxxxxx

tel.: +420 xxxxxxxx

e-mail: xxxx@ujep.cz

4.1.2 Poskytovatel**Kontaktní osoba**

Ing. xxxxx, vedoucí projektu

tel.: +420 xxxxxxxxx

e-mail: xxxxxxx@hsi.cz

	Kontaktní údaje Hotline
Web	https://hd-hsi.hsi.cz
Email	hd-hsi@hsi.cz
Telefon	224 809 556

4.2 Služby jsou prováděny podle pravidel Organizace zákaznického centra HSI uvedených v příloze č.1 této smlouvy.

Článek V : *Trvání a ukončení Smlouvy*

5.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou s účinností od 1.7.2014 do 30.6.2017 a s platností ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami.

5.2 Tato smlouva může být ukončena:

- a) písemnou dohodou obou smluvních stran s účinností ke dni podpisu dohody nebo k termínu v dohodě stanovenému,
- b) písemnou výpovědí jednou ze smluvních stran v 3měsíční výpovědní lhůtě, jež začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně, a to i bez udání důvodu,
- c) jednostranným odstoupením kterékoli ze smluvních stran s účinností od data v odstoupení uvedeného nebo, pokud takové datum stanoveno nebude, ode dne doručení odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá strana opakovaně závažným nebo neodstranitelným způsobem poruší své závazky vyplývající z této smlouvy a pokud v případě odstranitelného porušení nesjedná nápravu do 10 dnů od doručení písemného upozornění druhé smluvní strany, které bude obsahovat popis porušení závazku a požadavek na nápravu,
- d) zánikem některé ze smluvních stran bez určení nástupnického subjektu.

5.3 Práva a povinnosti smluvních stran vzniklá do okamžiku účinnosti ukončení této Smlouvy nejsou dotčena.

- 5.4 Doručením výpovědi či odstoupení začne běžet záruční lhůta u provedených částí předmětu této Smlouvy. Poskytovateli zůstává zachována odpovědnost za vady u provedených částí předmětu této Smlouvy.

Článek VI : *Místo plnění*

- 6.1 Pro činnosti podle čl. 3.1. je místem plnění sídlo Objednatele
- 6.2 Pro činnosti podle čl. 3.2.1. a čl. 3.2.2. je místem plnění sídlo Poskyvatele.
- 6.3 Místo plnění pro činnosti podle čl. 3.2.3 bude stanoveno podle charakteru požadované činnosti vzájemnou dohodou obou smluvních stran a bude vždy uvedeno v příslušné objednávce.
- 6.4 Sídlem Objednatele a Poskyvatele se vždy rozumí adresy uvedené v čl. I této smlouvy.

Článek VII : *Cena a platební podmínky*

- 7.1 Cena za předmět plnění podle článku III se sjednává dohodou smluvních stran dle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, na základě závazné a úplné cenové kalkulace Poskyvatele platné ke dni podpisu smlouvy. Ceny pro jednotlivé části předmětu plnění činí:
- 7.1.1. Celková cena za pravidelný upgrade systému AMI dle čl. 3.1. prováděný 1 x ročně po dobu platnosti této smlouvy činí **323.331,- Kč** bez DPH (slovy: třístadvacetřísticetřicetjednakorunčeských). V případě rozšíření systému o další moduly budou tyto moduly zařazeny do programu podpory a cena za jejich pravidelný upgrade bude řešena dodatkem k této smlouvě.
- 7.1.2. Činnosti, které jsou obsahem čl. 3.2.1. a 3.2.2 jsou poskytovány bezplatně.
- 7.1.3. Ceny za další služby podle čl. 3.2.3 této Smlouvy budou vždy předmětem separátních jednání smluvních stran a budou stanoveny podle následujících pravidel:
- a) Na základě specifikace požadovaných činností Poskyvatel provede kalkulaci ceny, kterou předloží nejpozději do 5 pracovních dnů po obdržení všech podkladů nezbytných pro její stanovení formou závazné nabídky Objednateli.
- b) Pro stanovení ceny bude pro veškeré činnosti včetně případného času stráveného na cestě mezi sídlem Poskyvatele a požadovaným místem plnění a zpět použita kalkulační hodinová sazba **1 300,- Kč** bez DPH (slovy: Jedentisicetřistakorunčeských); případné ubytovací náklady budou účtovány Objednateli podle skutečných prokázaných nákladů, maximálně však do výše 1 250,- Kč/noc bez DPH.
- c) Dohodnutá cena bude Objednatelům potvrzena na objednávce prací a stane se závaznou pro dodávku objednané služby.
- 7.2 Smluvní ceny, kalkulační hodinová sazba a maximální částka za ubytování uvedené v čl. 7.1. (nedojde-li k případnému rozšíření systému o další moduly) je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po celou dobu plnění.
- 7.3 Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH. Poskyvatel při fakturaci připočte k dohodnuté ceně za plnění dle čl. 7.1. této Smlouvy daň z přidané hodnoty v procentní sazbě odpovídající zákonné úpravě zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále též „zákon o DPH“), k datu uskutečnění zdanitelného plnění.
- 7.4 Úhrada ceny za předmět plnění dle čl. 7.1. této Smlouvy bude prováděna bezhotovostně Objednatelům na základě Poskyvatelem vystavených daňových dokladů (faktur), a to na bankovní účet uvedený na těchto daňových dokladech (fakturách).
- 7.5 Fakturace proběhne podle následujícího platebního kalendáře:

