
Servisní smlouva

uzavřena dle zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jen občanský zákoník)

1. Smluvní strany

Západočeská univerzita v Plzni

se sídlem Univerzitní 8, 306 14 Plzeň
zastoupená doc. Dr. RNDr. Miroslavem Holečkem, rektorem
IČ 49777513, DIČ CZ49777513
veřejná vysoká škola, nezapisuje se do OR
bankovní spojení: Komerční banka a.s., Plzeň – město
č. účtu: 4811530257/0100
(dále jen „Objednatel“)

a

ApS Brno, s. r. o.

se sídlem Božetěchova 2, 612 66 Brno
zastoupená Ing. Zdeňkem Boušou, jednatelem společnosti
IČ: 00543535, DIČ: CZ00543535
zapsaný u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. C 35
bankovní spojení: Komerční banka a.s., Brno – město
č.ú.: 113545621/0100
(dále jen „Poskytovatel“)

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem smlouvy je úplatné poskytování servisních úkonů nezbytných pro řádnou funkci informačního systému ISKaM4, dodaného na základě smlouvy o dílo ze dne 2016 (dále jen „smlouva o dílo“). Servisním úkonem není úprava software na žádost Objednatele, vyjma úpravy software v souvislosti se změnami právních předpisů, vyhlášených ve Sbírce zákonů ČR dle § 1 zákona č. 309/1999 Sb., o Sbírce zákonů a o Sbírce mezinárodních smluv, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.2. Servisní smlouva se nevztahuje na úkony vyplývající ze smlouvy o dílo a na úkony činěné v rámci platné záruky stanovené zmíněnou smlouvou o dílo. Po uplynutí záruční doby přejdou předmětné úkony pod podmínky dané touto servisní smlouvou za cenu započtenou v měsíčním paušálu bez DPH uvedeném v čl. 6.1. smlouvy.

3. Výkon servisní činnosti

3.1. Úkony nepravidelné

- 3.1.1. Poskytovatel se zavazuje reagovat v přiměřené lhůtě na žádost Objednatele o odstranění vzniklých vad. S odpovídajícím servisním úkonem musí být započato od doručení požadavku v souladu s čl. 4 a 5 Přílohy č. 1 této smlouvy:

- 3.1.1.1. do 60-ti minut, v době mezi 8:00 a 16:00 pracovního dne, jinak do 9:00 následujícího pracovního dne, a to v případech urgentní povahy.

3.1.1.2. do 2 pracovních dnů v ostatních případech.

3.1.2. Poskytovatel bude poskytovat Objednateli nové verze ISKaM4 vzniklé na základě legislativních změn, verze vzniklé na základě odstranění vad nebo vyřešení požadavků Objednatele a aplikační SW, nahrazující stávající provozované aplikace. Poskytovatel dodá nové verze aplikací s příslušným popisem provedených úprav a aktuální dokumentací (uživatelská, administrátorská). Součástí těchto nových verzí je i jejich implementace u Objednatele, rozdílové školení administrátorů a klíčových uživatelů, pokud vzhledem k povaze změny bude nezbytné.

3.2. Úkony pravidelné

3.2.1. Strany sjednávají 1měsíční periodicitu pro soubor rutinních servisních úkonů, které mají zajišťovat provozuschopnost systémů. Tyto pravidelné servisní úkony zahrnují:

3.2.1.1. 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 Objednatele.

3.2.1.2. Tříkrát týdně sledování a analýza logu chyb a zajištění co nejrychlejší nápravy.

3.2.1.3. O bodech 3.2.1.1, 3.2.1.2 a 3.2.1.4 předávat Objednateli zprávy včetně protokolů (logů apod.) v případech nikoli rutinní povahy.

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

3.2.1.5. Úpravy vyplývající z legislativních změn.

3.2.1.6. Poradenská činnost při nastavení systému, využití nových funkcí vycházejících ze „servisních upgradů“,

4. Termín plnění

4.1. Termín zahájení servisní podpory plynne navazuje na termín plnění s dodávkou a implementací ISKaM4 ze smlouvy o dílo, tj. servisní úkony budou zahájeny prvého dne předání a převzetí implementovaného softwaru ze smlouvy o dílo, nejpozději však ode dne 1. 9. 2016.

5. Součinnost smluvních stran

5.1. Objednatel musí co nej přesněji popsat charakter a projevy zjištěné vady a tyto skutečnosti zaznamenat v souladu s čl. 4 a 5 přílohy č. 1 této smlouvy.

