

K o j: 53/0



## Servisní smlouva

Strany:

### **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.: [REDACTED]

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

(dále pouze „Poskytovatel“)

a

### **Mendelova zemědělská a lesnická univerzita v Brně**

Správa kolejí a menz

se sídlem Palackého 26, 612 00 Brno

zastoupená Ing. Janou Pisarskou, ředitelkou SKM MZLU v Brně

IČO:62156489, DIČ:CZ62156489

Bankovní spojení: KB Brno, č.ú: [REDACTED]

(dále pouze „Objednatel“)

### **1 Předmět smlouvy**

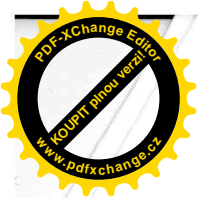
- 1.1 Předmětem smlouvy je úplatné poskytování servisních úkonů nezbytných pro řádnou funkci informačního systému ISKaM, dodaného poskytovatelem na základě Smlouvy o dílo ze dne 26.3.2007. Servisní úkony mohou být poskytnuty bezúplatně, pokud tak stanoví tato smlouva.
- 1.2 Servisním úkonem není úprava software na žádost objednatele.
- 1.3 Odstraňování případných vad dodaného software v rámci odpovědnosti za vady je vždy servisním úkonem bezúplatným.

### **2 Výkon servisní činnosti**

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje reagovat v přiměřené lhůtě na žádost objednatele o odstranění vzniklých vad. S odpovídajícím servisním úkonem musí být započato:
  - 2.1.1 do 60-ti minut od doručení požadavku, v době mezi 8:00 a 16:00 pracovního dne, v případech urgentní povahy, jinak do 9:00 následujícího pracovního dne.
  - 2.1.2 do 2 pracovních dnů od doručení požadavku v ostatních případech.
- 2.2 Nebude-li možno odstranit vadu cestou vzdáleného přístupu, prodlužují se doby v odstavcích 2.1.1 a 2.1.2 o nezbytnou dobu překonání vzdálenosti mezi místem servisního úkonu a sídlem poskytovatele.

### **3 Součinnost objednatele**

- 3.1 Objednatel v žádosti o servisní zásah musí co nejvěrněji popsat projevy zjištěné vady dle přílohy č. 1.-Zásady součinnosti.
- 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, zpraví neprodleně objednatele e-mailem.



#### **4 Pravidelné servisní úkony**

- 4.1 Strany sjednávají 1měsíční periodicitu pro soubor rutinních servisních úkonů, které mají zajišťovat provozuschopnost systémů. Tyto pravidelné servisní úkony zahrnují:
  - 4.1.1 Aktualizace software. O změně verze a datu, ke kterému byla implementována spolu se stručnou charakteristikou nové funkcionality, bude objednatel neprodleně informován elektronickou cestou.
  - 4.1.2 Úpravy vyplývající z legislativních změn.
  - 4.1.3 Poradenská činnost při nastavení systému, využití nových funkcí vycházejících ze „servisních upgradů“,...

#### **5 Aktualizace systému**

- 5.1 Sjednává se bezúplatná realizace všech aktualizací v rámci této servisní smlouvy.

#### **6 Cena a fakturace**

- 6.1 Sjednává se měsíční paušál ve výši =6.000,- Kč bez DPH. Sjednaný paušál zahrnuje jednu autem cestu k objednateli měsíčně. Další cesty se účtují dle skutečných nákladů. Poskytovatel bude fakturovat měsíčně vždy k 5. kalendářnímu dni v následujícím měsíci. Faktury jsou splatné do 10 dnů po obdržení, v pochybnostech se má za to, že byla doručena třetí den po odeslání.
- 6.2 Pro servisní úkony výslovně nesjednané v této smlouvě platí cena za jednu hodinu servisu 900 Kč. Tato cena může být změněna poskytovatelem, pokud bude prokázán důvodný nárůst nákladů.

#### **7 Trvání servisní smlouvy**

- 7.1 Smlouva vstupuje v platnost dnem předání předmětu díla dle Smlouvy o dílo ze dne 26.3.2007 a sjednává se na dobu určitou 2 let. Poskytovatel může tuto smlouvu vypovědět jen v případě, kdy systém přestane být objednatelům užíván.

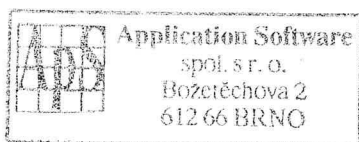
Přílohy: Příloha č.1-Zásady součinnosti

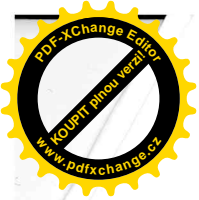
V Brně dne 26.3.2007

V Brně dne 26.3.2007

za poskytovatele

za objednatele





## **ZÁSADY SOUČINNOSTI**

### **při podpoře provozu programového vybavení 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
- správce sítě
- 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 stránek na adrese

**<http://www.aps-brno.cz/is/podpora>**

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:

- technici společnosti ApS Brno s.r.o.....
- sekretariát ApS .....
- ing. Kurečka .....
- faxová zpráva.....