- 7.5.1. Cena plnění bude Poskytovatelem fakturována ročně poměrnou částkou z ceny dle odst. 7.1.1. , tj. ve výši 107.777,- Kč vždy k počátku příslušného ročního období, tj. k 1.7.2014, k 1.7.2015 a k 1.7.2016 na základě Poskytovatelem předložené faktury. Faktura bude předložena do 10. dne příslušného měsíce.
- 7.5.2. Daňový doklad (fakturu) doručí Poskytovatel ve dvou výtiscích na doručovací adresu objednatele uvedenou v čl. I. Objednatel uhradí cenu dle daňového dokladu (faktury) **do 30 dnů** ode dne jeho prokazatelného obdržení. Za den splnění platební povinnosti se považuje den odepsání ceny dílčího plnění z účtu objednatele ve prospěch poskytovatele.
- 7.5.3. Částky za další služby podle čl. 3.2.3. této Smlouvy budou fakturovány vždy po provedení dané služby (tj. po podpisu předávacího nebo akceptačního protokolu). V případě rozsáhlejších prací mohou být fakturovány i po jednotlivých funkčně samostatných částech plnění, což musí být vždy uvedeno v příslušné objednávce takových prací.
- 7.6 Daňový doklad (faktura) musí obsahovat zejména všechny náležitosti stanovené zákonem o DPH. Poskytovatel je dále povinen na tomto daňovém dokladu (faktuře) uvést k předmětu platby následující údaje: „**Upgrade systému AMI - zhodnocení**“.
- 7.7 Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit daňový doklad (fakturu), který neobsahuje požadované náležitosti, není doložen požadovanými, nebo úplnými doklady, nebo obsahuje nesprávné cenové údaje.
- 7.8 Ve vráceném daňovém dokladu (faktuře) musí objednatel vyznačit důvod vrácení daňového dokladu (faktury). Poskytovatel je povinen vystavit nový daňový doklad (fakturu) s tím, že oprávněným vrácením daňového dokladu (faktury) přestává běžet původní lhůta splatnosti daňového dokladu (faktury) a běží nová lhůta stanovená v čl. 7.5.2. této Smlouvy ode dne prokazatelného doručení opraveného a všemi náležitostmi opatřeného daňového dokladu (faktury) objednateli

