

0802 761 004
0802 761 004

SERVISNÍ SMLOUVA

číslo zhotovitele 45/2007

Smluvní strany:

A.S.E.I. spol. s r.o.

se sídlem Praha 3, U Rajské zahrady 3, 130 00

IČ: 47122722, DIČ: CZ 47122722

Zapsaná v OR vedeném MS v Praze, oddíl C, vložka 13458

bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

zastoupená: xxxxxxxxxxxx, jednatelem a xxxxxxxxxxxx, jednatelem

(dále jen „Zhotovitel“)

a

Vysoká škola chemicko-technologická v Praze

se sídlem Technická 5, 166 28 Praha 6 - Dejvice

IČ: 60461373, DIČ: CZ60461373

Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

zastoupená: xxxxxxxxxxxx, rektorem

(dále jen „Objednatel“)

se v souladu s ustanoveními § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů dohodly na uzavření této servisní smlouvy (dále „Smlouva“).

Kontroloval za Zhotovitele: xxxxxxxxxxxx 1

za Objednatele:

Článek I.

Předmět Smlouvy (Dílo)

1. Předmětem Smlouvy je poskytování Servisu jednotlivých modulů systému ODYSEA 2001, převzatých objednatelem do rutinního provozu dle Smlouvy o dílo č. 44/2007 (zhotovitele), dále jen „*Smlouva o dílo*“.
2. Poskytování dalších služeb nad rámec Servisu dle článku V. odst. 1. této smlouvy.

Článek II.

Úvodní ustanovení

1. Místem plnění předmětu Smlouvy je sídlo společnosti objednatele.

Článek III.

Definice pojmů

Pro přehlednost a srozumitelnost této smlouvy se dohodly smluvní strany, že následující pojmy budou pro účely výkladu smlouvy chápány a interpretovány takto:

Pojem	Výklad
Produkt	Personální informační systém ODYSEA 2001.
Dílo	Produkt a jeho Realizace dle Smlouvy o dílo
Servis	Poskytování Update a Supportu Zhotovitelem Objednateli
Update	Změny Produktu obsahující: • jednoznačné identifikační číslo a mezní termíny instalace • legislativní změny předpisů České republiky se vztahem k Dílu • úpravy na základě zjištěných problémů, potřeby zdokonalení nebo adaptace na nové podmínky • provedené racionalizace Produktu ze strany Zhotovitele • záruka na vady po dobu platnosti servisní smlouvy • dokumentaci k provedeným úpravám
Support	Zákaznická podpora, která obsahuje služby: • helpdesk pro řešení vad, přístup pro jednoho aplikačního správce • telefonické nebo e-mailové konzultace • poskytování informací o školení • poskytování informací o připravovaných update • servisní pohotovost

