

Smlouva o poskytování servisních a konzultačních služeb

evid.č. Trask :

evid.č. ČVUT: 1081311001

Trask solutions s.r.o.

se sídlem Praha 4, Budějovická Alej, Antala Staška 2027/79, PSČ 140 00
IČ 6241 9641, DIČ CZ6241 9641

Bankovní spojení: KB Praha 6, číslo účtu:

Zápis v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 32579

Jednající *Filipem Tománkem, generálním ředitelem a jednatelem společnosti*
(dále jen "Poskytovatel")

- na straně jedné -

a

ČVUT v Praze

Výpočetní a informační centrum v Praze

se sídlem Žikova 4, Praha 6, PSČ: 166 35

IČ 68407700 DIČ CZ68407700

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s. Praha 6, č. účtu

(dále jen "Objednatel")

- na straně druhé -

uzavřely v souladu s příslušnými ustanoveními zák. č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, v platném znění, tuto Servisní smlouvu (dále jen Smlouva):

1. SMLUVNÍ STRANY

- 1.1. Objednatel prohlašuje, že je veřejnou vysokou školou založenou zákonem o vysokých školách a jakožto takový má právo tuto Smlouvu uzavřít.
- 1.2. Společnost Trask solutions s.r.o. (dále též „Trask“ nebo „Poskytovatel“), prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, číslo vložky 32579, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněna tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout za úplaty a za dále stanovených podmínek *servisní a konzultační služby* specifikované v příloze č. 1 této smlouvy přímo Objednateli a prostřednictvím Objednatele jeho smluvním partnerům (dále jen „Partneři“).

3. POSKYTOVANÉ SLUŽBY

- 3.1. Rozsah, způsob a parametry poskytování servisních a konzultačních služeb jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 3.2. Za účelem prokázání poskytnutých prací bude Poskytovatel provádět úplnou a přesnou evidenci všech poskytnutých *servisních a konzultačních služeb*. Poskytovatel je povinen na vyžádání Objednatele předložit potřebnou dokumentaci o provedených pracích.
- 3.3. Kontaktní osoby Objednatele, oprávněné objednávat a potvrzovat *servisní a konzultační služby pro Objednatele a prostřednictvím Objednatele pro Partneři*, jsou uvedeny v příloze č. 3.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Poplatky za *servisní a konzultační služby* jakož i pravidla jejich účtování jsou stanoveny v Příloze č. 2.
- 4.2. Fakturace za *servisní a konzultační služby* bude probíhat čtvrtletně. Faktura bude vystavena k poslednímu dni období, za které se fakturuje. V případě, že došlo k čerpání služeb nad rámec běžného paušálu, bude podkladem pro fakturace výkaz takto čerpaných prací.
- 4.3. Všechny faktury – daňové doklady vystavené Poskytovatelem jsou splatné ve lhůtě 30 dnů po jejich doručení na adresu: ČVUT v Praze – VIC, Žitná 4, 166 35 Praha 6.
- 4.4. Dnem zaplacení se rozumí den odepsání příslušné částky z účtu Objednatele. Poskytovatel se zavazuje na každé faktuře uvádět údaj o splatnosti faktury v souladu s touto Smlouvou. V případě rozporu v údajích má přednost znění této Smlouvy.
- 4.5. Každá faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů a musí obsahovat též evidenční číslo této Smlouvy, pod kterým je vedena u Objednatele. V případě, že faktura nebude splňovat uvedené náležitosti daňového dokladu, vrátí jí Objednatel Poskytovateli k přepracování. Lhůta splatnosti v tomto případě počíná běžet dnem doručení přepracované faktury.
- 4.6. Všechny ceny, poplatky a další odvody splatné podle této Smlouvy jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty, pokud není stanoveno jinak. DPH bude účtováno a připočteno k ceně podle platných právních předpisů.
- 4.8. Ceny dle přílohy č. 2 této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn každoročně jednostranně zvýšit o míru inflace v předcházejícím kalendářním roce oficiálně zveřejněné Českým statistickým úřadem nebo jiným úřadem nebo orgánem Český statistický úřad nahrazujícím (a to vždy s účinností od 1. ledna kalendářního roku následujícího). Toto zvýšení bude provedeno tak, že poté, co bude zveřejněna míra inflace za předcházející kalendářní rok, Poskytovatel vystaví

jednostranným úkonem nové aktualizované znění přílohy č. 2 této Smlouvy, které se stane její součástí, a dále fakturu – daňový doklad na částku ve výši rozdílu mezi příslušným peněžním plněním, které již Objednatel v průběhu kalendářního roku od 1. ledna zaplatil a novou výší příslušného peněžního plnění, které má být hrazeno od 1. ledna roku po zvýšení o inflační nárůst. Tuto částku je Objednatel povinen uhradit do čtrnácti (14) dnů ode dne doručení takové faktury. Další platby pak již budou ve výši po zvýšení o inflaci, jak uvedeno shora. Uvedený postup zvýšení cen se poprvé uplatní po uplynutí od 1. ledna 2011.