Článek VIII : *Odpovědnost za vady*

- 8.1 Předmět dle této Smlouvy nebo kterákoliv z jeho částí má vady, jestliže software nemá vlastnosti stanovené dokumentací a touto Smlouvou, dále vlastnosti stanovené právními předpisy a/nebo technickými normami a v případě, že vlastnosti nejsou takto stanoveny, pak vlastnosti obvyklé.
- 8.2 Záruční doba činí 12 měsíců ode dne předání každého výkonu podle této Smlouvy. Záruka se nevztahuje na závady způsobené násilně a vyšší mocí.
- 8.3 Poskytovatel odpovídá za vady, které má předmět této Smlouvy v době jeho předání. Dále odpovídá za vady, zjištěné Objednatelům po předání, jestliže tyto vady byly způsobeny porušením povinností Poskytovatele.
- 8.4 Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené dodržáním nevhodných pokynů daných mu Objednatel, pokud Poskytovatel na nevhodnost těchto pokynů upozornil a Objednatel na jejich dodržování trval nebo jestliže Poskytovatel tuto nevhodnost nemohl zjistit.
- 8.5 Výše uvedené záruky zanikají, pokud porucha/chyba funkcionality systému vznikla v důsledku:
- a) použití systému způsobem, který neodpovídá definované specifikaci či Poskytovatelem dodané dokumentaci, nebo, naopak, nedodržení postupů stanovených Poskytovatelem,
 - b) změn v hardwarovém a/nebo softwarovém prostředí provedených jinou osobou než pracovníkem Poskytovatele bez předchozí konzultace s vedoucím projektu za Poskytovatele,
 - c) použití hardwarových a/nebo softwarových komponent, jež nebyly Poskytovatelem pro kooperaci či koexistenci se systémem schváleny,
 - d) neoprávněné modifikace systému či jeho součástí jinou osobou než pracovníkem Poskytovatele,
 - e) včasného neimplementování Poskytovatelem dodaných či doporučených upgradů, updatů a opravných doplňků (patch),

- f) poškození, chyby či havárie hardware nebo software třetích stran, jež nebyly dodány a instalovány Poskytovatelem,
 - g) napadení systému viry nebo hackerského útoku,
 - h) výpadku elektrického proudu, působení meteorologických či jiných extrémních vlivů (tzv. „vyšší moci“), jež Poskytovatel nemohl ovlivnit.
- 8.6 Objednatel je povinen reklamovat vady předmětu této Smlouvy písemně u Poskytovatele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. V reklamaci bude popsáno, ve které části systému se vady vyskytují a jak se projevují. Způsob uplatnění reklamací a požadavků na opravy a kategorizace závažnosti chyb je dále podrobněji popsán v příloze č.1 této smlouvy.
- 8.7 Poskytovatel je povinen reklamované vady odstranit bezplatně. Pokud se však při vyřizování reklamace prokáže, že k poruše došlo vlivem některého z faktorů citovaných v čl. 8.4. nebo 8.5. této Smlouvy, budou vynaložené práce na straně Poskytovatele (včetně analýzy problému) považovány za služby ve smyslu čl. 3.2.3 této Smlouvy a fakturovány Objednateli podle sazeb uvedených v čl. 7.1.3., odst. B) této Smlouvy.
- 8.8 ŠKODY A VZÁJEMNÁ ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU:
- 8.8.1. Bude-li jedna ze stran této smlouvy jakýmkoli způsobem poškozena z důvodů chybného úmyslného nebo nedbalostního jednání strany druhé nebo kohokoli, za koho bude tato strana ze zákona odpovědná, bude poškozená strana druhou stranou odškodněna. Práva strany uplatňující nárok na náhradu škody budou nadřazena právům strany povinné, týkajícím se takového úmyslného nebo nedbalostního jednání, byť byla skutečným viníkem strana třetí. Odpovědnost za vzniklou škodu budou uplatňovat vůči sobě vždy pouze smluvní strany. Nároky vůči třetím stranám uplatní vždy strana povinná a nebude takový nárok převádět na stranu oprávněnou.
- 8.8.2. Nároky na náhradu škody podle této smlouvy budou povinné straně předkládány stranou oprávněnou v písemné formě bez zbytečného prodlení po zjištění takové škody.

