

SERVISNÍ SMLOUVA

číslo u Poskytovatele 026008
číslo smlouvy Objednatele

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

1 SMLUVNÍ STRANY

Univerzita Palackého v Olomouci

Právní forma: veřejná vysoká škola zřízená zákonem
veřejná vysoká škola zřízená zákonem č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a
doplnění některých zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů
Se sídlem: Křížkovského 8, 779 00 Olomouc
Zastoupená: doc. JUDr. Michaelem Kohajdou, Ph.D., rektorem
Osoba oprávněná
jednat ve věcech
technických: [REDACTED]
IČO: 61989592
DIČ: CZ 61989592
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
ID datové schránky: ffsj9ei

(dále jen Objednatel)

a

PragoData Consulting, s.r.o.

Se sídlem: Vranovská 1570/61, 614 00 Brno
Zastoupená: Ing. Liborem Soškou, jednatelem
IČO: 45280576
DIČ: CZ45280576
Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl
C, vložka 48877
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
ID datové schránky: pufudv4

(dále jen Poskytovatel)

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 Pro účely této smlouvy se má za to, že požadavek písemné formy je splněn i tehdy, je-li právní jednání učiněno v elektronické podobě a opatřeno uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu nařízení eIDAS (nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014). Pokud není dále výslovně uvedeno jinak, rozumí se výrazem „písemně“ rovněž taková elektronická forma.
- 2.3 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 včasné poskytnuté Služby sjednanou cenu.
- 3.2 Předmětem Smlouvy je poskytnutí Služeb podpory produktivního provozu k softwarovému produktu LMS UPOL, postavenému na frameworku LMS Moodle a rozšířeném o další funkční nadstavbové moduly a integrační rozhraní (dále jen „LMS UPOL“, nebo „Systém“). Systém je provozován na infrastruktuře Centra výpočetní techniky UPOL.
- 3.3 Poskytovatel bude poskytovat služby v maximálním rozsahu 30 člověkodnů, tedy 240 hodin práce, za dobu trvání této smlouvy v rozsahu:
- 3.3.1 Service Desk
 - 3.3.2 Incident management
 - 3.3.3 SW podpora k Systému
 - 3.3.4 Technická podpora
 - 3.3.5 Konzultační služby k Systému
- 3.4 Detailní popis Služeb čl. 3.3 je uveden v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 3.5 Výkaz poskytnutých služeb a čerpaných hodin eviduje Poskytovatel v podobě čtvrtletních výkazů, které zašle Objednateli ke schválení vždy k poslednímu dni daného čtvrtletí. Objednatel je povinen výkaz do 10 pracovních dnů od doručení písemně schválit nebo sdělit výhrady. Pokud tak neučiní, má se za to, že výkaz byl schválen.

4 MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1 Služby jsou poskytovány k hostiteli moodle.upol.cz.

5 CENA SLUŽEB

- 5.1 Cena služeb dle čl. 3.3 činí 456 000,- Kč bez DPH, DPH ve výši 21 % činí 95 760,- Kč, tj. cena vč. DPH činí 551 760,- Kč.
- 5.2 Cena za celou dobu, na kterou se tato smlouva uzavírá, nemůže být ani dodatkem navýšena nad částku 500.000,- Kč bez DPH.

- 5.3 Cena služeb nezahrnuje náklady na cestovné a stravné v přiměřené výši, pokud si řešení požadavku vyžádá výjezd technika do Objednatelovým určeného místa mimo sídlo Poskytovatele za předpokladu, že takovéto náklady Objednatel předem písemně odsouhlasil.

6 PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Cenu Služeb dle této Smlouvy se Objednatel zavazuje zaplatit ve čtvrtletních platbách, na základě na základě oboustranně podepsaného Výkazu poskytnutých prací a služeb.
- 6.2 Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, náležitosti účetního dokladu dle zákona č. 563/199 1 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a musí mít náležitosti obchodní listiny dle § 435 občanského zákoníku. V případě, že faktura nebude obsahovat výše uvedené zákonem stanovené náležitosti, nebo bude obsahovat nesprávné údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě splatnosti Poskytovateli na doplnění nebo přepracování, aniž by byl v prodlení s její úhradou. O vrácení faktury musí Objednatel Poskytovatele bezodkladně informovat. Po doručení nové (opravené) faktury Objednateli začíná běžet nová lhůta splatnosti.
- 6.3 Faktura bude doručena v elektronické formě, ve formátu pdf, na e-mailovou adresu [REDACTED]
- 6.4 Splatnost faktury činí 30 dní od data doručení faktury Objednateli.
- 6.5 Faktura bude uhrazena 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 součinnost potřebnou pro řádné poskytování služeb podle této Smlouvy, zejména nikoli však výlučně:
- 7.3.1 vzdálený přístup k provoznímu prostředí Systému po dobu účinnosti smlouvy
 - 7.3.2 hardwarové zabezpečení Systému,
 - 7.3.3 zajištění licencí (operační systém, databázový systém, zabezpečení),
 - 7.3.4 systémový dohled/monitoring nad HW infrastrukturou Objednatele,

