

# Servisní smlouva: VERSO moduly a OBD, období od 01.01.2016 do 31.12.2016

číslo smlouvy Poskytovatele: SS – 009/16

číslo smlouvy Uživatele: 9730/00029

## Smluvní strany:

### **DERS s. r. o.,**

Polákova 737/1, 500 02 Hradec Králové  
IČ: 25924362, DIČ: CZ25924362  
regi.: Krajský soud v Hradci Králové, oddíl C, vl.14855  
zástupce: **Ing. Jan Mach**, jednatel společnosti  
(dále jen „**Poskytovatel**“)

### **Veterinární a farmaceutická univerzita Brno**

Palackého tř. 1946/1, 612 42 Brno  
IČ: 62157124 DIČ: CZ62157124  
zástupce: **Mgr. Barbora Šolcová**, kancléř  
(dále jen „**Uživatel**“)

(Poskytovatel a Uživatel každý jednotlivě dále také „Smluvní strana“ nebo společně „Smluvní strany“) uzavírají v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákon č. 89/2012, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), tuto Servisní smlouvu (dále jen „Smlouva“):

## I. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1 Předmětem Smlouvy jsou níže specifikované závazky Poskytovatele a závazek Uživatele uhradit za toto plnění Poskytovatele sjednanou cenu. Poskytovatel se zavazuje provést pro Uživatele tyto činnosti spočívající v poskytnutímimozáruční servisní podpory pro produkty VERSO – Aplikační moduly a OBD dodané Poskytovatelem (dále jen „Produkt“) pro období uvedené v kapitole IIa to v rozsahu specifikovaném v této Smlouvě, včetně:

1.2 Podrobné členění Produktu:

SW/Modul	Licenční smlouva, Smlouva o dílo, Objednávka
VERSO– MIS	0507-2005/323
VERSO – Objednávky	0507-2005/323
VERSO – aplikační server	0507-2005/323
VERSO – GaP	SD – 012/13
OBD 3.0	0507-2005/323
OBD Public	Objednávka z 03.08.2009

SW/Modul	Licenční smlouva, Smlouva o dílo, Objednávka
Telefonní seznam	obj. č. 9132/10/29s

- 1.3 Konkrétní specifikace funkcionality Produktu, ke které je poskytována mimozáruční servisní podpora, vyplývá z uzavřených licenčních smluv, smluv o dílo či objednávek (funkcionalita vytvořená na zakázku). Účelem mimozáruční servisní podpory je zabezpečení provozu Produktu.
- 1.4 Smlouva upravuje poskytování mimozáruční servisní podpory spočívající v připravenosti a schopnosti Poskytovatele řešit problémy, které se v souvislosti s Produktem vyskytnou, podmínky jejich odstranění a podmínky poskytování dalších služeb v této Smlouvě specifikovaných.

## II. OBDOBÍ PLATNOSTI SMLOUVY

- 2.1 Tato Smlouva se uzavírá na období od 01.01.2016 do 31.12.2016 včetně.
- 2.2 Platnost a účinnost Smlouvy se automaticky prodlužuje za podmínek stanovených v odstavci 7.7.

## III. MIMOZÁRUČNÍ SERVISNÍ PODPORA

- 3.1 Mizozáruční servisní podpora pro Produkt se pro období uvedené v kapitole II. Období platnosti Smlouvy stanovuje takto:

Kód služby	Název služby
	<b>Moduly VERSO</b>
D8x5	Dostupnost 8x5 (8:00 – 16:00; Po-Pá) – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. <b>Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.</b>
RD8H	Reakční doba 8 hodin pro Chyby s vysokou prioritou – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. <b>Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.</b>
DOZB36H	Doba odstranění Chyby/závady – blocker 36 hodin – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. <b>Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.</b>
DOZC56H	Doba odstranění Chyby/závady – critical 56 hodin
RD24H	Reakční doba 24 hodin pro Chyby s nízkou prioritou – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. <b>Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.</b>
DOZM240H	Doba odstranění Chyby/závady - major 240 hodin (30 dnů)
DOZT480H	Doba odstranění Chyby/závady - minor a trivial v rámci další nasazované verze
AKTUL	Hotfix aktualizace – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. <b>Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.</b>
MONITORING	Proaktivní monitoring

Kód služby	Název služby
	<b>OBD 3.0</b>
D8x5	Dostupnost 8x5 (8:00 – 16:00; Po-Pá) – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.16
RD8H	Reakční doba 8 hodin pro Chyby s vysokou prioritou – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.19
DOZB36H	Doba odstranění Chyby/závady – blocker 36 hodin – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.20
DOZC56H	Doba odstranění Chyby/závady – critical 56 hodin
RD24H	Reakční doba 24 hodin pro Chyby s nízkou prioritou – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.19
DOZM240H	Doba odstranění Chyby/závady - major 240 hodin (30 dnů)
DOZT480H	Doba odstranění Chyby/závady - minor a trivial v rámci další nasazované verze
AKTUL	Hotfix aktualizace – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.28

Kód služby	Název služby
SPRARVI	Správa číselníků forem RIV a liter. Forem – viz příloha č. 1 kapitola IX. Doplňkové služby pro klienty OBD, odst. <b>Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.</b>

3.2 Proaktivní monitoring zahrnuje:

- v období od 1.9.2016 do 20.12.2016 – monitoring aplikace po dobu 1 hodiny 1x za 14 dní ( celkem 8 hodin ročně),
- 1měsíc před termínem sběru dat – monitoring aplikace po dobu 1,5 hodiny 1x za 7 dní (celkem 7,5 hodiny ročně). Objednatel oznámí Poskytovateli čerpání těchto hodin 3 měsíce předem.

3.3 Poskytovatel nijak neodpovídá za nedostupnost Aplikace způsobenou technologiemi (hardware, software),

- na nichž je Aplikace provozována a/nebo
- které slouží pro připojení k Aplikaci a/nebo k technologiím, na nichž je Aplikace provozována

pokud tyto nebyly poskytnuty Poskytovatelem za účelem provozování Aplikace, nebo pokud takto Poskytovatelem poskytnuty byly, avšak byla na nich provedena změna, jež nebyla ze strany Poskytovatele pro provozování Aplikace autorizována.

3.4 Objednatel je v případě uplatnění nároku vůči Poskytovateli z titulu nedostupnosti Aplikace povinen prokázat, že veškeré výše uvedené technologie fungovaly správně a že za nedostupnost Aplikace je odpovědný Poskytovatel.

3.5 Poskytovatel žádným způsobem neodpovídá za nedostupnost Aplikace způsobenou třetí stranou, nebo událostí, za kterou tato strana odpovídá, nebo k níž došlo z důvodu překážek vylučujících odpovědnost, jak jsou vymezeny v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, v platném znění.

3.6 Další podmínky mimozáruční servisní podpory jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.

3.7 Pro případ nutného zásahu Poskytovatele s ohledem na udržení Produktu v chodu jsou ze strany Uživatele stanoveny tyto osoby:

Za Poskytovatele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt
	Analytik, konzultant	

Za Uživatele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt a způsob hlášení požadavku
	Restart HW, restart aplikace, správa infrastruktury	
	Restart HW, restart aplikace, správa infrastruktury	

Tyto osoby bude Poskytovatel v případě potřeby kontaktovat a Uživatel se zavazuje zajistit jejich plnou součinnost.

3.7 Kalkulace ceny mimozáruční servisní podpory:

Název služby	Cena za 1 rok v Kč bez DPH	Cena za 1 rok v Kč včetně DPH
<b>Základní služby mimozáruční servisní podpory</b>		
<b>Servisní podpora k modulům VERSO</b>		
Mimozáruční servisní podpora k modulům VERSO - Produkční instance		
<b>Servisní podpora k modulu OBD</b>		
Mimozáruční servisní podpora k modulu OBD - Produkční instance		
<b>Doplňkové služby mimozáruční servisní podpory</b>		
Správa číselníků RIV a správ lit. forem		
Monitoring		
<b>Mimozáruční servisní podpora celkem</b>	<b>201.496,-</b>	<b>243.810,-</b>

Nedílnou součástí Smlouvy je Příloha č. 2 – Kalkulace ceny.

3.8 Podmínky dalšího rozvoje a úprav Produktu.

- 3.8.1 Dalším rozvojem je míněn rozvoj nad rámec paušálních (předplacených) konzultačních hodin (jsou-li Uživatelé objednány).
- 3.8.2 Další rozvoj, úpravy a změny Produktu budou provedeny na základě objednávek.
- 3.8.3 Hodinová sazba pro objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou (odst.3.1) je stanovena na ==1.250== Kč bez DPH.

## IV. CENA

- 4.1 Cena za servisní podporu Produktu ze strany Poskytovatele dle této Smlouvy je na období uvedené výše v kapitole II. stanovena na ==201.496==Kč bez DPH. K této ceně bude připočteno DPH dle aktuálně platných předpisů. Cena vč. DPH činí ==243.810== Kč.
- 4.2 Cena je splatná na základě faktury se 14 denní splatností vystavené ke dni zahájení platnosti Smlouvy. Cena za případná plnění ze strany Poskytovatele za objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou je splatná na základě faktury se 14 denní splatností vystavené ke dni doručení objednávky Uživatelé, případně ke dni platnosti smlouvy sjednané ohledně tohoto plnění. Faktura vystavená Poskytovatelem dle této Smlouvy bude vystavena jako daňový doklad se zúčtováním DPH dle předpisů platných k datu zdanitelného plnění a musí mít náležitosti stanovené pro daňový doklad.