5. MÍSTO PLNĚNÍ

- 5.1. *Servisní a konzultační služby* budou poskytovány v sídle Poskytovatele, sídlem Partnerů a v lokalitách na území města Prahy dle typu případu a potřeb pro jeho vyřešení.
- 5.2. Veškerý servisní personál i všichni ostatní zaměstnanci či zástupci Poskytovatele, kteří se budou podílet na plnění předmětu této Smlouvy, jsou povinni dodržovat interní předpisy Objednatele a jeho Partnerů, se kterými bude Objednatelem prokazatelně seznámen, týkající se bezpečnosti a důvěrného charakteru informací, tvořících předmět obchodního tajemství Objednatele a jeho Partnerů, s nimiž při plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy přijdou do styku.
- 5.3. Servisní personál a ostatní osoby Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy, jsou oprávněni vstupovat do objektů Objednatele a jeho Partnerů, které budou dohodnuty mezi kontaktními osobami smluvních stran. Poskytovatel se zavazuje, řídit se při plnění této Smlouvy v objektech Objednatele a jeho Partnerů jejich interními předpisy a dodržovat interní bezpečnostní pravidla a opatření, se kterými bude Objednatelem prokazatelně seznámen. Poskytovatel souhlasí též se sledováním a zaznamenáváním své činnosti při plnění této Smlouvy.
- 5.4. Objednatel je povinen zabezpečit vstupní poučení servisního personálu a ostatních osob Poskytovatele o dodržování interních bezpečnostních opatřeních platných při pobytu ve svých objektech. O poučení bude sepsán písemný zápis podepsaný poučovanou osobou.

6. Požadovaná součinnost

Objednatel zajistí:

1. přístupy a oprávnění nutné pro provádění činností Poskytovatele v souvislosti s poskytováním *Servisní a konzultační služby* formou vzdáleného přístupu k provozním i testovacím instancím aplikací, pro které je služba poskytována,
2. přístupy a oprávnění nutné pro provádění činností Poskytovatele v souvislosti s poskytováním *Servisní a konzultační služby* v prostorách Objednatele a jeho Partnerů (Akademii múzických umění a Vysoké škole umělecko-průmyslové) k provozním i testovacím instancím aplikací, pro které je služba poskytována,
3. nezbytnou součinnost při analýze,
4. nezbytné konzultace při vývoji požadovaných změn,
5. přístup ke všem informacím a podkladům nutným pro splnění,
6. přípravu testovacích dat nutných k analýze problému,
7. provoz provozních i testovacích instancí aplikací, pro které je služba poskytována,
8. systémovou a bázeovou technickou podporu v rozsahu nezbytném pro poskytování služby,
9. jmenování kontaktních osob Objednatele a jeho Partnerů v těchto rolích:
 - a. kontaktní osobu Objednatele, která objednává a akceptuje požadavky podpory,
 - b. kontaktní osoby pro každého z Partnerů Objednatele, kteří definují požadavky na podporu.

7. ZÁRUKA

- 7.1. Poskytovatel poskytuje na *Servisní a konzultační služby, které jsou předmětem této Smlouvy* záruku v délce dvanácti měsíců od poskytnutí služby. V případě, že bude služba poskytnuta nekvalitně má Objednatel právo požadovat od Poskytovatele zejména bezplatnou nápravu.

8. KONTAKTNÍ OSOBY

- 8.1. Kontaktní osoby pověřené vedením věcných a obchodních jednání, včetně kontaktních spojení, jsou uvedeny v Příloze č. 3. této smlouvy.
- 8.2. Kontaktní osoby oprávněné vedením technických jednání a čerpáním jednotlivých služeb jsou uvedeny v Příloze č. 3. této smlouvy.
- 8.3. Změna kontaktních osob se děje změnou Přílohy č. 3 k této Smlouvě. Přitom platí, že nové znění nahradí ke dni jejího potvrzení oběma stranami původní znění.