- 7.3.5 informování Poskytovatele o plánovaných výlukách a výpadcích infrastruktury,
- 7.3.6 alokace potřebných kapacit správce infrastruktury a klíčových uživatelů LMS UPOL za účelem poskytnutí součinnosti k identifikaci, simulaci, popisu a eliminaci incidentů.
- 7.4 Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování služeb dle této Smlouvy.
- 7.5 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.
- 7.6 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 se uzavírá na dobu určitou jednoho (1) kalendářního roku, nebo do vyčerpání ceny služeb dle čl. 5.2, podle toho, která skutečnost nastane dřív.
- 8.2 Tato Smlouva může být písemně ukončena následujícími způsoby:
 - a) písemnou dohodou smluvních stran, s podpisy smluvních stran na téže listině,
 - b) odstoupením od smlouvy v souladu s ust. § 2001 občanského zákoníku;
 - c) písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran, které je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně;
 - d) Každá ze smluvních stran může smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou 1 měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 8.3 Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zejména prodlení smluvní strany s plněním povinnosti dle této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) dní.
- 8.4 Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně. Účinky odstoupení nastávají dnem jeho doručení druhé Smluvní straně.
- 8.5 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, je povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 9.2 V případě nedodržení úrovně servisních služeb pro incidenty kategorie A je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.500,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 9.3 V případě nedodržení úrovně servisních služeb pro incidenty kategorie B je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 9.4 V případě nedodržení úrovně servisních služeb pro incidenty kategorie C je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 9.5 Smluvní pokuta je splatná do třiceti (30) dnů od doručení výzvy k její úhradě Poskytovateli.
- 9.6 K úhradě smluvní(ch) pokut(y) uložených Poskytovateli je Objednatel oprávněn použít započtení pokuty na úhradu Ceny službu nebo její část.
- 9.7 V případě, že Objednatel prokazatelně neposkytne Poskytovateli součinnost vyžádanou Poskytovatelem, nebo objektivně nutnou pro plnění Smlouvy, prodlužují se lhůty pro poskytnutí služeb sjednané do doby odstranění těchto nedostatků na straně Objednatele.
- 9.8 Žádná ze smluvních stran nenese odpovědnost za prodlení s plněním povinností stanovených touto Smlouvou, pokud bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší mocí). Za tyto okolnosti se považují ve smyslu této smlouvy okolnosti bránící dočasnému nebo trvalému splnění povinností plynoucích z této Smlouvy, pokud nastaly po uzavření Smlouvy a nemohly být povinnou smluvní stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Nepovažují se za ně okolnosti, které se projeví až v době, kdy byla povinná smluvní strana v prodlení s plněním povinností a které vznikly z hospodářských poměrů příslušné smluvní strany, o jejíž plnění se jedná. Rovněž se za tyto okolnosti nepovažují okolnosti, které mohla a měla povinná smluvní strana při uzavírání Smlouvy předpokládat, že nastanou.

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 škodu způsobenou vlivem:

- úpravou, neodborným zásahem či nesprávným užitím systému Objednatelem nebo třetí osobou z pověření Objednatele bez souhlasu Poskytovatele,
- chybou, chybnou konfigurací či závadou provozní infrastruktury Objednatele,
- zásahu do systémových dat nebo datových struktur Objednatelem mimo příslušný předmět Smlouvy,
- chyb v LMS Moodle a rozšířeních třetích stran, jejichž autorem není Poskytovatel,
- počítačových virů v souborech, které jsou obsahem kurzů,
- nedostatečnou konektivitou nebo chybou konektivity infrastruktury Objednatele k síti Internet

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 prodloužení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost dle článku 9.8 této Smlouvy.