5.2. Při následném dálkovém kontaktu s Poskytovatelem musí Objednatel zajistit realizaci pokynů Poskytovatele a poskytnout mu vzdálený přístup k systému, bude-li o to požádán.

5.3. Prioritu žádosti o servisní úkon určuje Objednatel, kdy prioritu takové žádosti musí patřičně odůvodnit. V případě odlišného názoru Poskytovatele, je Poskytovatel povinen tuto informaci neprodleně sdělit Objednateli dle čl. 4 a 5 přílohy č. 1 této smlouvy. V případě rozporu s určením priority servisního úkonu a nedohodnou-li se smluvní strany jinak, platí priorita určená Objednavatelem.

6. Cena a způsob placení

6.1. Cena za předmět plnění je sjednána ve formě měsíčního paušálu ve výši **23.690 Kč bez DPH** (slovy: dvacet tři tisíc šest set devadesát korun českých), DPH činí 21 %, tj. 4 974,90 Kč (slovy: čtyři tisíce devět set sedmdesát čtyři korun českých devadesát haléřů). Cena včetně DPH činí 28 664,90 Kč (slovy: dvacet osm tisíc šest set šedesát čtyři korun českých devadesát haléřů).

6.2. Sjednaný měsíční paušál zahrnuje:

- úkony přecházející ze smlouvy o dílo uvedené v příloze č. 1 (popis funkcionalit) po skončení záruční doby v souladu s čl. 2.2. této smlouvy,
- úkony uvedené v čl. 3 této smlouvy,
- jednu cestu autem k Objednateli měsíčně.

6.3. Sjednaný měsíční paušál nezahrnuje:

- úpravu software na žádost Objednatele, která není prováděna na základě legislativních změn,
- servisní úkony výslovně nesjednané v této smlouvě.

Za takové úkony je Poskytovatel oprávněn účtovat cenu 900 Kč bez DPH za jednu člověkohodinu.

- další cesty autem k Objednateli, které budou účtovány dle skutečně vynaložených nákladů, které budou Objednateli před vlastní jízdou kalkulovány a Objednatелеm odsouhlaseny.

6.4. Splatnost faktur je 30 kalendářních dnů od jejich prokazatelného doručení Objednateli. Faktury budou vystaveny ze strany Poskytovatele vždy zpětně za jednotlivý předchozí měsíc.

6.5. Daňový doklad – faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Objednateli.

6.6. Faktura bude Objednatелеm uhrazena na bankovní účet Poskytovatele uvedený na faktuře. Povinnost uhradit fakturovanou cenu bude Objednatелеm splněna v okamžiku připsání její výše na bankovní účet Poskytovatele.

7. Sankce

7.1. Smluvní strany sjednávají tyto smluvní pokuty:

7.1.1. na vzniklé případy vztahující se po uplynutí záruční doby sjednané ve smlouvě o dílo a čl. 2.2. této smlouvy ve výši:

- a) za každou započatou hodinu prodlení s odstraněním záruční vady „kritické“200,- Kč
- b) za každou započatou hodinu prodlení s odstraněním záruční vady „méně závažné“100,- Kč
- c) za každou započatou hodinu prodlení s odstraněním záruční vady „neohrožující funkčnost“50,- Kč

7.1.2. na vzniklé případy vztahující se od účinnosti předmětné servisní smlouvy na úkony

- nepravidelné
 - a) za každou započatou hodinu prodlení s odstraněním urgentní vady ve výši100,- Kč
 - b) za každý započatý den z prodlení s odstraněním vady v ostatních případech ve výši50,- Kč
- pravidelné
 - a) za každý započatý den z prodlení s odstraněním vady v ostatních případech ve výši100,- Kč

Lhůty a postup při odstraňování vad se řídí přílohou č. 1 této smlouvy.

-
- 7.2. Sjednává se smluvní pokuta ve výši 1% z celkové roční ceny podpory za jednotlivý případ v případě nedodržení termínu provedení profylaxe dle vzájemně odsouhlaseného harmonogramu.
 - 7.3. V případě porušení povinností stanovených v čl. 8 je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za každé takové porušení. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody.
 - 7.4. V případě prodlení Objednatele s úhradou vystavené faktury je Poskytovatel oprávněn uplatnit vůči Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,5 % z fakturované částky v Kč bez DPH za každý i jen započatý den prodlení.
 - 7.5. Smluvní pokuty uplatňované dle této Smlouvy jsou splatné do 30 (třiceti) dnů od data, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k zaplacení smluvní pokuty ze strany oprávněné strany, a to na účet oprávněné strany uvedený v čl. 1 této smlouvy.