Článek IX : *Ochrana důvěrných informací*

- 9.1 Pokud se pověřený pracovník Poskytovatele seznámí s osobními nebo citlivými údaji (dále jen Osobní údaje) zpracovávanými a vedenými Objednatel ve smyslu zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je Poskytovatel povinen přijmout a učinit veškerá opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto Osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za případné porušení této povinnosti z jeho strany.
- 9.2 V průběhu plnění předmětu smlouvy může kterákoli smluvní strana poskytnout druhé smluvní straně informace, jež pokládá za důvěrné (dále jen Důvěrné informace). Důvěrnými informacemi se rozumí zejména informace technické, ekonomické, vědecké, výrobní a obchodní povahy v jakékoliv podobě. V takové případě je poskytující strana povinna přijímající stranu na tuto skutečnost upozornit a sepsat o takovém předání protokol obsahující specifikaci předávaných Důvěrných informací, účel, pro který jsou přijímající straně poskytnuty, režim nakládání s nimi a dobu, po kterou jsou tyto informace považovány za důvěrné. Přijímající strana není bez předchozího písemného souhlasu poskytující strany oprávněna poskytnout či jinak zpřístupnit takto přijaté Důvěrné informace třetím osobám a zároveň je povinna učinit veškerá opatření, která na ní lze spravedlivě požadovat, aby Důvěrné informace nemohly být třetím osobám zpřístupněny.
- 9.3 Přijímající strana je oprávněna zpracovávat Osobní údaje a využívat Důvěrné informace pouze k účelu, ke kterému jí byly poskytnuty.
- 9.4 Na žádost poskytující strany je přijímající strana povinna vrátit poskytující straně veškeré Osobní údaje a Důvěrné informace, které jí byly poskytnuty, nebo, pokud to poskytující strana bude požadovat, zničit veškeré nebo specifikované Osobní údaje a Důvěrné informace, nacházející se v její dispozici. O zničení Osobních údajů a Důvěrných informací podle předchozí věty je přijímající strana povinna vydat poskytující straně na její žádost písemné potvrzení podepsané statutárním zástupcem.

- 9.5 Za každé jednotlivé porušení kteréhokoliv ustanovení tohoto článku má poskytující strana právo písemně uplatnit u přijímající strany smluvní pokutu až do výše 10 000 Kč (slovy deset tisíc Kč). Zaplacením pokuty podle předchozí věty není dotčeno právo poškozené strany domáhat se náhrady prokazatelně vzniklé škody podle platných zákonů.

Článek X : *Smluvní pokuty*

- 10.1 Při prokazatelně zaviněném nesplnění dohodnutého termínu plnění ze strany Poskytovatele uhradí Poskytovatel Objednateli 0,05% z ceny té části plnění, se kterou je v prodlení, za každý den prodlení. Toto ustanovení nemůže být aplikováno, pokud prodlení bylo způsobeno opožděným poskytnutím nezbytné součinnosti ze strany Objednatele nebo vlivem faktorů, jejichž působení Poskytovatel nemohl ovlivnit (tzv. „vyšší moci“).
- 10.2 Jestliže Poskytovatel neodstraní vady v dohodnutém termínu, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každý den prodlení.
- 10.3 Smluvní strany uplatní nárok na smluvní pokutu a její výši písemnou výzvou na doručovací adresu dle čl. I této Smlouvy. Takto vyzvaná smluvní strana je povinna zaplatit uplatněnou smluvní pokutu do 10 dnů od doručení této výzvy.
- 10.4 Smluvní pokutu zaplatí smluvní strana bez ohledu na to, vznikla-li druhé smluvní straně škoda. Náhrada škody je vymahatelná samostatně v plné výši vedle smluvní pokuty.

Článek XI : *Ostatní ujednání*

- 11.1 Smluvní strany sjednávají vyloučení možnosti postoupení pohledávek z jejich závazkového vztahu na třetí stranu, pokud se nedohodnou jinak.
- 11.2 Pro úspěšnou a efektivní podporu Systému Objednatel poskytne Poskytovateli dálkový přístup do systému prostřednictvím VPN (Virtual Private Network), a to po celou dobu trvání této smlouvy.
- 11.3 Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli bezplatně veškeré technické a jiné podklady a další součinnost nezbytné pro řádné provedení díla a bezplatný přístup k potřebným hardwarovým a softwarovým prostředkům, na nichž bude systém implementován.