	• 1x ročně konzultační den • činnosti uvedené v čl. V., odst. 1 v rozsahu do výše sjednané paušální roční částky (úpravy sestav, programu, interface, dat, školení, profylaxe databáze apod.)
Instalace Update	Instalace je proces vedoucí k nasazení Update do provozního prostředí Objednatele.
Patch	Zhotovitelem zaslaná oprava, optimalizace nebo úprava v systému. Jedná se především o zasílání sestav, EXE souborů, šablon, scriptů, pokynů pro nastavení, dokumentací apod. Patch musí obsahovat popis a mezní termín instalace.
Změnové řízení	Procedurální postup stran pro případ změn sjednaných smluvních podmínek.
Vada	Vadou se rozumí nedostatek vlastností Produktu oproti vlastnostem uvedeným v uživatelské dokumentaci Produktu
Podstatná vada	Vada, která: - způsobuje tak závažné problémy, že Objednatel nemůže Produkt používat nebo ovládat nebo další fungování Produktu nemůže být zabezpečeno bez vynaložení delšího času anebo výdajů Objednatele na opravy či úpravy Produktu nebo - ohrožuje termín realizace výstupů, jehož nedodržení způsobuje nebo může způsobit postih Objednatele pro neplnění jeho povinností zaměstnavatele nebo plátce daně nebo jiných odvodů vybíraných státem nebo - může zapříčinit nebo zapříčiní ztrátu nebo zkreslení zpracovávaných údajů anebo ztrátu funkcí Produktu anebo úplné znemožnění samotné podstaty užití Produktu nebo - může zapříčinit nebo zapříčiní, že Produkt resp. jeho použití není bezpečné nebo
Nepodstatná vada	Vada, která není podstatná a která může způsobit nebo způsobí částečnou ztrátu funkčnosti Produktu nebo která se projeví pouze občas. U této vady není ohrožena ani ztracena žádná závažná funkce počítačového Programu nebo je možno pro její překonání nalézt rozumnou (tj. především časově a co do nákladů neráročnou) alternativu. Tyto závady neohrožují další provoz systému Objednatele, a nevzniká obava, že by tyto nedostatky mohly zapříčinit neplnění povinností Objednatele jako zaměstnavatele nebo plátce daně nebo jiných odvodů vybíraných státem.
Portál	Kontaktní místo přístupné v internetu pro poskytování informací o Dílu, jeho realizaci a servisu. Slouží dále ke stažení update a patch, hlášení vad aj.
Helpdesk	Kontaktní místo pro hlášení vad systému v souvislosti s provozem

	Díla u Objednatele. Dostupnost v pracovní dny ČR 8:00-16:30. Způsob komunikace s Helpdesk: zadání v produktu Helpdesk na adrese: https://portal.asei.cz (dostupnost pro zadání vady 7x24, max. 48 hod. výpadku za měsíc) v případě nedostupnosti e-mail: hotline@asei.cz v případě nedostupnosti telefon +420 224 106 138
Vedoucí projektu	Na každé smluvní straně se jedná o osobu odpovědnou za projekt, resp. stav Díla.
Technologický správce	Osoba (nebo osoby), která(é) je(jsou) zaměstnancem Objednatele a která(é) je(jsou) po technologické stránce partnerem mezi odbornými řešiteli u Zhotovitele a koncovými uživateli Objednatele, Odpovídá především za: • přípravu a údržbu technologického prostředí, • nastavení přístupových práv na úrovni souborového systému, • administraci databáze (především za nastavení systémových databázových účtů, pravidelné zálohování databáze, • instalaci Update a zaslání protokolu zhotoviteli, • instalaci patch databáze (vyžadované dodavatelem databáze), • profylaxi databáze (nastavení tablespase, odstranění fragmentace apod.), • instalaci klientských stanic u objednatel se zajištěním funkčního přístupu k Dílu pro uživatele.
Aplikační správce	Osoba (osoby), která(é) je(jsou) zaměstnancem Objednatele která(é) koordinuje(i) činnosti mezi odbornými řešiteli u Zhotovitele, koncovými uživateli Objednatele a Technologickým správcem. Odpovídá především za: • nastavení přístupových práv uživatelů • metodiku zpracování • konfiguraci a nastavení parametrů, číselníků, konfigurací, • tvorbu, úpravu a údržbu uživatelských sestav, • poskytování podpory uživatelům - analýza jejich problému, • instalaci zaslaných Patch, • výhradní komunikaci s Helpdesk Zhotovitele • zajištění otestování provedených úprav uživateli.
Servisní pohotovost	Je připravenost Zhotovitele vyslat kvalifikovaného pracovníka pro řešení problému v provozu Díla, které není zaviněno vadou Díla.
Servisní zásah	Činnost kvalifikovaného pracovníka Zhotovitele za účelem řešení problému s provozem Díla u Objednatele. Servisní zásah je

	bezplatný v případě řešení vady Díla, v opačném případě je hrazený dle čl. VII, odst. 4. a 5.
Požadavek	Požadavek zákazníka, který není vadou, např. požadavek na úpravu programu, interface, sestavy, změny v nastavení systému, implementaci dalšího modulu apod. Požadavek zasílá vedoucí projektu zákazníka vedoucímu projektu za A.S.E.I., obvykle e-mailem na formuláři, uvedeném v Příloze č.6 - Požadavek na změnové řízení.

