

Smlouva o poskytování Servisních služeb

číslo smlouvy Objednatele:

číslo smlouvy Poskytovatele: RCS-2018-Z195

Smluvní strany

Město Bruntál

sídlo: Nádražní 994/20, 792 01 Bruntál

IČ: 00295892

DIČ: CZ0095892

Zastoupená: Ing. Petrem Rysem, MBA, starostou města

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

Číslo účtu: 525771/0100

dále jen „**Objednatel**“ na straně jedné

a

AutoCont CZ a.s.

sídlo: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava

IČ: 47676795

DIČ: CZ47676795

Spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 814

Zastoupená: Jindřichem Zimolou, členem představenstva

bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.

Číslo účtu: 6563752/0800

dále jen „**Poskytovatel**“ na straně druhé

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu § 1746/2 Občanského zákoníku tuto Smlouvu.

I. VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Základní obchodní vztah mezi Objednatelem a Poskytovatelem je vymezen všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy a jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy.
2. Upravuje-li tato Smlouva některé otázky odlišně, mají přednost ustanovení této Smlouvy před ustanoveními všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb.
3. Pro účely této Smlouvy se smluvní strana označená jako „Zhotovitel“ dle všeobecných obchodních podmínek rozumí také jako „Poskytovatel“.

II. DEFINICE POJMŮ

1. Používá-li tato Smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, je jejich význam definován ve všeobecných obchodních podmínkách pro poskytování služeb, případně v následujících bodech.

BE (Best Effort) – znamená, že Poskytovatel provede Požadavek bez zbytečného odkladu.

Business Day (BD) – pracovní den.

Bodová hodnota, bod - číslo, vyjadřující náročnost Požadavku.

Člověkohodina - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.

Člověkoden - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne v rámci Servisního kalendáře.

Doba odezvy (Response time - R) – metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servis Desk Poskytovatele do zahájení provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.

Doba ukončení (Fix time – F) – metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servis Desk Poskytovatele po její úspěšné provedení, respektive vyřízení Požadavku. Do Doby ukončení se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.

Incident - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT, nebo může způsobit nefunkčnost (přerušení dodávky) Servisní služby.

Koncová zařízení - počítače uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery, čtečky).

Konzultační požadavek - žádost o konzultaci a poradenství k uvažovaným Změnám, které by mohly mít vliv na Informační systémy Objednatele, Prvky IT, nebo služby IT.

Monitorování, Monitoring - sledování Prvků IT prostředky Vzdáleného přístupu, zda jsou funkční. Sledování, zda provozní charakteristiky Prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik.

Náhradní zařízení – zařízení podobných vlastností (parametrů).

Požadavek - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT, přičemž:

- Požadavek může zahrnovat:
 - žádost o poskytnutí servisního zásahu (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT),
 - žádost o poskytnutí konzultace a poradenství,
 - žádost o provedení Změny,
- Požadavek může:
 - být zadán Objednatelem jako jednorázový,
 - být zadán Objednatelem jako opakující se činnost,
 - vzniknout jako výstup Monitorování,
 - vzniknout na základě Provozní správy nebo Pravidelné kontroly Prvku IT,

Pravidla změnového řízení – zahrnující následující kroky: inicializace změnového řízení, ověření relevance a stanovení priority Změnového požadavku, posouzení Změnového požadavku, přijetí/odmítnutí/odložení požadavku na Změnu, zpracování analýzy požadavků na Změnu a postup realizace Změny, schválení realizace Změny, realizace Změny, akceptace realizace, zhodnocení Změny a návrh opatření na zlepšení.

Priorita Incidentu - závažnost Incidentu dle klasifikace Kontaktní osoby Objednatele.

Provozní správa, Pravidelná kontrola - provádění Služeb, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT, nebo služby IT.

Prvek IT - zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka.

Přechodné období - etapa poskytování Služeb. Během této etapy dochází ke konsolidaci Služeb, včetně případného upřesnění rozsahu Služeb, který Objednatel bude požadovat pro etapu Standardního provozu. Služby jsou prováděny v plném rozsahu, ale pro tuto fázi může být definováno jiné SLA než ve Standardním provozu.

Příloha – Nedílná součást této Smlouvy.

Report – dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.

Servisní požadavek – žádost o provedení Servisní služby za účelem vyřešení Incidentu.

SLA - Service Level Agreement, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrík Služby.

