

RÁMCOVÁ SMLOUVA

o poskytování služeb údržby informačního systému projektu CEITEC

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
níže uvedeného dne, měsíce a roku, mezi smluvními stranami, kterými jsou:

Masarykova univerzita, Centrální řídicí struktura projektu CEITEC

se sídlem Žerotínovo náměstí 9, 601 77 Brno,

IČ: 00216224

DIČ: CZ00216224

zástupce: Markus Dettenhofer, PhD., výkonný ředitel CEITEC

kontaktní osoba: Mgr. Petr Jelínek

tel: +420 549 495 285, email: petr.jelinek@ceitec.cz

(dále jako **Objednatel**)

a

GEMMA Systems, spol. s.r.o.

se sídlem: Vídeňská 181/102i, Brno, 619 00

IČ: 607 10 772

DIČ: CZ 607 10 772

zastoupená: Ing. Pavlem Staňkem, jednatelem

kontaktní osoba: Ing. Dušan Stehlík

tel: +420 603 556 956, email: dstehlik@gemma.cz

Společnost je vedená v OR Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 15579

(dále **Poskytovatel**)

I. UVODNÍ USTANOVENÍ, ÚČEL A PŘEDMĚT RÁMCOVÉ SMLOUVY

1. Objednatel je řešitel projektu s názvem CEITEC - Středoevropský technologický institut, reg. č. CZ.1.05/1.1.00/02.0068 (dále jen „Projekt“) financovaného z Evropského fondu pro regionální rozvoj prostřednictvím Operačního programu Výzkum a vývoj pro inovace.
2. Poskytovatel je smluvním partnerem Objednatele k plnění veřejné zakázky s názvem „*Informační systém projektu CEITEC*“ realizované na základě smlouvy uzavřené s objednatelům dne 23.2.2012 (dále jen původní zakázka).
3. V rámci plnění původní zakázky si Objednatel vyhradil opční právo na poskytnutí služeb údržby a podpory předmětného informačního systému. Na základě takto vyhrazeného opčního práva se Objednatel rozhodl v souladu s ustanovením § 99 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZVZ), uzavřít s Poskytovatelem tuto rámcovou smlouvu o poskytování služeb údržby informačního systému projektu CEITEC.
4. Účelem této rámcové smlouvy je upravit vzájemná práva a povinnosti smluvních stran s cílem zajištění řádného poskytování služeb údržby Informačního systému dle aktuálních potřeb Objednatele.

5. Předmětem této Rámcové smlouvy je:
 - a) stanovení postupu při uzavírání dílčích smluv na poskytování Služeb údržby (dále jen „Služby“) na základě této Rámcové smlouvy (dále jen „Objednávky“) a
 - b) konkrétní vymezení práv a povinností Objednatele a Poskytovatele při poskytování Služeb Objednateli.
6. Předmětem Služeb údržby se pro účely této Rámcové smlouvy rozumí konzultační, programátorské a s nimi související činnosti spočívající zejména v
 - a) převodu dat včetně úprav dat Objednatele,
 - b) opravách či jiné manipulaci s daty Objednatele,
 - c) úpravách řešení původní zakázky dle požadavků Objednatele,
 - d) tvorbě rozhraní na informační systémy třetích stran.