Článek IV.

Zhotovitel se zavazuje:

1. Zasílat Update odpovědným osobám objednatele na kontaktní adresy:

xxxxxxxxvscht.cz

xxxxxxxxvscht.cz

xxxxxxxxvscht.cz

2. Poskytovat Support k Produktu v rozsahu modulů převzatých objednatelem do rutinního provozu.
3. Z každé návštěvy u Objednatele vyhotovit do 3 pracovních dnů zápis o provedených činnostech a zaslat aplikačnímu správci Objednatele.

Článek V.

Služby poskytované na objednávku

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat další služby nad rámec Servisu, zejména:

- Kontrolní dny po předání systému.
- Tvorba nových interface a sestav.
- Konzultace nebo servisní zásah u objednatele z důvodů jiných, než v souvislosti s řešením vad systému.
- Školení uživatelů a správců.
- Logickou kontrolu dat v databázi Objednatele, resp. pomoc při odstraňování chyb v databázi nezaviněných Zhotovitelem.
- Služby Helpdesk i mimo dostupnost na prokazatelné vyžádání Aplikačního nebo Technologického správce.
- Outsourcing aplikační správy.
- Outsourcing výpočtu mezd.

- Instalaci update.
 - Instalaci Patch.
 - Úpravy a nová nastavení na přání Objednatele.
 - Údržbu sestav zákaznické vrstvy tiskových sestav.
2. Každá objednávka musí obsahovat předmět plnění objednávky (podrobný popis může být přílohou objednávky), termín zahájení a termín ukončení plnění, konkrétní místo plnění, cenu plnění (nebo maximální předpokládanou pracnost, bude-li odměna za plnění kalkulována podle výkazů práce).
 3. Objednávka bude adresována vedoucímu projektu Zhotovitele.

Článek VI.

Objednatel se zavazuje:

1. Jmenovat a oznámit Zhotoviteli Aplikačního a Technologického správce a vedoucího projektu. V případě změny informovat neprodleně Vedoucího projektu Zhotovitele.
2. V případě změny kontaktní adresy pro zasílání Update oznámit Vedoucímu projektu Zhotovitele změnu.
3. Vymezit vhodný termín a realizovat instalaci Update v mezních termínech, které jsou dodány společně s Update. Zhotovitel neručí za škody vzniklé pozdní instalací nebo neprovedením instalace Update.
4. Provést instalaci zaslané Patch dle pokynů uvedených v průvodním e-mailu. Zhotovitel neručí za škody vzniklé pozdní instalací nebo neprovedením instalace zaslaných Patch.
5. K zápisům Zhotovitele podle čl. IV, odst. 3. vyjádří Objednatel své stanovisko vždy nejpozději do pěti pracovních dnů od prokazatelného (potvrzeného) obdržení kopie zápisu, pokud tak neučiní, má se za to, že souhlasí s postupem Zhotovitele.
6. Průběžně proškolovat nové uživatele a správce pro práci se systémem.
7. Objednatel zajistí potřebnou spoluúčast svých zaměstnanců při poskytování služeb Objednatele dle této Smlouvy.

Článek VII.

Záruka, záruční doba, reklamace

1. Záruční doba na funkčnost Produktu platí po celou dobu platnosti Servisní smlouvy. Záruka obsahuje zejména garance na to, že:
 - a) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt nemá žádné právní vady,
 - b) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt neobsahuje viry,
 - c) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt je schopen rutinního provozu v běžné provozní činnosti Objednatele a s daty Objednatele,
 - d) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt bude pracovat dle předané Dokumentace, manuálů a uživatelských příruček,

- e) Produkt bude v souladu se všemi příslušnými právními předpisy dle legislativy platné v Místě plnění k datu účinnosti,
 - f) rutinní uživatelské výstupy programového Produktu budou v českém jazyce a s českou diakritikou
2. V reklamaci musí být vada popsána, popřípadě uvedeno, jak se vada projevuje a musí v ní být uveden způsob požadované nápravy. K reklamaci je podle okolností nutno připojit vhodné důkazní prostředky, které umožní ověřit oprávněnost reklamace. Hlášení problému Objednatel postupuje na Helpdesk. Zhotovitel je povinen potvrdit přijetí oznámení problému a jeho zařazení do typu vady v pracovní dny od 8:00 do 16:30 do 2 hodin od doručení. Lhůty pro odstranění vad začnou běžet od prokazatelného doručení oznámení o vadě Zhotoviteli.
 3. V případě, že Zhotovitel neuzná vadu za podstatnou, či neuzná vadu vůbec, je povinen udat důvody. Rozhodnutí o neuznání vady včetně důvodů vedoucích k rozhodnutí sdělí Zhotovitel Objednateli do osmi pracovních hodin od doby podání reklamace (požadavku).
 4. V případě, že vada nevznikla vinou Zhotovitele, má Zhotovitel právo vyúčtovat náklady spojené s identifikací této vady a její případnou opravou.
 5. Pro odstranění vady platí lhůty uvedené v čl. X, odst. 2.

Článek VIII.

Cena a platební kalendář

1. Roční paušální poplatek za zákaznickou podporu dle čl. IV je stanoven dohodou smluvních stran. Kalkulace ceny je uvedena v Tabulce č. 1.

Tabulka 1:

Označení modulu	Modul	Cena
M01, M02, M14, M15, M19, M50, M60	Základ systému	30 492
M03	Personalistika	20 328
M04	Mzdová účtárna	30 492
M05	Ekonomika práce	8 131
M16	Rozpočty na zakázky	12 197
	Činnosti uvedené v čl. V. odst. 1 v sazbách dle Tabulky č.2 do výše bez nutnosti zasílání objednávek.	60 000
Celkem		161 640

2. Roční paušální poplatek se může změnit na základě dodatku v důsledku rozšíření programového vybavení o další moduly, interface nebo jiné části produktu, ukončení používání některého z modulů nebo při změně počtu zaměstnanců o více než 100 osob.
3. Úhrady ročního paušálního poplatku provádí objednatel čtvrtletně, a to na základě zhotovitelem vystavené faktury (daňového dokladu) vždy k poslednímu pracovnímu dni čtvrtletí. První faktura bude vystavena pro 2. čtvrtletí roku 2008, tj. k 30.6.2008.
4. Cena za služby poskytované na objednávku dle čl. V. bude definována v objednávkách. Cena v objednávkách bude stanovena dohodou smluvních stran, přičemž bude kalkulována podle přepokládané pracovní síly plnění dle objednávky a jednotkové ceny, která je dohodou smluvních stran stanovena ve výši dle Tabulky 2. Cena služeb dle čl. V. může být po dohodě smluvních stran v objednávce účtována i jako cena za skutečně vykonanou práci Zhotovitele evidovaných ve výkazech práce a schválených Objednatелеm s využitím uvedené jednotkové ceny. Realizace objednávky je dílčí plnění.

Tabulka 2:

Cenová položka	Cena	Poznámka, vysvětlení
Aplikační správa	individuálně, sazba 1 200 Kč/hod.	Cena je stanovena pomocí definice činností aplikačního správce s rozlišením, zda je nebo není k dispozici vzdálené připojení.
Konzultace	7 500 Kč za zahájený půlden	Jelikož každá návštěva znamená pro konzultanta nutnost dopravy, přípravy, sepsání zápisu, je minimální doba pro konzultaci půlden.
Programátorské práce, tvorba sestav	individuálně, sazba 1 200 Kč/hod.	Jelikož každá návštěva znamená pro konzultanta nutnost dopravy, přípravy, sepsání zápisu, je minimální doba pro konzultaci půlden.
Školení	2 800 Kč za účastníka a den pro školení veřejná 12 000 Kč za školící den za individuální školení	V ceně jsou zahrnuty školící materiály, u školení v A.S.E.I. občerstvení.
Přístup dalších uživatelů na Helpdesk	3 000 Kč za uživatele	
Profylaxe databáze	7 500 Kč za započatý půlden	
Servisní pohotovost	200 Kč za započatou hodinu	za dobu mimo pracovní dny od 8:00 do 16:30
Vzdálené připojení	1 200 Kč za započatou hodinu	V případě řešení konzultačních činností vzdáleným připojením.

Půliden jsou každé započaté 4 hodiny pracovního výkonu, a to jak v sídle Objednatele, tak i v sídle Zhotovitele či na jiných místech a veškeré činnosti nutné k poskytování služeb podpory, tj. například konzultace s dalšími dodavateli sw aplikací u Objednatele, účast na jednáních, na kterých byl Zhotovitel přizván, kontrolní dny atp.

5. Ceny roční podpory a služeb je Dodavatel oprávněn navýšit o kumulativní nárůst meziroční inflace CPI uveřejňované ČSÚ. Navýšení je provedeno automaticky k 2.čtvrtletí roku, ve kterém kumulace CPI překročí 10%.

6. Samostatně jsou fakturovány cestovní náklady spojené s účastí zhotovitele dle čl. V. v případě cest k Objednateli. Úhrada cestovního zaměstnanců zhotovitele se řídí zákoníkem práce.

Pracovní cesty zhotovitele se uskuteční obvyklými dopravními prostředky (veřejná doprava, služební auto zhotovitele). Použití ostatních dopravních prostředků (letadlo, taxi) podléhá předběžnému schválení objednatel.

Fakturace se provádí na základě podkladů předaných zhotovitelem ke kontrole a odsouhlasení u pověřených osob objednatel. Cestovné bude fakturováno zhotovitelem měsíčně vždy k poslednímu dni měsíce (den uskutečnění zdanitelného plnění) dle skutečných nákladů.

Ustanovení tohoto bodu neplatí, jedná-li se o účast zhotovitele při odstraňování závad způsobených výhradně zhotovitelem nebo při záručních opravách.

7. Cena za plnění dle odst. 4 bude uhrazována na základě daňových dokladů, které Zhotovitel vystaví poslední pracovní den každého měsíce za plnění podle článku V., které bylo poskytnuto v tomto měsíci, pokud není dohodnuto jinak. Poskytnutým plněním se rozumí ukončené a Objednatel akceptované plnění dle objednávek.

8. Ceny jsou stanoveny bez DPH ve výši stanovené zákonem k datu zdanitelného plnění.

9. Podkladem pro zaplacení je faktura, jejíž splatnost je 21 dnů ode dne, kdy byla doručena Objednateli. V pochybnostech se má za to, že byla doručena třetí den po odeslání. Za den úhrady faktury se považuje její připsání na účet Zhotovitele.

10. Faktury musí splňovat a obsahovat veškeré náležitosti účetních a daňových dokladů vyžadované platnými právními předpisy, stejně jako náležitosti vyžadované touto Smlouvou, kterými jsou popis fakturovaného plnění (u faktur dle odst. 4 bude uveden úplný výčet všech objednávek a jejich ceny, na základě kterých je stanovena celková cena za plnění v uplynulém měsíci, u paušálního poplatku text: "Na základě Servisní smlouvy č. xx/200x ze dne dd.mm.rrrr Vám fakturujeme čtvrtletní paušální poplatek za zákaznickou podporu programového vybavení ODYSEA 2001 pro x. čtvrtletí roku 200x."), počet příloh a dále odkaz na číslo této Smlouvy a kontaktní osobu Objednatele a Zhotovitele. Každá faktura může být vystavena pouze v době předpokládané touto Smlouvou.

11. Pokud faktura nesplňuje podmínky stanovené v předchozím odstavci, je Objednatel oprávněn ji vrátit k opravě či doplnění s vytknutím nedostatků faktury. Objednatel je oprávněn předmětnou fakturu vrátit ve lhůtě její splatnosti. Dnem odeslání Objednatel Dodavateli faktury s oznámením jejích nedostatků či vad od počátku

ruší doba splatnosti takové faktury a nová doba splatnosti počne běžet doručením Objednateli bezchybné faktury.