Článek XII : *Závěrečná ustanovení*

- 12.1. Všechny právní vztahy, které vzniknou při realizaci závazků vyplývajících z této Smlouvy, se řídí právním řádem České republiky. Právní vztahy neupravené touto Smlouvou se přednostně řídí ustanoveními ObZ, podpůrně potom zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.2. Pokud kterékoli ustanovení této smlouvy nebo jeho část se stane neplatným rozhodnutím soudu či jiného příslušného orgánu, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy nebo jejich částí, pokud nevyplyvá přímo z obsahu této smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu.
- 12.3. Veškeré změny a doplňky této Smlouvy lze činit pouze písemným oboustranně potvrzeným ujednáním, výslovně nazvaným dodatek ke Smlouvě podepsaným ze strany Objednatele jeho oprávněnými zástupci a ze strany Poskytovatele statutárními orgány. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu Smlouvy nepovažují.
- 12.4. Smluvní strany sjednaly, že doručování se provádí na doručovací adresy uvedené v čl. I této Smlouvy, a to prostřednictvím osoby, která provádí přepravu zásilek (kurýrní služba), nebo prostřednictvím držitele poštovní licence podle zvláštního právního předpisu. Sdělení kritického významu (zejména případné ukončení smlouvy odstoupením, změna sídla, místa podnikání, doručovací či fakturační adresy apod.) musejí být doručena vždy formou registrované poštovní

zásilkou (doporučeně s dodejkou) nebo osobně proti potvrzení o převzetí. V případě, že smluvní strana odmítne doručovanou zásilku převzít, platí den odmítnutí převzetí za den doručení. V případě, že smluvní strana nevyzvedne zásilku v úložní době u držitele poštovní licence, má se za to, že zásilka byla doručena třetím dnem od uložení, a to i když se Smluvní strana o uložení nedozvěděla.

- 12.5. Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškerá interní nařízení upravující vstup do místa plnění, která byla v této souvislosti vydána statutárním orgánem Objednatele, do jehož působnosti tyto objekty náleží.
- 12.6. V případě zániku, změny sídla, místa podnikání, nebo doručovací adresy kterékoli ze smluvních stran je strana, u které taková změna nastala, povinna bez zbytečného odkladu tuto skutečnost oznámit druhé smluvní straně. Pokud strana tuto povinnost nesplní, platí pro doručování písemností adresa uvedená v čl. I této Smlouvy. V případě zániku je zanikající strana současně povinna informovat druhou smluvní stranu o případném právním nástupci.
- 12.7. V případě změny zástupců Objednatele nebo Poskytovatele dle čl. 4.1. této Smlouvy nebude vyhotoven dodatek ke Smlouvě; smluvní strana, u které ke změně zástupce došlo, je povinna tuto změnu oznámit druhé smluvní straně. Účinnost změny nastává okamžikem doručení oznámení příslušné smluvní straně.
- 12.8. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti od 1.7. 2014.
- 12.9. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech výtiscích, z nichž obdrží 2 výtisky Objednatel a 2 výtisky Poskytovatel.
- 12.10. Smluvní strany svými podpisy stvrzují, že jsou s celým obsahem této Smlouvy seznámeni.

K této Smlouvě je připojena 1 příloha, která tvoří její nedílnou součást :

Příloha č.1: Organizace Zákaznického centra HSI

Za Objednatele:

V Ústí nad Labem, dne: 13. 11. 2013

Univerzita J. E. Purkyně
v Ústí nad Labem
HIS spol. s r.o.

.....
za Objednatele

xxxxxxxxxx, rektor rektor

Za Poskytovatele:

V Praze, dne: 13. 11. 2013



.....
Ing. Ladislav Bečvařík
ředitel a jednatel společnosti

Příloha č. 1 ke smlouvě číslo (Objednatel), ZK13/0278 (Poskytovatel)**Organizace Zákaznického centra HSI****Cíl**

Cílem Zákaznického centra je zvýšit efektivitu a kvalitu řešení požadavků zákazníků, vytvořit centrální evidenci požadavků a provádět pravidelná vyhodnocování.