9. UKONČENÍ SMLOUVY

- 9.1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Smlouvu lze oběma smluvními stranami ukončit písemnou výpovědí bez uvedení důvodů. Výpovědní doba je 12 (dvanáct) měsíců. Výpovědní doba začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Smlouvu je dále možné ukončit písemnou výpovědí z důvodů podstatného porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou. V tomto případě činí výpovědní doba jeden (1) měsíc a výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Poskytovatele se pro účely této Smlouvy považuje opakované prodlení poskytování služeb (A.) a (B.) definovaných v příloze 1. této smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů v rámci doby dostupnosti služby

Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Objednatele se pro účely této Smlouvy považuje:

- a) prodlení s úhradou faktur po dobu delší 30 dnů
- b) opakované neplnění nezbytné součinnosti

10. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 10.1. Při nedodržení termínů sjednané reakce (Čas na reakci) poskytování služeb (A.) a (B.) definovaných v příloze 1. této Smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 4 968 Kč bez DPH za každý následující započatý den.

Při nedodržení termínu vyřešení (Čas na vyřešení) pro Kritické problémy v rámci služby (A.) definované v příloze 1. této Smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 4 968 Kč bez DPH za každý následující započatý den.

- 10.2. Smluvní pokuty definované v bodě 10.1 se pro jeden konkrétní případ nesčítají.

Smluvní pokuta není uplatnitelná na případy, kdy je příčina problému mimo aplikaci KOSI.

Smluvní pokuta není uplatnitelná na případy, kdy byl problém způsoben neodborným zásahem ze strany Objednatele nebo jeho Partnerů.

Smluvní pokuta nepřesáhne ve svém souhrnu 99 360 Kč bez DPH z Ceny *Servisní a konzultační služby*.

- 10.3. V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury je oprávnění vyúčtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý den prodlení, max. však ve výši 99 360 Kč bez DPH.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2010 po podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 11.2. Tato Smlouva se řídí zákonem číslo 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník) v platném znění.
- 11.3. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvíдалa. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
- 11.4. Tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran.
- 11.5. Tato Smlouva byla vyhotovena a účastníky podepsána ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každý má stejnou platnost. Každá ze stran obdrží dvě (2) z těchto vyhotovení. Jakékoli opravy textu platí jen, byly-li oběma účastníky parafovány.
- 11.6. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří:
- a) Příloha č. 1 – Parametry poskytovaných služeb
 - b) Příloha č. 2 – Ceny servisních a konzultačních služeb
 - c) Příloha č. 3 – Kontakty pro poskytování servisních a konzultačních služeb

Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech článcích této Smlouvy připojují své podpisy.

ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ
V PRAZE
Výpočetní a informační centrum
166 35 PRAHA 6, Zikova 4
(1)

Za Objednatele

Za Poskytovatele

(Podpis autorizované osoby)

Filip Tománek,
generální ředitel a jednatel společnosti

(Datum)

(Datum)

Příloha č. 1

1. Vysvětlení pojmů

Společné pojmy

1. **Dostupnost:** dostupností se rozumí časový interval, kdy je služba poskytována Objednateli. Mimo interval dostupnosti nelze aplikovat ani případné lhůty na reakci nebo na vyřešení, pokud se smluvní strany pro daný konkrétní případ nedohodnou jinak.
2. **Čas na reakci (Reaction Time):** je definován jako interval mezi zadáním případu (incident, problém, požadavek) do Portálu podpory Objednatelům a zahájením poskytování služby Poskytovatelem. (Poznámka: v Portálu podpory identifikováno nastavením stavu In Progress)

Pojmy Incident Managementu

3. **Incident:** událost, která není součástí standardních operací služby (aplikace) a která způsobuje nebo může způsobit přerušení nebo snížení poskytovaných funkcionalit služby (aplikace).
4. **Dočasné vyřešení incidentu (Workaround):** dočasným vyřešením incidentu se rozumí takové odstranění incidentu nebo nalezení takového postupu, které odstraňuje technické komplikace spojené s užíváním aplikací a součástí řešení uvedených v dokumentu Specifikace poskytovaných služeb, ale s určitými technickými nebo organizačními dopady.
5. **Vyřešení incidentu:** vyřešením se rozumí takové odstranění incidentu nebo nalezení takového postupu, které odstraňuje technické komplikace spojené s užíváním aplikací a součástí řešení uvedených v dokumentu Specifikace poskytovaných služeb. Za Vyřešení incidentu je rovněž považováno ukončení řešení incidentu na základě požadavku ze strany Objednatele.

