**Servisní smlouva o poskytování uživatelské podpory**

dle ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“) (dále jen „smlouva“)

**Smluvní strany:**

**Poskytovatel:**

České vysoké učení technické v Praze, Výpočetní a informační centrum
se sídlem: Jugoslávských partyzánů 1580/3, 160 00 Praha 6
IČO: 68407700
DIČ: 68407700
Zastoupené: xxxxx, ředitel VIC ČVUT
bankovní spojení: xxxxx
č. ú.: xxxxx
datová schránka: p83j9ee

**Zákazník:**

Vysoká škola chemicko-technologická v Praze
se sídlem: Technická 5, 166 28 Praha 6
IČO: 60461373
DIČ: CZ60461373
zastoupená: xxxxx, rektor
bankovní spojení: xxxxx
č. ú.: xxxxx
datová schránka: sp4j9ch

# Předmět smlouvy

## Poskytovatel se zavazuje poskytovat zákazníkovi uživatelskou podporu na dříve zakoupenou licenci Software UserMap (dále jen "Software").

## Tato smlouva navazuje na Smlouvu licenční o poskytnutí licence a zajištění uživatelské podpory na SW vybavení Usermap, uzavřenou dne 30. 12. 2021 a s touto související objednávky na dodávky rozšiřujících modulů „Kontaktní adresář“ a „Role“ k Software uzavřené dne 20. 12. 2023, respektive dne 16. 12. 2024.

# Zajištění uživatelské podpory

## Poskytovatel je povinen zahájit zajištění uživatelské podpory bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti této Smlouvy a poskytovat ji po celou dobu trvání Smlouvy.

## Zákazník je oprávněn zasahovat do Software a upravovat Software formou zákaznického nastavení, pokud je to v prostředí Softwaru uživatelům umožněno.

## Poskytovatel je povinen zajišťovat uživatelskou podporu vlastními zaměstnanci.

## Zajištění uživatelské podpory v sobě zahrnuje:

* + - * poskytnutí technické podpory Zákazníkovi za účelem zabezpečení řádného a bezvadného provozu a funkčnosti Softwaru, včetně technické podpory při existenci závad(y) Softwaru. Závadou se rozumí jakýkoli chybový stav Softwaru, kdy není možné řádně používat všechny jeho dostupné funkce;
			* poskytnutí e-mailové a telefonické technické podpory Zákazníkovi při řešení běžných problémů spojených s užíváním Softwaru;
			* poskytnutí technické podpory při úpravách zákaznického nastavení;
			* součástí podpory je i implementace nových aktualizací po dobu platnosti Smlouvy a případná opětovná implementaci Softwaru či jeho částí v prostředí Zákazníka, pokud to bude k řádnému plnění této smlouvy potřeba.

## Poskytovatel je povinen přijímat požadavky na poskytnutí uživatelské podpory dle tohoto článku Smlouvy v pracovních dnech mezi 8:00 až 16:00 SEČ na e-mailové adrese xxxxx nebo na telefonním čísle xxxxx. Při jakékoli změně kontaktních údajů dle předchozí věty Poskytovatel tuto změnu bezodkladně oznámí Zákazníkovi.

## Poskytovatel je povinen započít s řešením jakékoli poruchy nebo vady Softwaru nahlášené Zákazníkem v následujících reakčních dobách:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **KATEGORIE VADY** | **POPIS VADY** | **REAKČNÍ DOBA** | **MAX.DOBA ŘEŠENÍ** |
| **A** | nefunkčnost celého systému nebo klíčového procesu - neumožňuje práci se systémem nebo s některou jeho podstatnou částí | Do 12 pracovních hodin | Do 1 pracovního dne |
| B | nefunkčnost části systému nebo procesu, kterou lze obejít změnou postupu - porucha/vada umožňuje práci se systémem,ale komplikuje ji | Do 24 pracovních hodin | Do 5 pracovních dní |
| **C** | drobná porucha/vada - umožňuje práci se systémem, ale poškozuje ho vizuálně, či drobným nedostatkem | Do 5 pracovních dní | Do 1 měsíce |

## Je-li Poskytovatel v prodlení s plněním povinností definovaných výše v odst. 2.6., je Zákazník oprávněn požadovat a Poskytovatel se zavazuje uhradit 0,1 % z ceny roční podpory dle čl. 3 za každý i započatý den prodlení s řešením požadavku v rámci uživatelské podpory.