Jde zejména o dosažení následujících dílčích cílů:

- jednotná evidence všech požadavků zákazníků (projekty, produkty, služby);
- pravidelná analýza požadavků (problémů) a jejich trendů;
- pokrytí všech požadavků (malých i velkých);
- řešení požadavků podle priorit (závažnosti) (viz **Kategorizace požadavků**);
- okamžité řešení opakovaných požadavků na úrovni 1 (Call centrum);
- snížení počtu požadavků směřovaných na nižší úroveň;
- snížení času potřebného na vyřešení požadavků;
- průběžné monitorování průběhu řešení požadavků;
- průběžné informování zákazníků o stavu řešení požadavku.

Zákaznické centrum nepřebírá požadavky zákazníků vznikající jako věcná součást aktivních projektů. Takové požadavky jsou řešeny v rámci příslušných projektů.

Glosář**Lhůta přezkoumání**

Lhůta pro přezkoumání požadavku a specifikaci způsobu a postupu řešení popř. vyřešení požadavku; není-li stanoveno jinak, pak **2 dny (48 hod)** od nahlášení požadavku zákazníkem.

Lhůta ověření

Lhůta pro ověření účinnosti řešení u zákazníka; není-li stanoveno jinak, pak 14 dnů od předání řešení zákazníkovi.

Termín řešení

Termín, do kterého má být problém vyřešen. Pokud se v průběhu řešení problému objeví nové skutečnosti, které řešení ovlivní, měl by být termín po dohodě se zákazníkem adekvátně posunut.

Termín reportování zákazníka

Termíny, ve kterých má být zákazníkovi poskytnuta průběžná informace o stavu řešení požadavku. Jedná se zejména o případy řešení ve spolupráci s dodavateli produktů třetích stran. Není-li stanoveno jinak, pak 1x/týden.

Termíny stanovené smluvními podmínkami

Jiné termíny specifikované v rámci smluvního ujednání. Tyto termíny musí zákaznické centrum sledovat.

Zadavatel

Pracovník odpovědný za předmětný produkt (správce produktu, vedoucí projektu, technik VT).

Dodavatel

Dodavatelé SW vybavení třetích stran a technického vybavení.

Odpovědný pracovník

Správce produktu, vedoucí projektu, technik VT, manager obchodních aktivit.

AP

Podpůrná aplikace.

RSP

Ředitel společnosti.

RSW

Ředitel Divize SW.

**Základní
charakteristiky**

- pro zákaznické centrum jsou stanoveny následující kontaktní údaje

	Kontaktní údaje Hotline
Web	https://hd-hsi.
Email	hsi.cz hd-si@hsi.cz
Telefon	xxxxxxx

- poskytnutí podpory zákaznického centra je vázané, tj. bude poskytnuto pouze v případě prokázání oprávněnosti k čerpání podpory (licence SW HSI, oprávněná osoba podle smlouvy, zboží zakoupené v HSI apod.);
- požadavek došlý e-mail zprávou na určenou e-mail adresu zákaznického centra je zpracováván asistentkou (pracovníkem zákaznické podpory);
- vyžadují-li to smluvní podmínky popř. jde-li o důležitého zákazníka (VIP), může být požadavek došlý e-mail zprávou současně přímo přesměrován na příslušného ODPOVĚDNÉHO PRACOVNÍKA 2. úrovně;
- doručení požadavku e-mail zprávou musí být ZÁKAZNÍKOVI ihned potvrzeno konfirmační e-mail zprávou (automatizovaně);
- komunikační kanály (telefonická čísla, e-mail adresa, www stránky HSI) jsou průběžně zveřejňovány včetně časové dostupnosti (např. jako součást HSI-INFO, na www stránkách HSI, v rámci e-mail zpráv zákazníkům apod.);
- zákaznické centrum je tvořeno **třemi úrovněmi řešení**;
- přijatý požadavek je buď na dané úrovni vyřešen nebo je bez zbytečné prodlevy předán k řešení na další úroveň;
- oznámení požadavku musí ZÁKAZNÍK provést na zákaznickém centru (na s využitím web aplikace, na telefonní číslo, e-mail adresu), nedodržení tohoto pravidla může vést k prodloužení řešení požadavku.