11 OCHRANA A ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

11.1 Smluvní strany se zavazují, v souvislosti s touto smlouvou, postupovat v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), dále jen „Obecné nařízení o ochraně osobních údajů“.

11.2 Objednatel je a bude nadále považován za Správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.

11.3 Při plnění této smlouvy nepřichází Poskytovatel standardně do styku s osobními údaji, kterých je Objednatel správce (dále jen „chráněné osobní údaje“). Poskytovatel není zpracovatelem osobních údajů ve smyslu článku 28 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů.

11.4 Pouze ve výjimečných případech se může stát, že Poskytovatel získá přístup k chráněným osobním údajům. Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce dle článku 29 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů.

11.5 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech chráněných osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním dle této smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje:

11.5.1 nesdělovat nebo nezpřístupňovat chráněné osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu Objednatele,

- 11.5.2 zajistit, že jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s chráněnými osobními údaji v souvislosti s plněním dle Smlouvy, budou zavázány povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám, a aby tato povinnost mlčenlivosti trvala i po skončení jejich zaměstnání nebo provádění prací (minimálně po dobu 1 roku),
- 11.5.3 zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění dle této smlouvy, při styku nebo nakládání s chráněnými osobními údaji nepořizovaly kopie chráněných osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a aby jejich činnostmi nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění chráněných osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
- 11.6 Poskytovatel je povinen po dobu plnění předmětu této smlouvy realizovat potřebná bezpečnostní opatření v rovině technické i organizační, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejm. pak osobní údaje zabezpečit vůči náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zacházení s osobními daty v rozporu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů.
- 11.7 Poskytovatel je povinen písemně seznámit Objednatele s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování osobních údajů podle ustanovení této smlouvy, např. jakoukoliv odchylkou od udělených pokynů, odchylkou od sjednaného přístupu, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo ke zpracování osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného způsobu zacházení s osobními údaji v rozporu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů.
- 11.8 Objednatel je oprávněn provádět kontrolu, zda Poskytovatel plní své povinnosti dle tohoto článku. Poskytovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti s Objednatelem, o kterou bude požádán v souvislosti s ochranou osobních údajů. Poskytovatel je povinen na vyžádání zpřístupnit Objednateli písemnou dokumentaci svých technických a organizačních bezpečnostních opatření a umožnit mu případnou kontrolu dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.
- 11.9 Po skončení účinnosti této smlouvy je Poskytovatel povinen veškerá data, která má v držení, vymazat, a pokud je dosud nepředal Objednateli, předat je Objednateli a dále vymazat všechny existující kopie. Pokud má Poskytovatel přístup k chráněným osobním údajům, má povinnost současně tento přístup deaktivovat či vrátit Objednateli. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis Poskytovateli data ukládat i po skončení účinnosti této smlouvy.

12 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1 Tato Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky k této Smlouvě podepsanými Objednatelem a Poskytovatelem.
- 12.2 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.
- 12.3 Tato smlouva se řídí právem České republiky. Spory budou řešeny primárně smírnou cestou, v případě neúspěchu pak věcně a místně příslušným soudem dle sídla Objednatele.
- 12.4 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 tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
- 12.5 Vztahy smluvních stran vyplývající z této smlouvy a v této smlouvě výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem.
- 12.6 Obě smluvní strany se vzájemně zavazují, že neposkytnou třetím osobám žádné informace, které jim byly zpřístupněny v souvislosti s plněním této smlouvy a které nepodléhají poskytování v režimu zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.7 Poskytovatel se zavazuje spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), v platném znění, je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služby z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory. Poskytovatel se zavazuje stejným způsobem zavázat i svoje subdodavatele.
- 12.8 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.
- 12.9 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., přičemž se smlouva nestává účinnou, pokud není do 30 dnů ode dne jejího uzavření uveřejněna v registru smluv (dle § 6 zákona o registru smluv).
- 12.10 Objednatel, který uveřejnění smlouvy v registru zajistí, informuje druhou smluvní stranu o jejím uveřejnění neprodleně po něm na kontaktním e-mailu druhé smluvní strany uvedeném v záhlaví této smlouvy.