# Cena a splatnost, fakturace

## Zákazník se zavazuje zaplatit Poskytovateli za zajištění uživatelské podpory dle čl. 2 této Smlouvy cenu 200 000,- Kč (slovy: dvěstě tisíc, bez DPH, a při aplikovatelné sazbě DPH ve výši 21% činí celkem 242 000,- Kč (slovy: dvěstěčtyřicetdva tisíc, s DPH dále jen „Cena“.

## Cena dle tohoto čl. 3 Smlouvy za řádně a včas poskytnuté plnění Zákazníkovi bude Poskytovateli uhrazena k poslednímu dni příslušného roku poskytování podpory definované v čl. 2 Smlouvy, tj. do 31. 12. příslušného roku na základě faktur-daňových dokladů řádně vystavených a doručených Zákazníkovi v souladu s touto Smlouvou.

## Záměrně vypuštěno.

## Lhůta splatnosti faktur dle tohoto článku 3 Smlouvy řádně vystavených Poskytovatelem a jím doručených Zákazníkovi činí 30 dnů ode dne doručení příslušné faktury Zákazníkovi. Pro případ prodlení s úhradou příslušné faktury se všemi náležitostmi se sjednává zákonný úrok z prodlení.

## Faktura vystavená Poskytovatelem dle této Smlouvy musí mít všechny náležitosti daňového dokladu dle příslušných právních předpisů.

## V případě, že nebude mít jakýkoliv daňový doklad-faktura vystavená Poskytovatelem náležitosti vyžadované příslušnými právními předpisy nebo touto Smlouvou, nebo bude obsahovat údaje chybné či rozporné s touto Smlouvou, je Zákazník oprávněn takovou fakturu Poskytovateli vrátit k přepracování, přičemž tímto odesláním se ruší doba splatnosti a Zákazník není v prodlení se zaplacením příslušné platby. Nová doba splatnosti počne běžet nejdříve dnem doručení nového řádně opraveného daňového dokladu.

## Poskytovatel prohlašuje, že v úvodu této Smlouvy uvedl svůj bankovní účet, který je uveřejněn v Registru plátců. Toto ustanovení se nevztahuje na osoby, které nemají povinnost podat přihlášku k registraci podle zákona o DPH.

# Další povinnosti smluvních stran

## Poskytovatel se zavazuje, že v průběhu trvání této Smlouvy poskytne Zákazníkovi bezúplatně k dispozici každou aktualizaci Softwaru, kterou vydá či zveřejní během trvání této Smlouvy.

## Smluvní strany jsou subjektem povinným poskytovat informace dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a pokud postupuje dle citovaného zákona, jsou oprávněny poskytovat informace o této Smlouvě, jakož i o jiných údajích z tohoto závazkového vztahu vyplývajících.

## Aniž by byl dotčen předchozí článek 4.2 Smlouvy, Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se Zákazníka a předmětu plnění dle této Smlouvy, se kterými se seznámí v průběhu realizace Smlouvy, vyjma skutečností, které se staly přístupnými veřejnosti oprávněným způsobem. Poskytovatel je povinen zajistit dodržení povinnosti mlčenlivosti v rozsahu dle předchozí věty všemi svými zaměstnanci a každou třetí osobou, která se z jeho pověření podílí na provádění předmětu plnění dle této Smlouvy.

# Záměrně vypuštěno

# Doba trvání Smlouvy a ukončení Smlouvy

## Smlouva se uzavírá na dobu určitou ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy, do 31.12.2025.

## Tato Smlouva může být předčasně ukončena před splněním veškerých závazků smluvních stran písemnou dohodou smluvních stran. Dohoda o ukončení Smlouvy musí obsahovat způsob úplného vypořádání vzájemných práv a závazků.

## Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že Zákazník bez závažných důvodů neuhradí cenu za služby řádně a včas Zákazníkovi poskytnuté dle Smlouvy a řádně Poskytovatelem fakturovanou dle Smlouvy ani v dodatečné lhůtě 30-ti dnů od data splatnosti příslušné faktury a po Poskytovateli nelze pokračování v plnění závazků ze Smlouvy spravedlivě požadovat.

