



Servisní smlouva

uzavřená mezi stranami:

Univerzita Palackého v Olomouci

se sídlem Křížkovského 8, 771 47 Olomouc

zastoupená: Ing. Josefem Suchánkem, ředitelem SKM

IČO: 61989592, DIČ: CZ61989592

Veřejná vysoká škola – režim existence dle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů

Bankovní spojení: [REDAKCE]

Č. účtu: [REDAKCE]

Osoba oprávněná jednat ve věcech realizace této smlouvy: [REDAKCE]

v dalším pouze objednatel či zadavatel

a

ApS Brno, s. r. o.

se sídlem Božetěchova 2, 612 66 Brno

zastoupená Ing. Zdeňkem Boušou, jednatelem společnosti

IČO: 00543535, DIČ: CZ00543535

bankovní spojení: [REDAKCE]

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

Osoba oprávněná jednat ve věcech realizace této smlouvy: [REDAKCE]

v dalším pouze poskytovatel či zhotovitel

Uzavírají podle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), tuto servisní smlouvu (dále jen „smlouva“):

1. Předmět závazku

- 1.1 Předmětem závazku podle této smlouvy je úplatné poskytování servisních úkonů nezbytných pro řádnou funkci informačního systému ISKAM4 (dále také jako „systém“), dodaného na základě smlouvy o dílo uzavřené mezi smluvními stranami dne 28.6.2014 ve znění dodatku č. 1. Servisní úkony mohou být poskytnuty bezúplatně, pokud tak stanoví tato smlouva. Bližší specifikace servisních činností je uvedena v čl. 2 smlouvy.
- 1.2 Servisním úkonem není úprava software na žádost objednatele (nad rámec rozvoje software v reakci na legislativní změny a vývoj aplikace bez žádosti objednatele – dle bodu 2.2.6 této smlouvy).
- 1.3 Účelem provádění servisní činnosti je zajištění bezvadného chodu systému, včetně lokalizace a vyřešení případných vad. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí neplánované přerušení nebo omezení fungování systému.

2. Výkon servisní činnosti

2.1 Úkony nepravidelné

Poskytovatel se zavazuje reagovat na žádost objednatele o odstranění vzniklých vad systému. S odpovídajícím servisním úkonem musí být započato:

- 2.1.1. V případech urgentní povahy - do 60-ti minut od doručení požadavku, byl-li požadavek doručen v době mezi 8:00 a 16:00 pracovního dne; byl-li požadavek doručen mimo uvedenou pracovní dobu, bude započato s odpovídajícím servisním úkonem do 9:00 následujícího pracovního dne.
- 2.1.2. do 2 pracovních dnů od doručení požadavku v ostatních případech.
- 2.1.3. Vady, jejichž odstraňování bylo zahájeno postupem:
 - dle odst. 2.1.1, musí být odstraněny do 48 hodin od započetí s odstraňováním vad,
 - dle 2.1.2, musí být odstraněny nejpozději do 10 dnů od zahájení odstraňování vad,nebude-li oprávněnými osobami obou smluvních stran prokazatelně dohodnut jiný termín pro odstranění vad v rámci systému dle přílohy č. 1.
- 2.2 Úkony pravidelné
 - 2.2.1. Strany sjednávají 1měsíční periodicitu pro soubor rutinních servisních úkonů, které mají zajišťovat provozuschopnost systémů. Tyto pravidelné servisní úkony zahrnují:
 - 2.2.2. Tříkrát týdně sledování bezpečnostních záznamů a detekce možných průniků do dodaného systému.
 - 2.2.3. Sledování chování a výkonnosti dodaného systému a návrh dalších opatření a úprav.
 - 2.2.4. Tříkrát týdně sledování a analýza logu chyb a zajištění co nejrychlejší nápravy.
 - 2.2.5. O bodech 2.2.2, 2.2.3 a 2.2.4 předávat Objednateli zprávy včetně protokolů (logů apod.) v případech nikoli rutinní povahy.
 - 2.2.6. Aktualizace software. O změně verze a datu, ke kterému byla implementována spolu se stručnou charakteristikou nové funkcionality, bude Objednatel neprodleně informován elektronickou cestou.
 - 2.2.7. Úpravy vyplývající z legislativních změn.
 - 2.2.8. Poradenská činnost při nastavení systému, využití nových funkcí vycházejících ze „servisních upgradů“.
- 2.3 Smluvní strany berou na vědomí, že záruční servis ve smyslu čl. 7.3 smlouvy o dílo uzavřené mezi smluvními stranami dne 28.6.2014 ve znění dodatku č. 1 je poskytován bezplatně do konce záruční doby (1.11.2016) a po tomto datu bude dále zajišťován dle podmínek ujednaných v této smlouvě, a to v rámci ujednaných paušálních plateb bez jejich dalšího navýšení.

3. Součinnost objednatel

- 3.1 Objednatel musí co nejdříve 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 objednatel v rámci systému dle přílohy č. 1.

4. Cena, fakturace a sankce

- 4.1 Cena za servisní úkony realizované na základě této smlouvy je sjednána dohodou smluvních stran ve výši 17.490,- Kč bez DPH měsíčně. Sjednaný paušál zahrnuje jednu cestu autem k Objednateli měsíčně. Další cesty se účtují dle skutečných nákladů (na podkladě cestovních příkazů prokazujících

- odůvodněnou výši cestovních náhrad). Dnem zdanitelného plnění je vždy poslední den měsíce. Daňový doklad bude vystaven do 5 pracovních dnů po dni zdanitelného plnění, splatnost daňového dokladu je 15 dnů po obdržení.
- 4.2 DPH bude účtována ve výši stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
 - 4.3 Faktura musí mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, náležitosti účetního dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti obchodní listiny dle ust. § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Pokud faktura nesplňuje zákonem stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn fakturu poskytovateli ve lhůtě splatnosti vrátit a lhůta splatnosti poté běží od doručení nové (opravené) faktury objednateli.
 - 4.4 Smluvní strany prohlašují, že na sebe přebírají nebezpečí změny okolností podle § 1765 odst. 2 občanského zákoníku. Ust. § 1765 odst. 1 a § 1766 občanského zákoníku se tedy nepoužijí.
 - 4.5 Pro úpravy na žádost objednatele dle odst. 1.2 této smlouvy výslovně nesjednané v této smlouvě realizované na základě objednávky objednatele platí cena za jednu hodinu servisu 900 Kč. Tato cena může být změněna poskytovatelem, pokud bude prokázán důvodný nárůst nákladů.

5. Doba trvání smlouvy

- 5.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Závazek dle této smlouvy skončí nejpozději dnem, kdy Objednatel přestane využívat systém ISKAM 4. Objednatel tuto skutečnost neprodleně sdělí Poskytovateli.
- 5.2 Před dobou sjednanou v odst. 5.1 může závazek založený touto smlouvou zaniknout písemnou dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena na adresu sídla druhé smluvní strany. Závazek založený touto smlouvou zanikne krom dalších ujednaných a zákonem stanovených důvodů zanikne rovněž naplněním rozvazovací podmínky – v případě, kdy v období prvních 4 letech účinnosti této smlouvy dosáhne celková hodnota plnění poskytnutého na základě této smlouvy (Poskytovatelem fakturovaných a Objednatelem zaplacených částek) částky 999 tis. Kč bez DPH.
- 5.3 Smluvní strany si v souladu s ust. § 2001 občanského zákoníku ujednaly právo odstoupit od této smlouvy v případě:
 - 5.3.1 prodlení objednatele se zaplacením ceny o více než 30 dnů po lhůtě splatnosti sjednané v čl. 4 odst. 4.1 smlouvy,
 - 5.3.2 prodlení poskytovatele s odstraněním vad díla o více než 30 dnů po lhůtě sjednané v čl. 2 odst. 2.1.3 této smlouvy.Účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení na adresu druhé smluvní strany uvedenou v záhlaví této smlouvy.

6. Další ujednání

- 6.1 Poskytovatel je povinen zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděl při provádění servisu dle této smlouvy, a postupovat při provádění servisní činnosti vždy tak, aby zachoval bezpečnost a důvěrnost všech dat, jež

- mu objednatel v souvislosti s prováděním servisní činnosti dle této Smlouvy poskytl. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy.
- 6.2 V případě prodloužení Objednatele se zaplacením ceny ve lhůtě splatnosti sjednané v čl. 4 odst. 4.1 této smlouvy je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodloužení v zákonné výši.
- 6.3 V případě, že Poskytovatel nezhájí odstraňování vad v termínech sjednaných v čl. 2 odst. 2.1.1 a 2.1.2 této smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každou započatou hodinu prodloužení.
- 6.4 V případě, že Poskytovatel neodstraní vady v termínu uvedeném v čl. 2 odst. 2.1.3 této smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodloužení s odstraněním vady.
- 6.5 Sjednáním smluvních pokut podle tohoto článku není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu škody, a to i ve výši přesahující sjednanou smluvní pokutu. Ust. § 2050 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, se nepoužije.

7. Ustanovení závěrečná

- 7.1 Smlouva se sepisuje ve čtyřech vyhotoveních s povahou originálu, po dvou pro každou stranu.
- 7.2 Smlouvu je možné měnit či doplňovat pouze ve formě písemných datovaných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými osobami obou smluvních stran.
- 7.3 Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího oboustranného podpisu.
- 7.4 Znění této smlouvy zcela odpovídá dřívější ústní dohodě smluvních stran, podle které smluvní strany postupovaly již před podpisem této smlouvy, tj. ode dne 1.1.2016. Smluvní strany se dohodly, že podpisem této smlouvy se dodatečně zhojuje nedostatek vyhrazené písemné podoby formy všech jednání obsažených v této smlouvě, a to se zpětnou účinností ke dni účinnosti této ústní dohody.
- 7.5 Právní vztahy v této smlouvě výslovně neupravené se řídí českým právním řádem, především občanským zákoníkem.

V Olomouci dne 25-05-2016

v Brně dne 23.5.2016

Ing. Josef Suchánek

ředitel SKM UP v Olomouci
za objednatele

Ing. Zdeněk Bouša

jednatel ApS Brno s.r.o.
za poskytovatele

Příloha č. 1 Servisní smlouvy

Zásady součinnosti při podpoře provozu systému ISKaM 4

1. Účel

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

- 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.

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/> Poskytovatel poskytne oprávněným zaměstnancům objednatele přístup s patřičným oprávněním, který jim umožní zadat incident včetně jeho priority a sledovat stav řešení problému.

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

5. Telefonický kontakt

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

sekretariát ApS

technici společnosti ApS Brno s.r.o.