Standardní provoz – etapa poskytování Služeb, která následuje bezprostředně po ukončení Přejížděného období. Během této etapy jsou Služby prováděny v plném rozsahu podle SLA.

Vzdálená správa – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Poskytovatele.

Vzdálený přístup, Vzdálené připojení – připojení z provozovny Poskytovatele k Prvku IT Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.

Změnový požadavek, Změna – žádost o přidání, modifikace nebo odstranění čehokoliv, co by mohlo mít vliv na Prvky IT.

III. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1. Předmětem Plnění této Smlouvy je poskytování Servisních služeb v rozsahu činností uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy.
2. Služby budou poskytovány na Prvcích IT definovaných v Příloze č. 2, bod 2.4 této Smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Report po skončení každého kalendářního měsíce, během něhož jsou poskytovány Služby podle této Smlouvy.

IV. ZPŮSOB A TERMÍNY PLNĚNÍ

1. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
 - prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele Vzdálenou správou,
 - prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele konzultací poskytnutých telefonicky, emailem, nebo videokonference,
 - prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele,
 - po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele,
2. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a místa Plnění je definován v Příloze č. 2 této Smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly, že Servisní služby podle čl. III této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat v období specifikovaném v Servisním kalendáři, který je definován v Příloze č. 4, bod 4.1 této Smlouvy.
4. Poskytovatel provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Objednatele, který předá Objednateli (i elektronickou cestou) a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány formou telefonické konzultace, elektronické pošty nebo formou vzdálené správy, jsou/mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů na straně Poskytovatele a 1x za měsíc jsou předány formou Reportu spolu s fakturou za provedené úkony Objednateli. V takovém případě je potvrzení poskytnuté Služby provedeno elektronicky formou e-mailu či prostřednictvím webového rozhraní Poskytovatele, nebo odsouhlasením Reportu jako celku.
5. Dopravu zajišťuje Poskytovatel. Cena dopravy (Dopravné) je určena dle Přílohy č. 4, bodu 4.3 této Smlouvy.

V. CENA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY, ZPŮSOB ÚHRADY

1. Ceny uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy jsou uvedeny jako ceny bez DPH a s DPH ve výši platné ke dni uzavření Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude DPH účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna ceny není důvodem k uzavření dodatku ke Smlouvě.

2. Kalkulace sjednané odměny a podrobná specifikace sjednaného způsobu vyúčtování Servisních služeb je uvedena v Příloze č. 4 této Smlouvy. Jestliže bude Poskytovatel poskytovat Objednateli Plnění jen po část měsíce, vypočte se cena za Plnění poskytované jen po část měsíce takto: cena za část měsíce = cena za měsíc * (počet kalendářních dnů poskytování Služby / počet kalendářních dnů měsíce. / a to za každý i započatý měsíc poskytování Služeb.
3. V případě potřeby provedení činnosti Poskytovatelem nad rozsah předmětu plnění dle čl. III této Smlouvy, se mohou smluvní strany dohodnout na jejím provedení a na výši odměny za její provedení. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury.
4. V případě poskytování Plnění mimo časový rozsah daný Servisním kalendářem bude Plnění poskytnuté Poskytovatelem ve prospěch Objednatele oceněno částkou dle hodinové/denní sazby uvedené v Příloze č. 4 resp. bude k ceně poskytnutého Plnění účtován příplatek uvedený v Příloze č. 4, bod 4.3 nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku.
5. Pro případ překročení bodového rozsahu sjednaného v Příloze č. 4 této Smlouvy, bude Objednatelem dokoupen chybějící počet bodů za cenu nepředplaceného bodu dle sazby uvedené v Příloze č. 4, nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku.
6. V případě, že Objednatel nevyčerpá sjednaný rozsah Služeb, jejichž cena je hrazena paušální odměnou, nemá tato skutečnost vliv na povinnost Objednatele uhradit sjednanou paušální odměnu. V případě nepřekročení bodového rozsahu lze nevyužité body přesunout do dalšího období, přičemž délka období, do kterého se body přesouvají, nesmí přesáhnout šest kalendářních měsíců a zároveň nesmí přesáhnout období fiskálního roku Poskytovatele (duben – březen).
7. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti, nebo při nalezení neobvyklého řešení Požadavku, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.
8. Jakékoliv navýšení ceny musí být projednáno a schváleno Odpovědnými osobami písemným dodatkem k této Smlouvě.
9. Sjednanou odměnu uhradí Objednatel na základě faktury vystavené Poskytovatelem po poskytnutí Servisních služeb dle této Smlouvy. Fakturačním obdobím je kalendářní měsíc. Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit k poslednímu dni měsíce, za který náleží odměna. Faktura musí obsahovat rozlišení částky účtované jako měsíční paušální odměna a částky účtované za Služby poskytnuté Poskytovatelem mimo sjednanou paušální odměnu tzn. za Služby požadované Objednatelem nad rámec sjednaného rozsahu Servisních služeb dle čl. III této Smlouvy.
10. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této Smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby s odbornou péčí a dodávat kvalitní Služby.
2. Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy.

3. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Pracovníky Objednatele ve věci řádného poskytování Servisních služeb dle této Smlouvy.
4. Poskytovatel má za povinnost po dohodě s Objednatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
5. Objednatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré jemu dostupné informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování Servisních služeb a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků.
6. Objednatel zajistí Pracovníkům Poskytovatele fyzický a zabezpečený vzdálený přístup k Informačním systémům, které jsou předmětem Servisních služeb. Plánovaná přerušení vzdáleného přístupu je Objednatel povinen s dostatečným předstihem oznámit Poskytovateli prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
7. Objednatel jmenuje Kontaktní a Odpovědné osoby pro účely této Smlouvy.
8. Objednatel má za povinnost po dohodě s Poskytovatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem: 01.09.2018
2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Ukončit platnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele, po uplynutí dvanácti (12) měsíční lhůty od podpisu této Smlouvy, bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Převedené body je nutné vyčerpat do tří (3) měsíců od ukončení smlouvy.
3. Jednostranně lze okamžitě od smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - 3.1. Objednatel je v prodlení s placením dle specifikace v čl. V déle než 60 dnů,
 - 3.2. Poskytovatel je ve zpoždění v Plnění dle čl. III déle než 60 dnů,
4. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní Plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. V případě odstoupení od Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu čl. V. této Smlouvy za Servisní služby realizované do konce běhu výpovědní lhůty.
5. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí ustanoveními této Smlouvy, všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb, které tvoří přílohu **Příloha č.1 – obchodní podmínky** této Smlouvy a občanským zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.
6. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými Oprávněnými osobami smluvních stran. Seznam Prvků IT (Příloha č. 2, bod 2.4) lze měnit dohodou smluvních stran formou oboustranného odsouhlaseného zápisu. Tento zápis se pak stává další přílohou Smlouvy.
7. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každé smluvní straně přísluší po jednom výtisku.

VIII. PŘÍLOHY

Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující Přílohy:

Příloha č. 1 - Všeobecné obchodní podmínky AutoCont CZ a.s. pro poskytování služeb

Příloha č. 2 - Specifikace Servisních služeb

Příloha č. 3 - Kontaktní a Odpovědné osoby, provozovny


Příloha č. 4 - Cenová kalkulace

Za Poskytovatele:

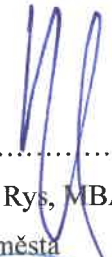
Za Objednatele:

V Ostravě dne **30.08.2018**

V Bruntále dne **31.08.2018**

.....

 Jindřich Zimola
 člen představenstva

AutoCont
 AutoCont CZ a.s.
 Hornopolská 34, 702 00 Ostrava
 Tel.: 910 973 181, fax: 910 970 100
 DIČ: CZ47676795

.....