8. Ochrana osobních údajů a informací

- 8.1. Poskytovatel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této smlouvy při plnění svých povinností přijdou jeho pověřeni pracovníci do styku s osobními nebo citlivými údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování jakož i k jejich jinému zneužití, jinak odpovídá Objednateli za způsobenou škodu. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za případné porušení této povinnosti z jeho strany.
- 8.2. Veškeré informace získané v souvislosti s plněním této smlouvy a které nejsou běžně dostupné či veřejně známé, se považují za důvěrné. Smluvní strany se zavazují, že tyto informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní ani nevyužijí pro sebe nebo jinou osobu. Porušením povinnosti mlčenlivosti není poskytnutí informací ke splnění zákonné povinnosti.
- 8.3. Ustanovení obou předchozích odstavců nejsou dotčena ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoli důvodu a jejich účinnost platí i do budoucna bez jakéhokoli časového omezení.
- 8.4. Poskytovatel je povinen po ukončení platnosti této smlouvy předat Objednateli neprodleně veškerá data a informace, která získal v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy. Stejně tak je Poskytovatel povinen odstranit veškerá data a informace získané v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy ze svých interních informačních systémů bez ohledu na to, zda jsou v elektronické či jiné podobě.

9. Společná a závěrečná ustanovení

- 9.1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího uzavření, tzn. dnem podpisu smlouvy oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Dnem nabytí účinnosti této smlouvy současně končí platnost servisní smlouvy uzavřené dne 2. 6. 2008 na provoz informačního systému ISKaM 2008.
- 9.2. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou s šestiměsíční výpovědní lhůtou. Objednatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. 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. V době záruky sjednané ve smlouvě o dílo, tj. po dobu 2 let, nesmí Poskytovatel vypovědět tuto smlouvu.
- 9.3. Nedílnou součástí předmětné smlouvy je také:
 - Příloha č. 1
- 9.4. Smluvní strany budou vždy usilovat o smírné urovnání případných sporů vzniklých ze smlouvy. Případné spory vzniklé z této smlouvy budou řešeny podle platné právní úpravy věcně a místně příslušnými orgány České republiky. Smluvní strany sjednávají pro spory vyplývající z této

smlouvy či s touto smlouvou související místní příslušnost Okresního soudu Plzeň – město, resp. Krajského soudu v Plzni.

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

9.6. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly a s jejím obsahem bez výhrad souhlasí. Smlouva je vyjádřením jejich pravé, skutečné, svobodné a vážné vůle. Na důkaz pravosti a pravdivosti těchto prohlášení připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.

V Plzni dne

V Brně dne 29. dubna 2016

za Objednatele

doc. Dr. RNDr. Miroslav Holeček, rektor

za Poskytovatele

Ing. Zdeněk Bouša, jednatel

A) Zásady součinnosti při podpoře provozu systému ISKaM4

1. Účel

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

2. Oprávněné osoby Objednatele

- 2.1. Oprávněnými osobami Objednatele, 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. 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 zejména:
- 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 ze smlouvy o dílo, 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>. Poskytovatel poskytne oprávněným pracovníkům přístup s patřičným oprávněním, který jim umožní zadat incident včetně jeho priority a sledovat stav řešení problému.
- 4.2. Při následném dálkovém kontaktu s Poskytovatelem musí Objednatel zajistit realizaci pokynů Poskytovatele a zajistit mu vzdálený přístup k systému, bude-li o to požádán.
- 4.3. Jakmile je problém vyřešen, Objednatel 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

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

sekretariát ApS
technici společnosti ApS Brno s.r.o.
ing. Kurečka

549 210 202, 541 240 398
603 427 409
604 223 200

B) Termíny plnění odstraňování závad

Kritické vady – vady, které znemožňují práci s aplikačním SW nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup

Méně závažné vady – vady, které omezují práci s aplikačním SW nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.

Vady neohrožující funkčnost – vady, které neohrožují funkčnost aplikačního SW nebo jeho částí.

Garance	Kritické vady	Méně závažné vady	Vady neohrožující funkčnost
Poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel závadu řešit	0:30 hod.	2 hod.	8 hod.
Zprovoznění systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. ne úplné odstranění závady)	1 hod.	8 hod.	24 hod.
Úplné odstranění závady (tj. dosažení stavu, ve kterém byl systém před závadou)	8 hod.	40 hod.	160 hod.

Veškeré lhůty jsou vázány na pracovní dobu v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod.