

Servisní smlouva

uzavřená mezi stranami:

Vysoké učení technické v Brně

se sídlem Antonínská 548/1, 601 90 Brno

Koleje a menzy, Kolejní 2905/2, 612 00 Brno

zastoupené Dagmar Vlčkovou, ředitelkou Kolejí a menz VUT v Brně

IČ 00216305, DIČ CZ00216305

veřejná vysoká škola, nezapisuje se do OR

bank. spojení: 110723998/0300, ČSOB a.s.

v dalším pouze objednatel

a

ApS Brno, s. r. o.

se sídlem Božetěchova 2, 612 66 Brno

zastoupená Ing. Zdeňkem **Boušou**, jednatelem společnosti

IČ: 00543535, DIČ: CZ00543535

bankovní spojení: KB Brno – město, č.ú.: 113545621/0100

zapsaný u Krajského soudu v Brně pod sp.zn. C.35

v dalším pouze poskytovatel

1. Předmět smlouvy

- 1.1 Předmětem smlouvy je úplatné poskytování servisních úkonů nezbytných pro řádnou funkci informačního systému ISKAM4, dodaného na základě smlouvy č. 028000011283 ze dne 30.5.2014.. Servisní úkony mohou být poskytnuty bezúplatně, pokud tak stanoví tato smlouva.
- 1.2 Servisním úkonem není úprava software na žádost objednatele.
- 1.3 Po dobu záruky řídí se odstraňování vad ustanoveními smlouvy o dílo.

2. Výkon servisní činnosti

- 2.1 Úkony nepravidelné
- 2.2 Poskytovatel se zavazuje reagovat v přiměřené lhůtě na žádost objednatele o odstranění vzniklých vad. S odpovídajícím servisním úkonem musí být započato:
 - 2.2.1. do 60-ti minut od doručení požadavku, v době mezi 8:00 a 16:00 pracovního dne jinak do 9:00 následujícího pracovního dne a to v případech urgentní povahy.
 - 2.2.2. do 2 pracovních dnů od doručení požadavku v ostatních případech.

2.3 Úkony pravidelné

- 2.3.1. Strany sjednávají 1měsíční periodicitu pro soubor rutinních servisních úkonů, které mají zajišťovat provozuschopnost systémů. Tyto pravidelné servisní úkony zahrnují:
- 2.3.2. Tříkrát týdně sledování bezpečnostních záznamů a detekce možných průniků do dodaného systému a zajištění okamžité nápravy při zjištění incidentu, pokud je závada důsledkem vady díla. V ostatních případech neprodleně upozorní na tuto skutečnost objednatel.
- 2.3.3. Sledování chování a výkonnosti dodaného systému a návrh dalších opatření a úprav.
- 2.3.4. Tříkrát týdně sledování a analýza logu chyb a zajištění co nejrychlejší nápravy.
- 2.3.5. O bodech 2.3.2, 2.3.3 a 2.3.4 předávat zprávy včetně protokolů (logů apod.) v případech nikoli rutinní povahy.
- 2.3.6. Aktualizace software. O změně verze a datu, ke kterému byla implementována spolu se stručnou charakteristikou nové funkcionality, bude Objednatel neprodleně informován elektronickou cestou.
- 2.3.7. Úpravy vyplývající z legislativních změn.
- 2.3.8. Poradenská činnost při nastavení systému, využití nových funkcí vycházejících ze „servisních upgradů“...

3. Součinnost objednatele

- 3.1 Objednatel musí co nejvěrněji popsat projevy zjištěné vady dle přílohy č. 1.
- 3.2 Při následném dálkovém kontaktu s poskytovatelem musí zajistit realizaci pokynů poskytovatele a poskytnout mu vzdálený přístup k systému, bude-li o to požádán.
- 3.3 Prioritu žádosti o servisní úkon určuje Objednatel, musí nicméně uspokojivě tuto zdůvodnit, bude-li poskytovatel zastávat názor odlišný, zprávi neprodleně objednatele e-mailem.

4. Cena, fakturace a sankce

- 4.1 Sjednává se měsíční paušál ve výši 41.390 Kč bez DPH. Sjednaný paušál zahrnuje jednu cestu autem k Objednateli měsíčně. Další cesty se účtují dle skutečných nákladů. Dnem zdanitelného plnění je vždy poslední den měsíce. Daňový doklad bude vystaven do 5 pracovních dnů, splatnost je 15 dnů po obdržení. v pochybnostech se má za to, že byla doručena třetí den po odeslání.
- 4.2 Pro servisní úkony výslovně nesjednané v této smlouvě platí cena za jednu hodinu servisu 900 Kč bez DPH (?) Tato cena může být změněna poskytovatelem po projednání s objednatelem, pokud bude prokázán důvodný nárůst nákladů.

5. Ustanovení závěrečná

- 5.1 Smlouva se sjednává na dobu neurčitou s šestiměsíční výpovědní lhůtou.
- 5.2 Poskytovatel může uplatnit výpověď pouze v případech, že objednatel hrubě poruší ustanovení této smlouvy, zejména se ocitne v prodlení s placením delším než tři měsíce.
- 5.3 Tímto se ukončuje platnost servisní smlouvy ze dne 17.2.2006 ve znění pozdějších dodatků.

5.4 Smlouva se sepisuje ve čtyřech vyhotoveních, po dvou pro každou stranu.

Smlouva nabývá účinnosti dne 1.11.2014.

V Brně dne 31.10.2014

V Brně dne 31.10.2014

Dagmar Vlčková
ředitelka Kolejí a menz VUT v Brně
za objednatele

Ing. Zdeněk Bouša
jednatel společnosti
za poskytovatele

Příloha č.1 Servisní smlouvy

Zásady součinnosti při podpoře provozu systému ISKAM

1. Účel

Tyto zásady jsou určeny pro postup zadavatele (osob v jeho řídicí působnosti) při využívání podpory zhotovitele

- v záruční době
- po dobu smluvní podpory poskytované zadavateli zhotovitelem

2. Oprávněné osoby zadavatele

2.1 Oprávněnými osobami zadavatele, jež mohou využívat kontaktu dle těchto zásad, jsou:

- kvestor
- ředitel kolejí a menz
- vedoucí ubytovacího úseku
- vedoucí kolejí
- vedoucí menzy
- správce sítě
- administrátor systému výdeje stravy
- pověřená osoba a její zástupce

2.2 Pověřená osoba bude jedna a bude mít jednoho zástupce. V odůvodněných a naléhavých případech, kdy hrozí nebezpečí škody z prodlení nebo kdy není žádná z oprávněných osob dostupná, je oprávněn využít kontaktu každý uživatel, který je účasten na zajišťování jeho provozní funkčnosti.

3. Indikace podpory

3.1 Důvodem k vyžádání podpory dle tohoto pokynu může být:

- vada v systému
- naléhavý provozní dotaz
- návrh na změnu v systému
- žádost o konzultaci
- poskytnutí námětu na vylepšení systému
- případně jiný vážný důvod, který nelze řešit jinak než prostřednictvím podpory.

3.2 Podpora, na niž se vztahují záruční podmínky, je poskytována bezplatně.

4. Elektronický kontakt a řešení incidentu

4.1 Pro podporu byl vyvinut systém sledování incidentů prostřednictvím internetových stránek na adrese <http://podpora.aps-brno.cz>. Zadavatel poskytne oprávněným pracovníkům přístup s patřičným oprávněním, který jim umožní zadat incident včetně jeho priority a sledovat stav řešení problému.

4.2 Jakmile je problém vyřešen, zadavatel tuto skutečnost potvrdí a incident uzavře. Systém sleduje dobu strávenou řešením problému, odezvu na incident a jeho vyřešení. Na základě těchto údajů a odsouhlasení zadavatelem proběhne fakturace.

5. Telefonický kontakt

V případě nefunkčnosti elektronického kontaktu lze podnět uplatnit na těchto telefonních číslech:

sekretariát ApS	549 210 202, 541 240 398
technici společnosti ApS Brno s.r.o.	603 427 409
ing. Kurečka	604 223 200