SERVISNÍ SMLOUVA

číslo u Poskytovatele 025023

číslo u Objednatele …….

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

1 SMLUVNÍ STRANY

Drážní úřad (dále také Objednatel)

Sídlo:	Bělehradská 222/128, Praha 2	**PSČ:**	120 00
Zastoupený:	doc. Ing. Jiřím Kolářem, Ph.D.	**Funkce:**	ředitel
IČ:	61379425	**DIČ:**	CZ61379425

zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spis. značka C 2257

a

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

Sídlo:	Vranovská 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 včasně poskytnuté Služby sjednanou cenu.

3.2 Předmětem Smlouvy je poskytnutí následujících Služeb podpory produktivního provozu LMS Moodle (dále také „systém“):

3.2.1 Služba Maintenance na 1 rok

3.2.2 Služby technické podpory LMS DUCR v rozsahu 52 MD.

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 Objednatelem.

5 CENA SLUŽEB

5.1 Celková cena všech služeb uvedených v čl. 3.2 činí 899 800,- Kč bez DPH, DPH ve výši 21 % činí 188 958,- Kč, tj cena celkem vč. DPH činí 1 088 758,- Kč. Rozpad celkové ceny na dílčí položky předmětu smlouvy je následující:

5.1.1 Cena služby maintenance dle čl. 3.2.1 této Smlouvy činí 275 800 ,- Kč bez DPH za 1 rok.

5.1.2 Cena služeb technické podpory dle čl. 3.2.2 činí 624 000,- kč bez DPH. Cena dle čl. 5.1.2 zahrnuje poskytnutí služeb technické podpory v rozsahu maximálně padesátdva (52) MD za rok.

6 PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1 Celkovou cenu Služeb dle čl. 5.1 této Smlouvy se Objednatel zavazuje zaplatit takto:

6.1.1 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování služeb Maintenance dle čl. 5.1.1 paušální platbou na začátku běžného roku na základě faktury vystavené a doručené Objednateli. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu Služeb dle čl. 5.1 této Smlouvy na základě pololetních faktur vystavených Poskytovatelem. Každá faktura bude obsahovat poměrnou část sjednané roční ceny, tj. jednu polovinu celkové ceny za příslušné kalendářní období.

6.2 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu Služeb dle čl. 5.1.2 této Smlouvy zpětně po akceptaci poskytnutého plnění.

6.3 Cena služeb technické podpory dle čl. 5.1.2 bude fakturována měsíčně zpětně podle skutečně poskytnutého plnění. Součástí faktury bude výkaz odpracovaných MD za daný měsíc, schválený Objednatelem.

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.

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 účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Smlouva se uzavírá na dobu určitou na dobu 1 roku od data účinnosti smlouvy.

8.2 Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna tuto 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 dále 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, neodstranila.

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 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,

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 dle článku 10 této Smlouvy.

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 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv.

12.3 Objednatel se zavazuje smlouvu zveřejnit v registru smluv dle zákona č. 340/2016 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, do 15 dní od data podpisu smlouvy.

12.4 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.

12.5 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 tísni nebo za nápadně nevýhodných podmínek, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.

12.6 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.

12.7 Nedílnou součástí této Smlouvy je příloha:

- Příloha č.1 - Specifikace Služeb
- Příloha č.2 – Cenová kalkulace

PragoData Consulting, s.r.o.	**Drážní úřad**
V Brně dne	V Praze dne
_____	_____
Ing. Libor Soška	doc. Ing. Jiří Kolář, Ph.D.
jednatel	ředitel

1 Příloha č. 1 – Specifikace Služeb

1.1 Vymezení předmětu plnění

LMS DUCR je vybudován na platformě Moodle a zajišťuje podporu vzdělávacích a zkouškových procesů pro získání odborné Zkoušky na licenci strojvedoucího na dráhy celostátní a regionální a Ověření odborné způsobilosti k řízení drážního vozidla na vlečce nebo dráze místní.

Předmětem veřejné zakázky jsou služby maintenance a technické podpory LMS DUCR po dobu 1 roku, Upgrade jádra LMS systému a dále služby rozvoje o nové funkcionality a implementace nových typů zkoušek.

1.2 Služba maintenance

Dodavatel poskytne službu SW Maintenance pro rok 2026 od data účinnosti smlouvy ke stávajícímu LMS DUCR po dobu 12 měsíců ode dne předání a převzetí předmětu plnění.

Služba maintenance se zaměřuje na technickou stabilitu LMS a bude zahrnovat:

- 1x Majoritní upgrade jádra LMS Moodle na verzi 4.5
- Profylaxe a funkčnost systému,
- Opravu chyb a vad, které znemožňují nebo omezují užívání systému,
- ServiceDesk (HelpDesk) – zajištění služby Single Point of Contact (SPoC) pro technickou podporu LMS DUCR pro oprávněné uživatele Drážního úřadu a správu jejich servisních požadavků,

Reakční a časové lhůty pro opravu závad budou stanoveny ve smlouvě.

1.3 Služba technické podpory

Dodavatel poskytne služby technické podpory pro oprávněné pracovníky Drážního úřadu v rozsahu konzultace, administrace a uživatelské podpory při provozu systému a v procesu konání zkoušek v LMS DUCR v rozsahu 8 hodin měsíčně, tj. 12 MD ročně.

Předmětem služeb technické podpory jsou také služby rozvoje v rozsahu 40 MD, které může objednatel čerpat na změny a realizaci nových požadavků, jako jsou například:

- Rozšíření LMS DUCR o nové typy zkoušek
- Úprava či rozšíření systému Notifikací
- Optimalizaci či úpravu administrativního procesu přípravy a řízení odborných zkoušek

Pro příjem a evidenci požadavků na technickou podporu je Objednateli dostupný informační systém Dodavatele, který je pro oprávněné osoby Objednatele dostupný non-stop na emailové adrese: ducr@rt.pdcon.eu.

Služba není určena jako podpora koncových uživatelů, studentů (1st level support).

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

1.1. Kategorizace požadavků na podporu

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

1) **Incident**
2) **Požadavek na rozvoj**

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 subjektu 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 výstřižek systémové hlášky, nebo fotka z mobilního telefonu).

Za kvalitní popiš požadavku je odpovědný Objednatel.

Dodavatel 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.

1.2. Řešení Incidentů

Incident je vada produkčního LMS systému, která brání či omezuje standardní užití systému.

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 Dodavatel povinen dodržet úroveň servisních služeb (SLA):

Úroveň	A		B		C	
	Reakce	**Vyřešení**	**Reakce**	**Vyřešení**	**Reakce**	**Vyřešení**
Incident management	1 prac. den	2 prac. dny	3 prac. den	12 prac. dnů	5 prac. dnů	20 prac. dnů
Požadavek na rozvoj	Dodavatel do 10 pracovních dnů od reakce ohodnotí pracnost požadavku objednatele a navrhne termín dodání.					

Realizace servisního požadavku typu Požadavek na rozvoj podléhá písemnému (i elektronicky) schválení navrženého řešení a termínu řešení odpovědnou osobou za Objednatele.

2 Příloha č. 2 – Cenová kalkulace

Cena nabízených služeb je uvedena v následující tabulce:

Položka	Cena v CZK [bez DPH]	DPH	Cena v CZK [s DPH]
Služba maintenance LMS	**275 800,-,-**	**21%**	**333 718 ,-**
Služby technické podpory (52 MD)	**624 000,-**	**21%**	**755 040,-**
Celková cena	**899 800,-**	**21%**	**1 088 758,-**