

Servisní smlouva

o poskytování servisních služeb k systému **ProArc**, kterou dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany

Článek 1 Smluvní strany

Objednatel: **Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové**
Zastupuje: Mgr. Daniela Ridlová
Se sídlem: Hradecká 1250/2, 500 03 Hradec Králové
IČO: 004 12 821
DIČ: ke dni uzavření smlouvy není plátcem DPH
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., Hradec Králové
Číslo účtu:
(dále jen „Objednatel“)

a

Poskytovatel: **INOVATIKA s.r.o.**
Zastupuje: Pavel Kocourek, jednatel
Se sídlem: Netlucká 635, Dubeč, 107 00 Praha 10
IČO: 07698160
DIČ: CZ07698160
Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložku 305352
Bankovní spojení: FIO banka
Číslo účtu:
(dále jen „Poskytovatel“)

Článek 2 Předmět smlouvy

- 2.1. Účelem této smlouvy (dále jen Smlouva) je zajištění služeb technické a programové podpory systému ProArc v rozsahu:
 - 2.1.1. Správa, údržba systému ProArc
 - 2.1.2. Zajištění dohledu a kontroly funkčnosti Systému (Pravidelný neinvazivní dohled Systému)) v intervalech za použití vzdáleného přístupu, s kontrolou logů, pracovních adresářů a specifických kontrol vážících se k Systému
 - 2.1.3. Poskytovatel se dále zavazuje odstraňovat závady v režimu 5 x 8, tj. od 8:00 do 16:00 hod. v pracovní den.
 - 2.1.4. Instalace dostupných aktualizací systémů proběhne dle dohody s Objednatelem

Kategorizace priorit závad a problémů:

Vysoká priorita	Systém není přístupný nebo nefunguje klíčová/kritická část systému
Střední priorita	Chyba se vyskytuje v nekritické části systému a existuje náhradní řešení
Nízká priorita	Drobné chyby, požadavky, apod.

SLA

Priorita	Potvrzení přijetí od oznámení závady Objednatele	Odstranění (nedohodnou-li se smluvní strany jinak)
Vysoká priorita	4 hodina	8 hodin
Střední priorita	4 hodina	40 hodin
Nízká priorita	4 hodina	160 hodin

- 2.2. Ad hoc požadavky vyžádané Objednatelem budou fakturovány dle výkazu práce Poskytovatele a ceny uvedené v Článku 4.
- 2.3. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli servisní služby v souladu se všemi závaznými právními a technickými předpisy, se sjednanými podmínkami dle této Smlouvy a s pokyny Objednatele, a současně závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli cenu stanovenou v čl. 4 této Smlouvy za jejich řádné poskytnutí.
- 2.4. Poskytovatel se zavazuje plnit své povinnosti na základě této smlouvy s odbornou péčí, na své náklady a nebezpečí a v souladu se zájmy Objednatele.
- 2.5. Poskytovatel se zavazuje průběžně vést provozní deník, umístěný na webu Objednatele, do kterého bude zaznamenávat všechny zásahy, které provede na serveru Objednatele.

Článek 3 Termín a místo plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této Smlouvy od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém došlo k uzavření Smlouvy.
- 3.2. Místo plnění si smluvní strany sjednávají sídlo Objednatele. Bude-li třeba, zavazuje se Objednatel zřídit Poskytovateli dálkový přístup
- 3.3. Plnění dle této Smlouvy bude předáváno čtvrtletně, zasláním výkazu provedených činností.

Článek 4 Cena

- 4.1. Cena předmětu Smlouvy je sjednána

	Položka	Rozsah	Cena bez DPH	Cena s DPH
2.1.2 - 2.1.4	Dohled systému (pravidelná měsíční platba)	8 h / měsíc	10.800 CZK	13.068 CZK
2.2	Ad hoc požadavek na zásah	1 h	1.350 CZK	1.633,50 CZK

- 4.2. Při sjednávání požadavku Ad hoc na zásah Objednatel vyzve Poskytovatele k předložení cenové nabídky. Po odsouhlasení zašle Objednatel Poskytovateli objednávku s uvedením celkové ceny za zásah.

Článek 5 Platební podmínky

- 5.1. Každý daňový doklad - faktura bude mít náležitosti daňového a účetního dokladu dle účinných právních předpisů (zejména dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 občanského zákoníku), obsahovat požadavek na způsob provedení platby, bankovní spojení, datum splatnosti 14 dnů ode dne jejich prokazatelného doručení Objednateli.
- 5.2. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury objednateli
- 5.3. Povinnost zaplatit cenu za Poskytovatelem poskytnuté služby je Objednatelem splněna dnem odepsání fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele uvedeného v záhlaví této Smlouvy.
- 5.4. Poskytnuté služby budou fakturovány vždy na konci kalendářního čtvrtletí.