**Úroveň 1
Call centrum****Přijetí požadavku**

- požadavky přijímá ASISTENTKA (určený pracovník zákaznického centra);
- odpovědnost úrovně.

telefonické požadavky:

- přijmout hovor;
- přezkoumat oprávněnost požadavku (viz Základní charakteristiky), neoprávněný požadavek odmítnout (v případě neoprávněného požadavku nabídnout placenou podporu);
- přidělit požadavku identifikační kód (podporováno AP);
- zaznamenat požadavek (podporováno AP);
- určit prioritu požadavku v souladu s Kategorizací požadavků;
- pokud lze, vyřešit požadavek přes telefon (na základě FAQ, databáze znalostí zkušeností), zaznamenat způsob vyřešení požadavku včetně celkové časové náročnosti;
- pokud nelze, přesměrovat požadavek na příslušného ODPOVĚDNÉHO PRACOVNÍKA (**Úroveň 2**) (e-mail zpráva, jde-li o VIP zákazníka pak rovněž telefonicky);
- oznámit ZÁKAZNÍKOVÍ přijetí požadavku formou e-mail zprávy včetně příslušných odkazů (kód požadavku, e-mail adresa, tel. číslo).

požadavky e-mail zprávou:

- kontrolovat pravidelně e-mail schránku zákaznického centra;
- převzít požadavek;
- přezkoumat oprávněnost požadavku (viz Základní charakteristiky), neoprávněný požadavek odmítnout (v případě neoprávněného požadavku nabídnout placenou podporu);
- přidělit požadavku kód;
- zaznamenat požadavek (podporováno AP);
- určit prioritu požadavku v souladu s Kategorizací požadavků;
- pokud lze, vyřešit požadavek ihned – odeslat řešení zákazníkovi (na základě FAQ, databáze znalostí, zkušeností); zaznamenat způsob vyřešení požadavku včetně celkové časové náročnosti;
- pokud nelze, přesměrovat požadavek na příslušného ODPOVĚDNÉHO PRACOVNÍKA (**Úroveň 2**);
- oznámit ZÁKAZNÍKOVÍ přijetí požadavku formou e-mail zprávy včetně příslušných odkazů (kód požadavku, e-mail adresa, tel. číslo).

Nestandardní přijetí požadavku PRACOVNÍKEM mimo zákaznické centrum (telefon, e-mail):

- ihned předat požadavek formou e-mail zprávy na zákaznické centrum (asistentce), a to i požadavek již vyřízený, v tom případě včetně popisu řešení a časové náročnosti;
- další postup viz výše požadavky e-mail zprávou, telefonické požadavky.

Sledování plnění požadavků

- sledovat stanovené termíny řešení požadavků (podporuje AP);
- sledovat stav řešení v určených termínech (termín řešení, lhůta přezkoumání, termín reportování zákazníka, termíny stanovené smluvními podmínkami) (podporuje AP);
- procházet e-mail zprávy ODPOVĚDNÉHO PRACOVNÍKA v případě jeho celodenní nepřítomnosti (cca 2x), v případě nalezení podnětu od ZÁKAZNÍKA

postupovat podle Přijetí požadavku (viz výše) nebo podle instrukcí RSW, existuje-li jakákoli pochybnost;

- informovat ZÁKAZNÍKA o stavu řešení jeho požadavku (telefon, e-mail);
- informovat RSW o požadavku, jehož řešení má zpoždění vůči termínu řešení.

Zařazení nového produktu do databáze zákaznické podpory

- založit záznam o produktu, o zákazníkovi, o odpovědné osobě zákazníka popř. termínech podle smlouvy; podklady musí zajistit příslušný vedoucí pracovník (RSW, MOS).