II. OBJEDNÁVKY SLUŽEB

1. Objednávka se rozumí dílčí smlouva sjednaná, dle aktuální potřeby a po dobu účinnosti této Rámcové smlouvy, mezi Objednatelem a Poskytovatelem, na základě které se Poskytovatel zaváže poskytnout Objednateli konkrétně specifikované Služby a Objednatel se zaváže za poskytnuté Služby uhradit Poskytovateli sjednanou cenu stanovenou způsobem a na základě této Rámcové smlouvy.
2. Objednávky budou obsahovat podmínky poskytování dílčího plnění, jež bude předmětem poskytovaných Služeb. Práva a povinnosti, které nebudou v Objednávce výslovně upraveny, se budou řídit ustanoveními Rámcové smlouvy. Objednatel je oprávněn v Objednávce požadovat rovněž další požadavky na poskytované plnění, případně stanovit odchylky od podmínek plnění uvedených v Rámcové smlouvě, přičemž Smluvní strany berou na vědomí, že dle § 89 odst. 8 ZVZ nelze sjednat podstatné změny podmínek stanovených Rámcovou smlouvou.
3. Návrh Objednávky může Objednatel doručit v písemné podobě osobně, poštou nebo elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem na kontaktní adresu Poskytovatele v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin (dále jen „Pracovní doba“). Objednávka doručená mimo tuto dobu se považuje za doručenou počátkem nejbližší následující pracovní doby. Pro účely této smlouvy se návrhem objednávky rozumí výzva k podání nabídky ve smyslu § 92 odst. 1 písm. b) ZVZ.
4. Poskytovatel je povinen Objednateli bezodkladně, nejdéle však
 - a) do 5 pracovních dnů v případě Služeb v rozsahu nepřekračujícím 16 člověkohodin, nebo
 - b) do 10 pracovních dnů v případě Služeb v rozsahu delším než 16 člověkohodin, písemně potvrdit přijetí návrhu objednávky a uvést počet člověkohodin nezbytných k poskytnutí požadovaných Služeb a tomu odpovídající cenu Služeb, a to v členění na činnosti konzultační a činnosti programátorské. V potvrzení Poskytovatel rovněž uvede lhůtu nezbytnou ke splnění požadovaných služeb.
5. Písemným odsouhlasením nabízeného rozsahu, ceny požadovaných služeb a lhůty plnění ze strany Objednatele je Objednávka (dílčí smlouva) uzavřena.

III. CENA SLUŽBY

1. Cena za Služby poskytované na základě konkrétní Objednávky (dále jen „Cena Služby“) bude stanovena jako násobek ceny jedné člověkohodiny příslušné činnosti (konzultační nebo programátorské) Poskytovatele a rozsahu Služby stanoveného pro danou činnost Objednávku.
2. Cenou jedné člověkohodiny se rozumí cena Služeb poskytovaných kvalifikovaným pracovníkem Poskytovatele (konzultantem nebo programátorem) po dobu jedné hodiny (60 minut). Cena zahrnuje všechny náklady a výdaje Poskytovatele související s poskytnutím Služby v sídle Objednatele včetně nákladů na dopravu, náhrady hotových výdajů, stravného, cestovného atp.
3. Cena jedné člověkohodiny konzultační činnosti činí 1625,- Kč bez DPH.
4. Cena jedné člověkohodiny programátorské činnosti činí 1625,- Kč bez DPH.
5. V případě poskytnutí služby v rozsahu větším než 160 člověkohodin za měsíc bude poskytnuta sleva 10% v rámci daného měsíce.

IV. SOUČINNOST POSKYTOVATELE a OBJEDNATELE

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Každá smluvní strana je povinna informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout nutnou součinnost a to zejména poskytnout pracovníky, jichž se dotýká poskytování služeb, v rozsahu nezbytném pro zajištění činností potřebných k realizaci předmětu této smlouvy. V době, kdy to bude poskytování služeb vyžadovat, umožnit vstup zaměstnanců Poskytovatele do prostor Objednatele, a poskytnout jim potřebné podklady a informace.
3. K dosažení účelu smlouvy - Služeb jsou strany povinny vzájemně si poskytovat potřebné informace a nezbytnou součinnost. Objednatel je povinen vyjadřovat se bez zbytečného odkladu k předávaným dílčím výsledkům plnění a poskytovat Poskytovateli potřebné informace k zajištění plynulosti prací. Na žádost kterékoli ze smluvních stran budou v případě potřeby svolávány porady, jejichž závěry se stanou závaznými pro další postup při plnění prací.
4. Poskytovatel je povinen respektovat interní směrnice Objednatele týkající se jeho pobytu v prostorách Objednatele, zejména směrnice týkající se bezpečnosti práce a využívání prostředků výpočetní techniky.

V. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ PLNĚNÍ

1. Poskytovatel se zavazuje hotové výstupy Služeb předat Objednateli ve lhůtě a kvalitě sjednané v Objednávce. Předání bude provedeno elektronicky, nedohodnou-li se strany jinak.
2. Neodmítne-li Objednatel předané plnění do deseti (10) pracovních dnů převzít (dále jen „Akceptační lhůta“), je plnění považováno za akceptované.

3. V případě, že budou v předaném plnění během Akceptační doby shledány vady či nedodělky, vrátí Objednatel plnění Poskytovateli k jejich odstranění. Akceptační lhůta se tímto momentem staví.
4. Poskytovatel je povinen všechny vady či nedodělky odstranit:
 - a) do 5 pracovních dnů v případě Služeb v rozsahu nepřekračujícím 16 člověkohodin
 - b) do 10 pracovních dnů v případě Služeb v rozsahu delším než 16 člověkohodin.Předáním opraveného plnění počíná běžet nová Akceptační lhůta.
5. V případě nepodstatných vad či nedodělků je Objednatel oprávněn převzít částečné plnění s takovými nedostatky; to nezbujuje Poskytovatele odpovědnosti nepodstatné vady či nedodělky odstranit.
6. Předání a převzetí plnění, jakož i vytčení případných vad či nedodělků plnění, smluvní strany písemně zdokumentují.
7. Objednatel je oprávněn k výkonu práva plnění poskytnuté v rámci této smlouvy užít v rozsahu potřebném pro jeho standardní uživatelské použití, jakož i k případným budoucím úpravám a modifikacím v souladu s účelem a plánovaným využitím poskytnutého plnění.

VI. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena Služby bude splatná na základě faktur (daňových dokladů) vystavených Poskytovatelem. Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit vždy po předání a převzetí plnění. Splatnost daňových dokladů je stanovena na **15 kalendářních dnů** od jejich doručení Objednateli. Poskytovatel odešle daňový doklad Objednateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení.
2. Bude-li plnění převzato Objednatelem bez vad a nedodělků, uhradí Objednatel Poskytovateli celou Cenu služby včetně DPH.
3. Pokud bude plnění Objednatelem převzato z důvodu nepodstatných vad či nedodělků převzato pouze z části, uhradí objednatel Poskytovateli pouze 60 % příslušné Ceny služby včetně DPH. Zbýlých 40 % Ceny Služby bude sloužit jako zádržné a objednatel je Poskytovateli uhradí až po úplném odstranění příslušných nepodstatných vad či nedodělků.
4. Daňový doklad bude obsahovat náležitosti daňového účetního dokladu podle platných právních předpisů, jakož i další informace, zejména:
 - a) označení účetního dokladu a jeho pořadové číslo,
 - b) identifikační údaje objednatele včetně DIČ,
 - c) identifikační údaje Poskyvatele včetně DIČ,
 - d) náležitosti obchodní listiny,
 - e) informaci o financování z Operačního programu Výzkum a vývoj pro inovace v rámci projektu „CEITEC – středoevropský technologický institut“, reg. číslo projektu CZ.1.05/1.1.00/02.0068, případně z jiného zdroje,
 - f) popis fakturovaného plnění,
 - g) datum vystavení,
 - h) datum uskutečnění zdanitelného plnění,
 - i) výši fakturované částky,
 - j) sazbu daně,
 - k) výši daně celkem zaokrouhlenou dle příslušných předpisů,

- l) výši fakturované částky včetně daně,
- m) podpis odpovědné osoby Poskytovatele