Článek 6 Další práva a povinnosti smluvních stran

- 6.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně si poskytovat nezbytnou součinnost pro řádné a včasné plnění povinností ze Smlouvy.
- 6.2. Objednatel souhlasí s uvedením jako reference na webu Poskytovatele, s vyloučením osobních údajů zaměstnanců Objednatele.
- 6.3. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o všech skutečnostech, které by mohly ovlivnit plnění předmětu smlouvy. Zjistí-li Poskytovatel při plnění této smlouvy skryté překážky, které znemožňují poskytnutí plnění dohodnutým způsobem, je povinen to oznámit Objednateli bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu v řešení.
- 6.4. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, údajích a informacích, týkajících se druhé strany, které mají povahu obchodního tajemství v rozsahu a za podmínek § 504 občanského zákoníku, a o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy, a které nejsou veřejně dostupné. Poskytovatel i Objednatel se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.

Článek 7 Odpovědnost za vady

- 7.1. Poskytovatel odpovídá za vady poskytnutého plnění v rozsahu stanoveném občanským zákoníkem.

Článek 8 Ukončení smlouvy

- 8.1. Tato smlouva může být ukončena vzájemnou písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 8.2. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba je 1 kalendářní měsíc a začíná běžet prvním kalendářním dnem následujícího měsíce po datu doručení výpovědi Poskytovateli.
- 8.3. Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Výpovědní doba je 1 kalendářní měsíc a začíná běžet prvním kalendářním dnem následujícího měsíce po datu doručení výpovědi Poskytovateli. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují zejména:
- opětovné neposkytnutí servisní podpory ani v dodatečné lhůtě, kterou objednatel poskytovateli stanoví v případě neposkytnutí servisní podpory poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku objednatelům,
 - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem o více jak 5 pracovních dnů,
 - bezdůvodné přerušení prací na servisním případě poskytovatelem,
 - opakované nesplnění závazku objednatele poskytnout poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené objednateli,
 - opakované prodlení objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
 - bude zahájeno insolvenční řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů, jehož předmětem bude úpadek nebo hrozící úpadek poskytovatele nebo poskytovatel vstoupí do likvidace; poskytovatel je povinen oznámit tuto skutečnost neprodleně objednateli

Článek 9 Závěrečná ustanovení

- 9.
- 9.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
- 9.2. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním smlouvy, jejích změn a dodatků v souladu s povinností stanovenou objednateli zákonem č. 340/2015 Sb., v registru smluv. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že veškeré informace, skutečnosti a veškerá

dokumentace týkající se plnění smlouvy, které jsou případně předmětem obchodního tajemství a považují se za důvěrné, předem objednateli písemně a jasné označil a nejsou obsaženy v této smlouvě.

- 9.3. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky odsouhlasenými a podepsanými oběma smluvními stranami.
- 9.4. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona v platném znění.
- 9.5. Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně se písemně informovat o všech organizačních změnách (obchodní jméno, sídlo, kontaktní spojení, změna pověřených nebo zmocněných osob apod.). Smluvní strany si sjednávají, že pro tyto změny není třeba dodatku k této smlouvě.
- 9.6. Poskytovatel se zavazuje, že výsledkem jeho plnění nebudou porušena práva třetích osob, zejména práva duševního a průmyslového vlastnictví. Poskytovatel nese odpovědnost za veškeré škody, které by z porušení tohoto závazku Objednateli vznikly.
- 9.7. Smluvní strany se zavazují, že během plnění této smlouvy i po jejím ukončení budou zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy. Veškeré informace, včetně osobních údajů, bezpečnostních opatření, listin a ostatní dokumentace, týkající se smluvního vztahu jsou považovány oběma smluvními stranami za důvěrné, pokud smlouva nestanoví jinak. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti Smlouvy. Poskytovatel odpovídá Objednateli v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením tohoto ustanovení.
- 9.8. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, do 31.12.2025.
- 9.9. Smluvní strany shodně prohlašují, že se seznámily s obsahem této Smlouvy a že s touto Smlouvou souhlasí v plném rozsahu. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu na základě vážné a svobodné vůle prosté omylu a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy. Smlouva je vyhotovena v dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží jedno.

V Hradci Králové dne 3.1.2025
Za Objednatele:

V Praze dne 01.1.2025
Za Poskytovatele:

.....

.....