## V. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN

5.1 Poskytovatel se zavazuje:

- 5.1.1 dodržet podmínky uvedené v této Smlouvě a jejích přílohách;
- 5.1.2 zachovat mlčenlivost o všech informacích, se kterými při provádění servisní podpory dle této Smlouvy u Uživatelé přišel do styku, a postupovat při provádění podpory vždy tak, aby zachoval bezpečnost a důvěrnost všech dat, jež mu Uživatel v souvislosti s prováděním servisní podpory dle této Smlouvy poskytl. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy;
- 5.1.3 postupovat při nakládání s osobními údaji v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. V případě porušení povinnosti uvedené v tomto ustanovení je Poskytovatel povinen uhradit Uživatelé smluvní pokutu ve výši 10000Kč za každý případ porušení;
- 5.1.4 Poskytovatel odpovídá pouze za služby výslovně uvedené a předplacené Uživatelé v rámci této Smlouvy;

5.2 Uživatel se v rámci této Smlouvy zavazuje:

- 5.2.1 zaplatit sjednanou cenu v jedné splátce na základě faktury vystavené Poskytovatelem se 14 denní splatností;
- 5.2.2 umožnit Poskytovateli komunikaci s klíčovými pracovníky Uživatele a poskytnout všechny další nezbytné informace pro zajištění chodu Produktu a poskytnout potřebnou součinnost pro plnění povinností Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy;
- 5.2.3 spolupracovat při organizaci školení zaměstnanců Uživatele, pokud si Uživatel tuto službu objedná;
- 5.2.4 umožnit realizaci dálkové administrace datového serveru Uživatele, v případě, že si ji Uživatel objedná a poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost požadovanou Poskytovatelem za tímto účelem;
- 5.2.5 zachovat důvěrnost všech informací, jež mu Poskytovatel v souvislosti s prováděním servisní podpory dle této Smlouvy sdělil. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy.

---

## VI. SANKCE

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje při nedodržení termínů reakční doby a doby pro vyřešení incidentu typu Chyba (jak je tento termín definován v Příloze č. 1 Smlouvy) stanovených v čl. III. dost. 3.1 uhradit Uživateli smluvní pokutu ve výši 0,05% ze sjednané ceny dle této Smlouvy za každý den prodlení, pokud se Poskytovatel s Uživatелеm nedohodne jinak.
- 6.2 Úhrady prováděné Uživatелеm Poskytovateli dle této Smlouvy se považují za uhrazené okamžikem připsání celé částky na účet Poskytovatele specifikovaný v příslušné faktuře. Uživatel se zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu v případě svého prodlení s úhradou dlužné částky ve výši 0,05% z této částky za každý den prodlení. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody či její výše.
- 6.3 Splatnost sankce je 14 dní od doručení jejího písemného vyúčtování Uživateli nebo Poskytovateli.

---

## VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1 Tato Smlouva nahrazuje a ukončuje platnost Servisní smlouvy č. SS – 018/15 (Vaše č. 9730/00021) podepsané dne 28.11.2014.
- 7.2 Závazkový vztah založený touto Smlouvou se řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. v platném znění, pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak.
- 7.3 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá ze Smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 7.4 Nedílnou součástí této Smlouvy je její Příloha č. 1 – Servisní podmínky a Příloha č. 2 – Kalkulace ceny. Uživatel výslovně potvrzuje, že je seznámen se Servisními podmínkami i s Kalkulací ceny a podpisem této Smlouvy s nimi vyslovuje svůj souhlas.
- 7.5 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího uzavření Smluvními stranami.
- 7.6 Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky uzavřenými mezi Smluvními stranami.
- 7.7 Tato Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou v kapitole 2.1 s tím, že pokud Smluvní strany nenahradí tuto Smlouvu novou servisní smlouvou nebo smlouvu neukončí výpovědí, jak je popsáno níže, platnost a účinnost stávající Smlouvy se automaticky prodlužuje o jeden rok a to i opakovaně. V takovém případě je Poskytovatel vždy oprávněn navýšit cenu za servisní podporu sjednanou touto Smlouvou na další roční období o procento odpovídající průměrné meziroční míře inflace, a to jednostranným oznámením zaslaným Uživateli. V případě uzavírání nové servisní smlouvy, zašle její návrh a kalkulaci ceny na další období Poskytovatel Uživateli vždy nejpozději 1 měsíc před koncem účinnosti Smlouvy. V případě, že Uživatel nesouhlasí s navrženou kalkulací, má právo ukončit smlouvu s výpovědní lhůtou 1 měsíc, která začíná běžet 1. den kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Po dobu výpovědi jsou zachovány původní podmínky a ceny Smlouvy.

- 7.8 Smlouvu lze ukončit dohodou nebo písemnou výpovědí jedné ze Smluvních stran. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet 1. den kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Smluvní strany po uplynutí výpovědní lhůty provedou vzájemné vyrovnání závazků. Vyrovnání bude provedeno poměrným způsobem, kdy Poskytovateli náleží poměrná část z ceny uvedené v kapitole IV Smlouvy za měsíce, ve kterých byla servisní podpora poskytována. Na tuto poměrnou část ceny vystaví Poskytovatel fakturu se 14 denní splatností. V případě, že byla cena dle kapitole IV Smlouvy Objednatelům již uhrazena bude ze strany Poskytovatele vystaven Opravný daňový doklad, který se Poskytovatel zavazuje proplatit ve lhůtě 14 dní od jeho vystavení.

V Hradci Králové .....

V Brně .....

.....  
**Ing. Jan Mach**, jednatel  
společnosti DERS s. r. o.

.....  
**Mgr. Barbora Šolcová**, kancléř  
Veterinární a farmaceutická univerzita Brno

---