VII. ZÁRUKA, ODPOVĚDNOST ZA VADY

1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku za jakost převzatého plnění dle této smlouvy v trvání 24 měsíců ode dne převzetí příslušného plnění bez vad a nedodělků. Záruční doba začíná běžet až dnem odstranění poslední vady či nedodělků.
2. Objednatel je povinen vady plnění oznámit (reklamovat) Poskytovateli neprodleně, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne, kdy je zjistil nebo měl zjistit při vynaložení odborné péče, jinak jeho právo z odpovědnosti za vadu zaniká. Poskytovatel v takovém případě prošetří oznámenou vadu plnění a v případě, že se na ni vztahuje záruka, tuto vadu bezplatně odstraní. Podrobný postup hlášení a odstraňování vad je stanoven v Příloze č. 1.
3. Práva vyplývající ze záruky může objednatel uplatnit pouze za následujících podmínek:
 - a) Objednatel, po celou dobu záruky, používá předmět plnění správně a v souladu s instrukcemi v manuálech a pracovních postupech.
 - b) Předmět plnění nebyl upraven, nijak modifikován nebo doplňován bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
 - c) Objednatel umožní Poskytovateli provedení dálkové diagnostiky a oprav, aby mohl alokovat a odstranit případné vady.
 - d) Objednatel umožní Poskytovateli po předchozí dohodě využít vzorek dat tak, aby mohl nasimulovat podmínky, které vedly k vadě.
 - e) Na vyžádání Poskytovatele objednatel spustí speciální diagnostické programy dodané Poskytovatelem a předá mu získané výsledky.
4. Poskytovatel nenes odpovědnost za vady vzniklé zaviněním Objednatele nebo třetích osob.
5. Poskytovatel nenes odpovědnost za vady vzniklé zavedením nesprávných dat. Odpovědnost za správnost dat je na straně Objednatele.
6. Pokud poskytovatel vadu nezjistí a objednatel ji neprokáže, je Poskytovatel oprávněn požadovat náhradu nákladů vynaložených v souvislosti s neoprávněnou reklamací.
7. Poskytovatel není odpovědný za škody způsobené výpadkem software nebo hardware, je však povinen takový výpadek odstranit v rámci a za podmínek záruční a pozáruční podpory a servisu systému.
8. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli údržbu poskytnutého plnění v souladu s podmínkami stanovenými v Příloze č. 1.

VIII. DŮVĚRNOST INFORMACÍ

1. Obě smluvní strany považují obsah této smlouvy a stejně tak výsledky vyplývající z plnění této smlouvy za důvěrné. Tímto není dotčeno práva objednatele předložit tuto smlouvu třetím osobám v jednáních, které vyplývá ze zákona č. 337/1992 Sb. (o správě daní a poplatků) či ze zákona č. 99/1963 Sb. (občanský soudní řád).
2. Obě smluvní strany prohlašují, že budou považovat za důvěrné veškeré informace druhé strany, zejména ale nejenom obchodního, ekonomického, výrobního, technického a personálního charakteru, s kterými přijdou při plnění této smlouvy do styku. Obě strany

se zavazují, že jakékoli důvěrné informace nesdělí ani nezpřístupní jiné osobě, ani tyto informace nevyužije pro sebe nebo pro jiného, a to ani po skončení platnosti této smlouvy.

3. Za třetí osobu se pro účely této smlouvy nepovažují:
 - a) Vysoké učení technické v Brně, Mendelova univerzita v Brně, Veterinární a farmaceutická univerzita Brno, Výzkumný ústav veterinárního lékařství a Ústav fyziky materiálů AV ČR.
 - b) společnosti Microsoft, McAfee, HID Global ActivIdentity a Trustwave s omezením na informace požadované těmito společnostmi pro správu softwarových licencí a udělení licenčních práv.
 - c) Společnosti subdodavatelů s omezením na rozsah jejich působení na celkovém plnění.

IX. SMLUVNÍ SANKCE

1. Smluvní strana je v prodlení s plněním svého závazku, který pro smluvní stranu vyplývá z této Rámcové smlouvy anebo platných právních předpisů, jestliže jej nesplní řádně a včas a v náležitě kvalitě v souladu s touto Rámcovou smlouvou.
2. Dojde-li k prodlení Poskytovatele s plněním dle této Rámcové smlouvy z důvodů ne na straně Objednatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1 % z Ceny Služby za každý den prodlení.
3. Sankce budou rovněž uplatňovány v případě, že bude Poskytovatel v prodlení s odstraňováním nedostatků předaného plnění. Nebudou-li nedostatky odstraněny ve lhůtě stanovené v článku V této Rámcové smlouvy, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1 % z ceny Služby za každý den prodlení.
4. V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury je Poskytovatel oprávněn po Objednateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1 % z Ceny Služby za každý den prodlení.
5. Smluvní pokuty jsou splatné třicátý (30) den ode dne doručení daňového dokladu (faktury) na její uhrazení.
6. Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv smluvní pokuty nezavazuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky a nedotýká se nároku na náhradu škody v plné výši dle této Rámcové smlouvy.
7. Smluvní strany se dohodly, že v případě vzniku nároku Objednatele na více smluvních pokut uložených Poskytovateli podle této Rámcové smlouvy, se takové pokuty sčítají.

X. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. Tato smlouva je ukončena jejím splněním, dohodou smluvních stran nebo odstoupením.
2. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případech vyplývajících ze zákona nebo v případě objednavatelova podstatného porušení jeho smluvních závazků, a to po předchozím Poskytovatelově písemném upozornění na možné důsledky porušení závazků. Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení objednateli.
3. Objednatel je oprávněn kdykoli odstoupit od smlouvy v případech vyplývajících z právní úpravy nebo ze smlouvy a pro podstatné porušení smlouvy Poskytovatelem. Odstoupení

od smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení poskytovateli. Za podstatné porušení smlouvy se považuje zejména nedodržení stanoveného termínu plnění objednané služby o déle jak 30 dní z důvodů na straně Poskytovatele, nedodržení povinnosti mlčenlivosti poskytovatele, neprovádění plnění podle smlouvy řádně a včas v souladu s pokyny objednatele nebo v souladu příslušnými obecně závaznými normami, neodstranění vad či nedodělků bez zbytečného prodlení, existence vad bránících naplnění účelu smlouvy, existence vad neodstranitelných a neposkytnutí součinnosti. Smlouva je porušena podstatným způsobem také, dostane-li se poskytovatel do úpadku, nebo bude-li předlužen, nebo bude-li na majetek Poskytovatele prohlášen konkurz, nebo bude-li návrh na prohlášení konkurzu zamítnut pro nedostatek majetku. V pochybnostech se má za to, že je porušení smlouvy Poskytovatelem podstatné.

4. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že bude pozastaveno nebo ukončeno poskytování finančních prostředků určených ke krytí výdajů plynoucích z realizace Projektu, případně tyto výdaje budou objednatelem dotace označeny za nezpůsobilé.
5. Poskytovatel je povinen vrátit objednateli do deseti kalendářních dnů ode dne ukončení smlouvy veškeré informace a podklady, které mu byly v souvislosti s plněním smlouvy poskytnuty objednatelem nebo třetími osobami, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
6. Odstoupení od této Rámcové smlouvy má účinky toliko do budoucna ve smyslu § 2004 odst. 3 občanského zákoníku. Při odstoupení od smlouvy má poskytovatel nárok na zaplacení všech plnění, která do dne odstoupení řádně provedl, a nebyla ze strany objednatele uhrazena.
7. Odstoupení od smlouvy ze strany objednatele nebude spojeno s uložením jakékoliv sankce k jeho tíži.

XI. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

1. Poskytovatel se za podmínek stanovených touto smlouvou v souladu s pokyny Objednatele a při vynaložení veškeré potřebné odborné péče zavazuje:
 - a) archivovat veškeré písemnosti zhotovené pro plnění zakázky podle této smlouvy a kdykoli po tuto dobu objednateli umožnit přístup k těmto archivovaným písemnostem, a to do 31. 12. 2025. Objednatel je oprávněn po uplynutí deseti let od ukončení plnění podle této smlouvy od Poskytovatele výše uvedené dokumenty bezplatně převzít;
 - b) jako osoba povinná dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, spolupůsobit při výkonu finanční kontroly, mj. umožnit řídicímu orgánu operačního programu Výzkum a vývoj pro inovace přístup i k těm částem nabídek, smluv a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (např. obchodní tajemství, utajované skutečnosti), a to za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené právními předpisy (např. § 11 písm. c) a d), § 12 odst. 2 písm. f) zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole).
 - c) ve smlouvách se svými subdodavateli umožnit řídicímu orgánu operačního programu Výzkum a vývoj pro inovace kontrolu subdodavatelů poskytovatele v rozsahu dle předchozího bodu.
 - d) předložit objednateli seznam subdodavatelů v souladu s ustanovením § 147a odst. 1 písm. c) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách v platném znění, a to do 60-ti dnů od splnění smlouvy nebo do 28. února následujícího kalendářního roku