2. Parametry poskytovaných služeb

A. Služba zajištění připravenosti poskytovat podporu a konzultace

Služba obsahuje následující činnosti:

- Připravenost řešit incidenty Objednatele a jeho Partnerů prostřednictvím portálu podpory support.trask.cz
- Dokumentace a udržování znalostí prostředí a aplikace pro dvoučlenný tým podpory
- Činnosti spojené s podporou projektu (kontrola a vedení issue, project management, účast na schůzkách řídicích výborů)

Parametry poskytování služby:

Položka	Dostupnost	Čas na reakci	Čas na vyřešení
Dostupnost telefonické podpory aplikace KOSI	8:30 - 18:00	Okamžitě	
Připravenost řešit provozní problémy aplikace KOSI			
Kritické problémy (Blocker, Critical)	8:30 - 18:00	Do 2 pracovního dne	Do 10 pracovních dnů
Připravenost řešit provozní problémy aplikace KOSI			
Nekritické problémy (Major)	8:30 - 18:00	Do 2 pracovních dnů	
Připravenost řešit provozní problémy aplikace KOSI			
Nekritické problémy (Minor, Trivial)	8:30 - 18:00	Do 5 pracovních dnů	
Připravenost poskytnutí vývoje a konzultací pro studijní systém	8:30 - 18:00	Do 10 pracovních dnů	
Konzultace v dalších oblastech	8:30 - 18:00	Do 10 pracovních dnů	

Do času na vyřešení se nepočítá doba čekání na poskytnutí součinnosti potřebné k řešení ze strany Objednatele a jeho Partnerů.

B. Služba poskytování konzultací, podpory a drobných úprav aplikace KOSI v rámci paušálních hodin

Služba obsahuje následující činnosti:

- Drobné úpravy aplikace KOSI
- Konzultace k aplikaci KOSI
- Podpora aplikace KOSI

Pro poskytování konzultací, podpory a vývoje v kategorii Senior Developer pro aplikaci KOSI obsahuje služba paušální práce v rozsahu 45 hodin měsíčně s možností převodu mezi měsíci v rámci jednoho kvartálu. Převod mezi měsíci bude vždy oznamován s předstihem 21 dní.

Služby objednává vždy kontaktní osoby Objednatele uvedené v příloze 3. této smlouvy, přes portál support.trask.cz

Parametry poskytování služby:

Položka	Dostupnost	Čas na reakci
Konzultace, vývoj a podpora pro aplikaci KOSI	8:30 - 18:00	Do 10 pracovních dnů

C. Služba poskytování konzultací, podpory a vývoje pro aplikaci KOSI nad rámec služby „B“

Služba obsahuje následující činnosti:

- Vývoj aplikace KOSI
- Konzultace k aplikaci KOSI
- Podpora aplikace KOSI

Služby konzultací, vývoje a podpory k aplikaci KOSI nad rámec služby „B“ budou poskytovány na základě samostatných objednávek Objednatele v sazbách garantovaných touto smlouvou pro kategorii Senior Developer.

Služby objednává vždy Objednatel.

D. Služba poskytování konzultací a vývoje pro ostatní oblasti

Služba obsahuje následující činnosti:

- Vývoj aplikací na zakázku
- Infrastruktura – fyzická, virtuální / Wintel a Unix platformu
- Systémová a datová integrace
- Security (PKI, SSO) a role management (IDM)
- Testování a metodiky
- Project management
- Monitoring

Služby konzultací, vývoje a podpory k aplikaci KOSI nad rámec služby „B“ budou poskytovány na základě samostatných objednávek Objednatele v sazbách garantovaných touto smlouvou pro kategorie Senior Developer, Senior Consultant a Expert Consultant.

Příloha č. 2

Cena servisních a konzultačních služeb

Služba	Částka bez DPH
Poskytování služby A dle přílohy 1. této smlouvy	540 000,00 Kč
Poskytování služby B dle přílohy 1. této smlouvy	652 320,00 Kč
Celkem	1 192 320,00 Kč

Platby za paušální služby jsou fakturovány měsíčně částkou 99 360 Kč bez DPH na základě této smlouvy.

Hodiny odpracované v rámci služeb (C.) a (D.) přílohy 1. této smlouvy budou účtovány hodinovou sazbou v následujících kategoriích.

Kategorie	Částka bez DPH
Senior Developer	1 205,00 Kč
Senior Consultant	1 350,00 Kč
Expert Consultant	1 750,00 Kč

V případě práce od 18:00 do 8:30 je hodinová sazba navýšena o 30% a v případě prací v mimo pracovní dny je hodinová sazba navýšena o 50%.

Příloha č. 3

Kontaktní osoby pro věcná a obchodní jednání

1. Kontaktní osoby Poskytovatele

tel. 220 414 111 (144) - smluvní a obchodní

12) – koordinace poskytovaných služeb

2. Kontaktní osoby Objednatele a jeho partnerů

žadovaných služeb

požadovaných služeb