12.11 Tato smlouva je vyhotovena v elektronické formě a podepsána zástupci smluvních stran prostřednictvím kvalifikovaných elektronických podpisů. Každá smluvní strana obdrží oboustranně elektronicky podepsané vyhotovení.

12.12 Nedílnou součástí této Smlouvy je příloha:

- Příloha č.1 - Specifikace Služeb

6. 5. 2026

V Olomouci dne

V Brně dne

**Ing. Libor
Soška** Digitálně podepsal
Ing. Libor Soška
Datum: 2026.05.04
14:17:35 +02'00'

.....
doc. JUDr. Michael Kohajda, Ph.D.
Rektor Univerzity Palackého v Olomouci
za Objednatele

.....
Ing. Libor Soška
jednatel PragoData Consulting, s.r.o.
za Poskytovatele

Příloha č. 1 – Specifikace Služeb

Service Desk dle čl. 3.3.1 smlouvy

Poskytovatel provozuje Service Desk, tj. Single Point of Contact“ (SPoC) pro správu požadavků na poskytnutí Služeb.

Service Desk je dostupný prostřednictvím informačního systému Provozovatele, který je pro oprávněné osoby Objednatele dostupný non-stop na emailové adrese [REDACTED]

Obsluha Service Desk bude poskytována v Servisní době. Servisní dobou jsou pracovní dny českého kalendáře v době od 8:00 – 16:30 hod. CET.

Incident management

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

Kategorizace Incidentů se vyhodnocuje na základě informací uvedených Objednatelem. Aby nedocházelo k chybné interpretaci požadavku, doporučujeme dodržet následující strukturu Servisního požadavku:

- Název: Jednoznačný výstižný název v subjectu mailu
- Kategorie incidentu
- 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 a úplný popis požadavku jsou odpovědné oprávněné osoby Objednatele.

Kategorii incidentu navrhuje Objednatel, přičemž Zhotovitel má právo ji revidovat. V případě, že dojde k nesouladu navržené kategorie, jsou Smluvní strany povinny svolat společné jednání k určení kategorie. Podle kategorie jsou pak stanoveny SLA na vyřešení incidentu.

Obsluha Service Desk má právo si na základě nahlášení incidentu vyžádat bližší specifikaci, zejména pokud předané vstupní informace nejsou úplné, nebo neodpovídají požadované struktuře Incidentu. V takovém případě je tato činnost již považována za zahájení činnosti (reakci). Doba na Vyřešení začíná běžet až okamžikem dodání těchto chybějících informací.

Po ukončení činnosti na vyřešení Incidentu, uvede Poskytovatel stav Incidentu do stavu „Vyřešeno“ (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom e-mailem Objednatele. Za vyřešení incidentu se považuje odstranění chyby nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude chyba překlenuta a nedojde přitom k funkčnímu omezení LMS UPOL. Za vyřešení incidentu se považuje i náprava umožňující přeřazení do nižší kategorie; přeřazením incidentu do nižší kategorie však začínají Poskytovateli běžet lhůty k vyřešení předmětného incidentu nižší kategorie.

Pokud se Objednatel ve lhůtě 2 pracovních dnů, od doručení e-mailu oznamujícího vyřešení incidentu či požadavku Poskytovateli k předmětnému incidentu či požadavku nevyjádří, nebo pokud v této lhůtě vyjádří e-mailem souhlas s vyřešením incidentu či požadavku, má se za to, že vyřešení incidentu Objednatel odsouhlasil a Poskytovateli vzniká nárok na uvedení incidentu v Service desk do stavu

„Uzavřeno“. V případě, že Objednatel informuje e-mailem Poskytovatele ve výše uvedené lhůtě 2 pracovních dnů, že s vyřešením incidentu nebo požadavku nesouhlasí, je Poskytovatel povinen pokračovat v řešení požadavku nebo incidentu v jeho původní kategorii. Do doby vyřešení není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu Objednateli o vyřešení incidentu či požadavku do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením incidentu nebo požadavku Poskytovateli.

Kategorie incidentů:

V následující tabulce jsou definovány kategorie incidentů.

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy systém nebo část systému je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů s dílem.
B	Situace, kdy systém nebo část systému je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně díla nebo jeho části, na niž je Poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání díla nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo.

V následující tabulce je definována úroveň služby SLA (reakční doby a doby vyřešení) dle jednotlivých kategorií incidentů.