## Zákazník může od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení Smlouvy Poskytovatelem. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména situace, kdy Poskytovatel neplní povinnosti a závazky z této Smlouvy plynoucí, ač byl na tuto skutečnost Zákazníkem písemně upozorněn, nebo když se Poskytovatel dopustí jednání, které může mít za následek vznik škody.

## Odstoupením od této Smlouvy kteroukoli ze stran smlouva zaniká, a to okamžikem, kdy je písemný projev vůle smluvní strany odstoupit od Smlouvy doručen druhé smluvní straně. Smluvní strany vypořádají svá vzájemná práva a povinnosti ze Smlouvy, přičemž Zákazník uhradí Poskytovateli cenu za služby dle této Smlouvy poskytnuté řádně, včas a v požadované kvalitě, která do dne ukončení Smlouvy nebyla zaplacena. Tuto úhradu je Zákazník oprávněn ponížit formou započtení o veškeré případné pohledávky vůči Poskytovateli plynoucí z této Smlouvy.

# Závěrečná ustanovení

## Zákazník je povinným subjektem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv, v platném znění (dále jen „zákon o registru smluv“). Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, aby Smlouva byla uveřejněna v souladu se zákonem o registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění Smlouvy prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv zajistí Zákazník.

## Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými osobami obou Smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona o registru smluv.

## Tato Smlouva bude uzavřena v elektronické nebo listinné podobě, v závislosti na možnostech a dohodě smluvních stran. V případě uzavření v listinné podobě bude vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu a každá smluvní strana obdrží po jednom z nich. V případě uzavření v elektronické podobě bude uzavřena připojením kvalifikovaných elektronických podpisů oprávněných zástupců smluvních stran. Toto ustanovení se použije obdobně i na případné dodatky této Smlouvy.

## Pokud se jakékoliv ustanovení této Smlouvy později ukáže nebo bude určeno jako neplatné, neúčinné, zdánlivé nebo nevynutitelné, pak taková neplatnost, neúčinnost, zdánlivost nebo nevynutitelnost nezpůsobuje neplatnost, neúčinnost, zdánlivost nebo nevynutitelnost Smlouvy jako celku. V takovém případě se smluvní strany zavazují bez zbytečného prodlení dodatečně takové vadné ustanovení vyjasnit ve smyslu ust. § 553 odst. 2 OZ nebo jej nahradit po vzájemné dohodě novým ustanovením, jež nejblíže, v rozsahu povoleném právními předpisy české republiky, odpovídá úmyslu smluvních stran v době uzavření této Smlouvy.

## Poruší-li smluvní strana povinnost z této Smlouvy či může-li a má-li o takovém porušení vědět, oznámí to bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně, které z toho může vzniknout újma, a upozorní ji na možné následky; v takovém případě nemá poškozená Smluvní strana právo na náhradu té újmy, které mohla po oznámení zabránit.

## Poskytovatel se za podmínek stanovených touto Smlouvou zavazuje jako osoba povinná dle ust. § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů, spolupůsobit při výkonu finanční kontroly, mj. umožnit všem subjektům oprávněným k výkonu kontroly přístup ke všem dokumentům, tedy i k těm částem nabídek, smluv a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (např. obchodní tajemství), a to za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené právními předpisy; tuto povinnost rovněž zajistí Poskytovatel u případných subdodavatelů poskytujících plnění dle této Smlouvy.

## Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě vzestupně číslovaných dodatků.

## Tato Smlouva se řídí právními předpisy České republiky. Všechny spory, které vzniknou z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy české republiky.

## Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísni za nápadně nevýhodných podmínek, že si tuto Smlouvu před podpisem přečetly a s jejím obsahem souhlasí, a na důkaz toho připojují své podpisy.

|  |  |
| --- | --- |
| V Praze dne 30.6.2025Za Zákazníka: Vysoká škola chemicko-technologická v Prazexxxxx | V Praze dne 30.6.2025 Za Poskytovatele: České vysoké učení technické v PrazeVýpočetní a informační centrumxxxxx |