Úroveň 2 software

Požadavky přijímá ODPOVĚDNÝ PRACOVNÍK; tento pracovník je odpovědný za monitorování a řízení řešení problému;

- odpovědnost úrovně:

Úroveň 2 hardware

- přednostně řešit požadavky s nejvyšší prioritou;
- přezkoumat úplnost a jasnost požadavku, v případě potřeby kontaktovat ZÁKAZNÍKA (probíhá v rámci *lhůty přezkoumání*), nepodaří-li se kontaktovat ZÁKAZNÍKA popř. není ze strany zákazníka po upozornění vyvíjena žádná činnost po dobu **14 dní** a požadavek je neúplný a nelze jej vyřešit, uzavřít požadavek a informovat ZÁKAZNÍKA e-mail zprávou (viz níže);
- zjistit problém, analyzovat problém, určit závažnost problému^{*1} a specifikovat způsob a postup řešení, reportovat ZÁKAZNÍKA s uvedením *termínu řešení* (probíhá v rámci *lhůty přezkoumání*);
- nemůže-li problém v rámci *lhůty přezkoumání* vyřešit, musí zajistit (obvykle ve spolupráci s RSW), ŘEŠITELE, který může problém pomoci vyřešit a požadavek na určeného ŘEŠITELE přesměrovat (**Úroveň 3**) (e-mail);
- předat ZÁKAZNÍKOVÍ řešení formou e-mail zprávy;
- vyčíslit náklady spojené s realizací řešení (práce, ostatní náklady);
- rozhodnout, jde-li o reklamaci;
- zaznamenat vyřešení požadavku a požadavek ukončit (podporuje AP);
- ověřit účinnost řešení u ZÁKAZNÍKA *ve lhůtě ověření*.

Úroveň 3 specialisté

Požadavky přijímá určený certifikovaný a školený SPECIALISTA (e-mail);

- odpovědnost úrovně:
- oznámit ODPOVĚDNÉMU PRACOVNÍKOVÍ odhad pracovní doby řešení požadavku;
- vyřešit problém v rámci termínu řešení, a to ve spolupráci s DODAVATELI a s využitím externích zdrojů, popř. nalézt vhodný (i variantní) způsob řešení (např. externí způsob řešení);
- informovat ODPOVĚDNÉHO PRACOVNÍKA o případném výskytu nových skutečností ovlivňujících řešení a majících dopad na předpokládanou pracovní dobu řešení (termín řešení);
- popsat a předat řešení ODPOVĚDNÉMU PRACOVNÍKOVÍ včetně časové náročnosti řešení popř. dalších nákladů vzniklých v souvislosti s hledáním řešení (e-mail) popř. řešení po dohodě s ním u ZÁKAZNÍKA realizovat.

Poznámky

***1 Problém lze považovat za závažný, pokud je splněna jedna nebo více následujících podmínek:**

- je dotčeno více uživatelů;
- nemohou být prováděny rozhodující (kritické) funkce;
- není dostupný náhradní způsob řešení,
- celý systém je nefunkční.

Kategorizace požadavků zákazníků

Požadavky zákazníků budou prověřovány z hlediska jejich oprávněnosti. Všechny požadavky o podporu budou kategorizovány podle následujícího klasifikačního schématu. Požadavky budou řešeny v pořadí podle své závažnosti (priority). Požadavky stejné závažnosti budou řešeny v pořadí jejich přijetí, není-li možné jejich současné řešení. Existují-li **smluvně stanovené termíny** kontaktu zákazníka a řešení požadavků, musí být při řešení postupováno v souladu s těmito termíny (pravidly). Termíny kontaktu a řešení uvedené v klasifikačním schématu představují obecný rozsah odpovídající normálním okolnostem a v konkrétních případech mohou být změněny, a to se souhlasem ředitele divize SW nebo manažera obchodních služeb. V průběhu výjimečných situací jako je živelní pohroma, dlouhotrvající výpadek elektrického proudu nebo jiné katastrofické události může být termín řešení dále prodloužen.

Priorita	Typ problému	Kontakt (zahájení řešení požadavku do)	Řešení
1	Problém nejvyšší důležitosti: Systémy (úlohy) kritického významu s přímým dopadem na provozovatelnost dodaného řešení popř. na celou organizaci.	5 hodin	32 hod
2	Výpadek jednoho uživatele nebo skupiny uživatelů, který může být dočasně vyřešen náhradním způsobem.	2 pracovní dny	8 pracovních dní
3	Požadavky neovlivňující užité vlastnosti dodaného systému a nemající žádný dopad na jeho provozovatelnost.	6 pracovních dní	20 pracovních dní
	Problémy s funkčností, které nezabraňují provozování systému.	7 pracovních dní	8 pracovních dní