Úroveň	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
Incident management	24 hodin	3 prac. dny	3 prac. den	7 prac. dnů	14 prac. dnů	20 prac. dnů

Termíny pro Reakci a Vyřešení incidentu mohou být na základě dohody Poskytovatele s Objednatelem stanoveny pro jednotlivé incidenty odlišně.

SW podpora

Správa a údržba zdrojových kódů Systému, zákaznických rozšířeních a modulů, které jsou součástí Systému, zajištění udržitelnosti a kompatibility Systému se SW třetích stran, na které je LMS UPOL integrován (zejména webovými službami IS/STAG a SAP).

Softwarová podpora musí být poskytnuta Poskytovatelem do 1 měsíce vyžádání Objednatelem.

Součástí této smlouvy není další zakázkový vývoj, rozvoj či rozšíření Systému, ani upgrade Systému na generačně vyšší verzi Systému nebo jádra LMS Moodle.

Technická podpora Systému

Technickou podporou se rozumí poskytnutí konzultace problému, jeho analýza, návrh potřebných opatření k jeho odstranění a zpětná informace o výsledku analýzy a řešení problému.

Technickou podporou se rozumí i další služby na vyžádání Objednatele spojené s profylaxí stavu prostředí, instalací bezpečnostních záplat, konzultací návrhů na případné úpravy, diagnostikou, laděním, monitorováním, testováním, analyzováním, dokumentováním a podobně.

Požadavky na technickou podporu zadává oprávněná osoba Objednatele prostřednictvím Service Desk systému poskytovatele (viz. Kapitola 1).


Služby Technické podpory jsou poskytovány v Servisní době. Doba řešení požadavku na Technickou podporu je dohodnuta oprávněnými osobami Smluvních stran, v závislosti na charakteru problému, požadavkům na součinnost smluvních stran a složitosti řešení problému.

Konzultační služby

Konzultačními službami se rozumí jakékoliv jiné činnosti prováděné Poskytovatelem v souvislosti s touto smlouvou na základě požadavku Objednatele, zejména ad hoc konzultace na specifické téma odborným specialistou Poskytovatele.

Zahrnují poskytování znalostí o možných způsobech použití či vnitřním fungování Systému a o informační podpoře procesů Objednatele, a to i nad rámec běžné dokumentace produktu.

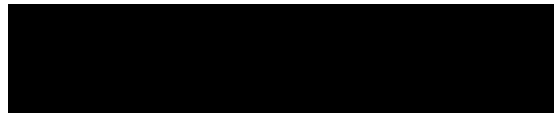
Komunikace smluvních stran

Smluvní strany se dohodly na komunikaci prostřednictvím emailu nebo telefonu. Požadavky na technickou podporu jsou zasílány na HelpDesk Poskytovatel, na adresu 

Oprávněnými osobami jsou:

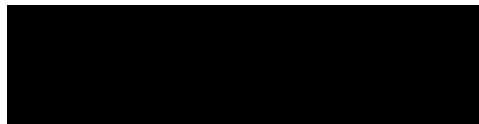
Objednatel:

- ve věcech smluvních:
- ve věcech obchodních:
- ve věcech technických a realizačních:



Poskytovatel:

- ve věcech smluvních:
- ve věcech obchodních:
- ve věcech technických a realizačních:



Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání smluvního charakteru, jsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a realizačních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání technického charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny provádět činnosti a úkony, které jsou předmětem této Smlouvy.

1 Cenová kalkulace

Položka	MD	Cena v Kč bez DPH
podpory produktivního provozu k softwarovému produktu LMS UPOL	30	456 000,- Kč

2 Prohlášení o obchodním tajemství a anonymizaci

Společnost PragoData Consulting, s.r.o., prohlašuje, že v případě, že nabídka společnosti PragoData Consulting, s.r.o. bude vybrána jako nejvhodnější a bude vyzvána ke smluvnímu jednání směřujícímu k uzavření smlouvy/objednávky, považuje společnost za Obchodní tajemství/Know-How a tedy požaduje anonymizaci, resp. zneviditelnění či nepřikládání následujících částí smlouvy/objednávky nebo nabídky pro účely zveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv:

- Osobní údaje a podpisy ve smlouvě/objednávce
- Celková nabídka
- Kompletní nabídka s výjimkou anonymizované smlouvy/objednávky