- v případě, že plnění smlouvy přesahuje 1 rok. V seznamu Poskytovatel uvede subdodavatele, jímž za plnění subdodávky uhradil více než 10% z celkové ceny veřejné zakázky, nebo z části ceny veřejné zakázky uhrazené veřejným zadavatelem v jednom kalendářním roce, pokud doba plnění veřejné zakázky přesahuje 1 rok;
- e) má-li subdodavatel Poskytovatele formu akciové společnosti, je Poskytovatel povinen předložit v příloze k seznamu subdodavatelů také seznam vlastníků akcií takového subdodavatele, vyhotovený ve lhůtě 90 dnů před dnem předložení seznamu subdodavatelů, v souladu s ustanovením § 147a zákona č. 137/2006 Sb. V seznamu vlastníků akcií uvede Poskytovatel vlastníky akcií subdodavatele, jejichž souhrnná hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu;
- f) strpět uveřejnění této smlouvy včetně případných dodatků objednatele podle § 147a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách v platném znění.

XII. ÚČINNOST RÁMCOVÉ SMLOUVY

1. Tato Rámcová smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami.
2. Tato Rámcová smlouva se uzavírá na dobu do 31. 12. 2015.
3. Zadavatel si v souladu s ustanovením § 99 ZVZ, vyhrazuje opční právo na poskytnutí dalších Služeb v předpokládané délce 12 měsíců ode dne 31. 12. 2015, a to za podmínek uvedeného zákonného ustanovení.
4. Předčasně ukončit účinnost této Rámcové smlouvy lze písemnou dohodou obou Smluvních stran.
5. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu písemně vypovědět během její účinnosti bez udání důvodu s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která započne běžet prvního dne následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně. Provedené a převzaté práce Poskytovatel Objednateli vyfakturuje v souladu s čl. III.
6. Ukončením účinnosti této Rámcové smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se náhrady škody, smluvních pokut, ochrany informací, řešení sporů a jiných ustanovení, která dle projevené vůle Smluvních stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení Rámcové smlouvy.
7. Pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak, není ukončením účinnosti Rámcové smlouvy dotčena účinnost Objednávek, které byly potvrzeny dříve, než účinnost Rámcové smlouvy skončila. Plnění takových Objednávek se dokončí v souladu s jejich obsahem a v souladu s ustanoveními Rámcové smlouvy, která se mají na tyto Objednávky použít.

XIII. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

1. Všechny změny, úpravy nebo doplňky k této smlouvě vyžadují písemnou formu očíslovaných dodatků, které budou tvořit nedílnou součást této smlouvy.
2. Pokud se stane některé ustanovení smlouvy neplatné nebo neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v takovém případě zavazují nahradit dohodou ustanovení neplatné nebo neúčinné ustanovením platným a účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného nebo neúčinného.

3. Případné rozpory se smluvní strany zavazují řešit dohodou.
4. Není-li dohoda možná, zavazují se strany řešit rozpory týkající se kvality poskytovaného plnění předložením sporné věci či otázky k posouzení nezávislému expertovi v daném oboru, zvoleného dohodou smluvních stran. Expert musí ve věci postupovat nestranně a nezávisle, o čemž učiní čestné prohlášení. Závěry experta jsou pro obě strany závazné. Nebude-li expert stranami zvolen do dvou týdnů od prvního návrhu kterékoliv ze smluvních stran nebo neučiní-li expert do dvou týdnů od svého zvolení závěr ve věci, mohou strany postupovat podle dalších ustanovení tohoto článku. Náklady na činnost experta se zavazují strany hradit společně.
5. Nebude-li dosažení dohody nebo postupu podle předchozího odstavce mezi stranami možné, bude věc řešena u věcně příslušného soudu dle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, a to u místně příslušného soudu, v jehož obvodu má sídlo Objednatel.
6. Smlouva je sepsána ve čtyřech vyhotoveních, z nichž obě smluvní strany obdrží po dvou.
7. Smluvní strany prohlašují, že obsah smlouvy, jejich závazky a práva odpovídají jejich pravé, vážné a svobodné vůli a že smlouvu neuzavírají v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují své podpisy.

Datum: 30.1.2014

Datum: 29.1.2014

Objednatel:

Poskytovatel:

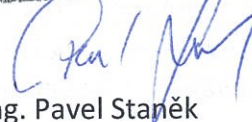
Masarykova univerzita

GEMMA Systems, spol. s r.o.

Centrální řídicí struktura projektu CEITEC



 GEMMA Systems spol. s r.o.
Videňská 181/102i, 619 00 Brno
www.gemma.cz
ICO: 607 107 72
DIČ: 60710772



Markus Dettenhofer, PhD.

Ing. Pavel Staněk

výkonný ředitel

jednatel

Příloha č.1

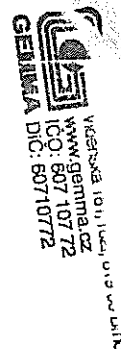
Popis údržby informačního systému

1. Poskytovatel se zavazuje provádět pro Objednatele údržbu informačního systému, která spočívá v poskytování následujících služeb:
 - a) Vedení Help Desku určeného pro pracovníky IT Objednatele a jeho provoz zajišťuje Poskytovatel, který též plně odpovídá za jeho funkčnost, autorizovaný přístup k němu a průkaznost vkládaných informací (dále Služba B).
 - b) Dodávka nových verzí aplikací vyvinutých v rámci plnění této smlouvy (dále Služba D).
2. Plnění Poskytovatele zejména nezahrnuje:
 - a) Správu uživatelských oprávnění, přidělování a odebrání uživatelských oprávnění uživatelům.
3. Objednatel je povinen prostřednictvím odpovědných pracovníků zadávat, sledovat a kontrolovat informace sdílené prostřednictvím Help Desku s Poskytovatelem. Na základě výstupů z Help Desku je Objednatel povinen provádět příslušná opatření.
4. Poskytovatel se zavazuje zpřístupnit agendy aplikace Help Desk ustanoveným pracovníkům Objednatele. Dále se Poskytovatel zavazuje informovat ustanovené pracovníky o změnách stavu hlášených incidentů (požadavků) v agendách Help Desku prostřednictvím e-mailu.
5. Hlášení incidentu (nebo požadavku) v rámci poskytovaných Služeb probíhá vždy následujícím způsobem:
 - a) Detekuje-li vzniklý incident Poskytovatel, je vždy povinen incident zaevidovat do Help Desku a současně informovat o jeho vzniku e-mailem oprávněné pracovníky Objednatele.
 - b) Detekuje-li vzniklý incident Objednatel, je povinen incident zaevidovat do Help Desku oprávněný pracovník Objednatele. V urgentních případech může o incidentu informovat Poskytovatele telefonicky nebo e-mailem.
 - c) Poskytovatel je oprávněn změnit kategorii zadaného incidentu (požadavku) neodpovídá-li zjevně jeho popisu a reaguje podle jeho závažnosti způsobem a ve lhůtách specifikovaných v následující tabulce

Kategorie	10 – Závada	20 - Varování	30 – Dotaz
B dle bodu 1 části E přílohy č. 1 smlouvy viz výše.	Nedostupná aplikace či telefonická podpora. Nezobrazují se incidenty v aplikaci, nebo nelze zadat incident.	Chyby ve formátování nebo dostupnost reportů	Dotaz k provozu helpdesku.
D	-	-	-
Dostupnost nahlášení incidentu	24/7	24/7	24/7
Dostupnost příjmu hlášení	10/5	10/5	8/5

Odezva na příjem hlášení	2 hodiny	2 hodiny	24 hodiny
Zahájení řešení hlášení	Do 4 hodin	Do 12 hodin	Do 48 hodin
Doba odstranění závady, nebo snížení kategorie problému	Do 12 hodin od zahájení řešení	Do 48 hodin od zahájení řešení	Dle dohody

- d) V případě nefunkčnosti aplikace Help Desk, je možno použít e-mail, fax nebo telefon s tím, že informace budou do Help Desku doplněny bezprostředně po obnovení jeho funkčnosti.
- e) Závada se považuje za ohlášenou ve chvíli, kdy jsou Objednatelem poskytnuty veškeré požadované údaje pro přesnou detekci závady a její uznání Poskytovatelem.
- f) Objednatel se zavazuje informovat včas Poskytovatele o příznacích poruch, které by mohly signalizovat budoucí poruchu, pokud jsou mu známy.
6. Poskytovatel řeší zadané incidenty (požadavky) prostřednictvím vzdáleného přístupu nebo vysláním svého odborného pracovníka.
7. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost, zejména při identifikaci a odstranění provozní závady a dále se zavazuje:
- poskytnout Poskytovateli veškeré potřebné informace, které jsou Objednateli známy a které mohou pomoci při odstraňování provozního problému;
 - poskytnout při řešení požadavků vzdálenou součinnost přečtením informací z administračního rozhraní, stavové řádky nebo klientského software, případně provést základní administrační operace, vložení diagnostického nebo instalačního média dle telefonické domluvy s odborníky Poskytovatele;
 - umožnit vzdálený přístup ke spravovaným zařízením;
 - ustanovit odpovědné osoby a zpracovat postup pro zajištění přístupu k zařízení.
8. Způsob převzetí vyřešeného incidentu (nebo požadavku) v rámci Help Desku Objednatelem probíhá vždy následujícím způsobem:
- Pověřený pracovník Poskytovatele informuje oprávněné pracovníky Objednatele, že incident (ať již nahlášený Objednatelem nebo identifikovaný a zaevidovaný do Help Desku Poskytovatelem) je vyřešen (nebo uvede, zda bylo použito náhradní řešení, pokud je přípustné, a jaké) nebo požadavek (nahlášený Objednatelem) je hotov, a to zápisem do Help Desku a současně mailem na adresy oprávněných pracovníků Objednatele.
 - Oprávněný pracovník Objednatele bez zbytečného odkladu ověří (vzdáleným přístupem nebo osobně dle vlastní úvahy a charakteru služby), zda
 - služba, které se incident týkal, je plně dostupná s minimálně stejnými parametry jako před vznikem incidentu.
 - incident (požadavek) byl vyřešen ve stanovené době odstranění závady (vyřešení požadavku)
 - O těchto skutečnostech uvede oprávněný pracovník Objednatele ve věcech technických záznam do Help Desku.
 - Poskytovatel může navrhnout náhradní řešení incidentu a tím jej přesunout do kategorie s menší závažností. Následně pokračuje v řešení incidentu způsobem odpovídajícím dané kategorii.



e) Incident se považuje za vyřešený na straně Poskytovatele, pokud služba, které se incident týkal, je plně dostupná s minimálně stejnými parametry jako před vznikem incidentu.

f) Do doby stanovené pro vyřešení závady se nezapočítávají:

- i Reakční doby na straně Objednatele (poskytnutí součinnosti);
- ii Doba řešení problémů s integracemi informačního systému s aplikacemi třetích stran, které nejsou na straně Poskytovatele;
- iii Doba řešení reportovaných vnitřních závad výrobcí licencovaného software;
- iv Doba nutná pro odstranění hardwarové závady v hostingovém centru;
- v Doby odstranění závad mimo odpovědnost Poskytovatele – dodávky energie, konektivita apod.

9. Služby poskytnuté v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této Smlouvy bude Poskyvatel evidovat formou výkazu, který bude průběžně publikován Help Deskem (vedeným Poskytovatelem) a bude průběžně k dispozici oprávněným zástupcům obou smluvních stran.