Článek IX.

Technická specifikace

1. Objednatel se zavazuje dodržovat technickou specifikaci pro provoz díla vycházející z technických podmínek Smlouvy o dílo. Změny technických podmínek je Zhotovitel povinen písemně oznámit Objednateli s předstihem min. půl roku před povinností realizovat příslušnou změnu technických podmínek provozování systému.
2. Zhotovitel má právo měnit technické podmínky provozu systému především na základě vývoje v oblasti systémového SW a HW požadavků systémového SW.

Článek X.

Smluvní pokuty

1. V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury je Objednatel povinen uhradit Zhotoviteli zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý den prodlení.
2. Pokud Zhotovitel nedodrží lhůty pro servisní zásah uhradí Objednateli za každý započatý den prodlení smluvní pokutu ve výši uvedenou v tabulce 3.

Tabulka 3.

Type	Garance	Sankce
Podstatná vada	servisní zásah do 4 hodin v pracovní dny od prokazatelného nahlášení na Helpdesk	1 000 Kč za hodinu zpoždění
Nepodstatná vada	servisní zásah v termínu dohodnutém s Aplikačním správcem, pokud není dohodnuto, 3 pracovní dny	8 000 Kč za den zpoždění
Dostupnost	helpdesk dostupný v termínech uvedených v definici služby	10 000 Kč za každý případ prokazatelné nedostupnosti
Efektivita	Vada předaná na Helpdesk bude vrácena k doplnění informací max. 2x	10 000 Kč za každý případ vícekrát vrácené vady

3. Strany se dohodly, že jejich vzájemná odpovědnost za škodu si způsobenou se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku.

Článek XI.

Odstoupení

1. V případě neplnění podstatných závazků, vyplývajících z této smlouvy, budou mít obě Strany právo v souladu s Obchodním zákoníkem odstoupit od smlouvy, a to prostřednictvím písemného odstoupení. Takové odstoupení bude platné a nabude účinnosti dnem jeho doručení druhé smluvní straně.
2. Za podstatné porušení smlouvy ve smyslu §345 obch. zák. strany považují tyto případy:
 - a) Zhotovitel nedokáže poskytnout všechny nebo část svých služeb během lhůt smluvených v této smlouvě a jejích přílohách.
 - b) Zhotovitel po obdržení oznámení Objednatele o porušení smlouvy nedokáže opravit své chyby nebo nesplní jakýkoliv jiný závazek během 30 denní lhůty nebo delšího časového období písemně stanoveného Objednatelem.
 - c) Objednatel neuhradí Zhotoviteli cenu (resp. splátku ceny) ve lhůtě 30 dnů od doručení výzvy k úhradě dlužné částky.
3. Vzájemná práva a povinnosti se strany zavazují vypořádat nejdéle ve lhůtě do 90 dnů ode dne skončení platnosti smlouvy.

Článek XII.

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze dohodou smluvních stran písemným dodatkem podepsaným jejich oprávněnými zástupci.
3. Objednatel má právo vypovědět smlouvu, provede-li tak písemnou formou, a to s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet 1. dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.
4. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu opačné smluvní strany.
5. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou vyhotoveních.
6. Platnost a účinnost této smlouvy nastává dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou.

Smluvní strana:	Zhotovitel	Objednatel
Místo podpisu:	Praha	Praha
Den podpisu:		27.12.2007
Odpovědná osoba:	Pavel Vodička	prof. Ing. Vlastimil Růžička, CSc.
Funkce:	jednatel společnosti	rektor
Podpis:		
Odpovědná osoba:	Karel Červenka	
Funkce:	jednatel společnosti	
Podpis:		

A.S.E.I. spol. s r.o.
U Rájské zahrady 3
130 06 Praha 3
DIČ: CZ47122722