Univerzita Pardubice
Studentská 202

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]
zapsaný u Krajského soudu v Brně pod sp.zn. C.35
v dalším pouze poskytovatel

a

Univerzita Pardubice
se sídlem Studentská 95, 532 10 Pardubice
zastoupená RNDr. Pavlem Ďurovcem, ředitelem SKM
IČ: 00216275 DIČ: CZ 00216275
bankovní spojení: KB Pardubice: [redacted]

v dalším pouze objednatel

1 Předmět smlouvy

1.1 Předmětem smlouvy je úplatné poskytování servisních úkonů nezbytných pro řádnou funkci informačního systému ISKaM, dodaného na základě smlouvy ze dne 29. 12. 2006. 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 servisní 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.

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 Třikrát týdně sledování bezpečnostních záznamů a detekce možných průniků do dodaného systému a zajištění okamžité nápravy při zjištění incidentu, pokud je závada důsledkem vady díla.

4.1.2 Sledování chování a výkonnosti dodaného systému a návrh dalších opatření a úprav.

4.1.3 Třikrát týdně sledování a analýza logu chyb a zajištění co nejrychlejší nápravy.

4.1.4 O bodech 4.1.1, 4.1.2 a 4.1.3 předávat zprávy včetně protokolů (logů apod.) v případech nikoli rutinní povahy.

4.1.5 Po dobu prvních 3 měsíců od podpisu smlouvy telefonické konzultace v rozsahu 4 dotazů měsíčně s časovou náročností řešení do 1 hodiny . Po dobu od 4. do 6. měsíce od podpisu smlouvy telefonické konzultace v rozsahu 2 dotazů měsíčně s časovou náročností řešení do 1 hodiny.

4.1.6 Aktualizace software. O změně verze a datu, ke kterému byla implementována spolu se stručnou charakteristikou nové funkcionality, bude Objednatel neprodleně informován elektronickou cestou.

4.1.7 Úpravy vyplývající z legislativních změn.

4.1.8 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 8.358 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 se sjednává na dobu neurčitou s roční výpovědní lhůtou. Poskytovatel může tuto smlouvu vypovědět jen v případě, kdy systém přestane být objednatelem užíván.

V Brně dne 2. 4. 2007

[redacted]

za [redacted]

Application Software
spol. s r. o.
Božetěchova 2
612 66 BRNO

V Pardubicích dne 02. 04. 2007

[redacted]

za objednatele

Univerzita Pardubice
Správa kolejí a menzy
532 10 Pardubice, Studentská 202

Příloha č.1

ZÁSADY SOUČINNOSTI

při podpoře provozu programového vybavení pro výdej stravy

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
- admnistrátor systému
- 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:

[redacted]

Dodatek č. 1
k servisní smlouvě ze dne 2.4.2006

Strany:

Univerzita Pardubice
se sídlem Studentská 95, 532 10 Pardubice
zastoupená RNDr. Pavlem Ďurovcem, ředitelem SKM
IČ: 0216275 DIČ: CZ00216275
Bankovní spojení: KB Pardubice: [redacted]
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.: [redacted]
zapsaný u Krajského soudu v Brně pod sp.zn. C.35
v dalším pouze poskytovatel

I

Strany se dohodly doplnit bod 1 – předmět smlouvy - o bod 1.2 takto: předmětem smlouvy se rozšiřuje o servis stravovací části systému ISKaM 2006.

II

Cena dle bodu 6.1 se zvyšuje o 3895 Kč bez DPH měsíčně.

III

Účinnost dodatku nastává dnem zahájení testovacího provozu.

V Pardubicích dne 17. 9. 2007

[redacted]

za objednatele

[redacted] 19. 9. 2007

[redacted]

za poskytovatele

Univerzita Pardubice
Správa kolejí a menzy
532 10 Pardubice, Studentská 202

Application Software
spol. s r. o.
Božetěchova 2
612 66 BRNO