 Ing. Petr Rys, MBA
 starosta města



Příloha č.1 – obchodní podmínky

Všeobecné obchodní podmínky AutoCont CZ a.s. pro poskytování služeb

1. **Právní subjektivita AutoCont CZ a.s.**
- 1.1. AutoCont CZ a.s. je právnickou osobou založenou v právní formě akciové společnosti podle právního předpisů České republiky (dále jen **Zhotovitel**).
- 1.2. AutoCont CZ a.s. je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl B, voňka 814.
- 1.3. Sídlo AutoCont CZ a.s. je 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, Homopoiní 332234, adresa pro doručování: 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, Homopoiní 332234, Česká republika.
- 1.4. Identifikační číslo (IČ) AutoCont CZ a.s. je: 47676795
- 1.5. Daňové identifikační číslo (DIČ) AutoCont CZ, a.s., je: CZ47676795.
2. **Definice pojmů**
- 2.1. **Akceptace** – právní jednání vyjadřující schválení poskytnutého Plnění včetně potvrzení, že poskytnuté Plnění nemá zjevné vady je kompletní a v množství, jakosti a provedení dle Smlouvy, těchto všeobecných obchodních podmínek nebo dalších smluv.
- 2.2. **Akceptační kritéria** – seznam kritérií, která musí být splněna, aby mohlo být Plnění podléhající Akceptaci akceptováno.
- 2.3. **Dopravné** – zahrnuje dopravu z místa Zhotovitele do místa Objednatel a zpět, zhruba času na cestě při dopravě a ubytování v místě Objednatel.
- 2.4. **Důvěrné informace** – jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace, které se týkají Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách Plnění, srovnání s průběhu Plnění), které se týkají smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktura, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvýšená režim utržení (zejména obchodní tajemství, utajované skutečnosti, bankovní tajemství, lékařské tajemství). Dále se považují za Důvěrné informace takové informace, které jsou jako Důvěrné výslovně označeny smluvní stranou. Za Důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se v průběhu trvání Smlouvy staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané smluvní stranou na základě postupu nezávislého na Smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně Třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 2.5. **Integrace** – je provedení činností potřebných k úplnému vytvoření systému a jeho uvedení do provozu, integrace jednotlivých komponent do funkčního celku a řízení všech výše uvedených činností.
- 2.6. **Instalace** – souhrn činností vedoucích k zprovoznění a nastavení Díla.
- 2.7. **Implementace** – je proces, při kterém dochází k zavádění, přizpůsobení a nastavení systému tak, aby podporoval naplnění požadavků a zadání Díla. Např. nastavení prostředí, zavedení informačního systému pomocí zákaznického vývoje softwaru, přizpůsobování standardního softwaru specifickým potřebám organizace nebo její části, tvorba dokumentace, výškolení koncových uživatelů apod.
- 2.8. **Informační systém** – (zkráceně IS) je chápán jako infrastruktura, nebo systém pro zpracování informací pro podporu řízení, provozu a rozhodování organizace nebo její části. Jeho součástí je hardware, software, technické příslušenství a dokumentace.
- 2.9. **Koncový uživatel** – je pracovník Objednatel, který využívá Plnění, nebo jiná osoba, které Objednatel umožňuje využívání Plnění.
- 2.10. **Kontaktní osoba Objednatel** – je pracovník Objednatel, který je oprávněn obracet se na službu Servis Desk Zhotovitel.
- 2.11. **Métrieka** – měřicí parametr Servisní služby
- 2.12. **Migrace dat** – je proces zahrnující převod dat ve vzájemně odsouhlaseném formátu a vzájemně odsouhlasené struktuře do nového systému. Migrace dat může zahrnovat i přípravu a testování.
- 2.13. **Návrh systému** – je písemný dokument obsahující návrh Informačního systému jako celku, zejména obsahující aplikační, datovou, technicko-technologickou a organizační architekturu IS. Návrh systému rovněž obsahuje Akceptační kritéria Software.
- 2.14. **Neprodloužení** – bez zbytečného prodlení, nepozděle následující Pracovní den.
- 2.15. **Období podpory** – je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazuje poskytnout služby podpory.
- 2.16. **Objednatel** – je společnost jmenovaná ve Smlouvě, které je poskytován předmět Plnění.
- 2.17. **Odpovědné osoby** – jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.
- 2.18. **Okořtenost vyjadřující odpovědnost** – je překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvíkala. Odpovědnost nevyjadřuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vyjadřující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, do kdy trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
- 2.19. **Oprávněné osoby** – jsou zmínčené osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.
- 2.20. **Osoby v konceptu** – jsou jakékoliv třetí osoby, které tvoří se Zhotovitelem nebo Objednatelem koncem (holding) ve smyslu ustanovení § 79 odst. 1 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech.
- 2.21. **Ověřovací provoz** - provoz Objednatel za asistence a zvýšeného dohledu Zhotovitel v místě Objednatel, sloužící pro optimalizaci a ověření správné funkčnosti IS
- 2.22. **Plán projektu** – základní dokument, popisující základní parametry Projektu a zásady pro řízení a organizaci Projektu.
- 2.23. **Plnění** – je dodání zboží nebo zhotovení, provedené dle Zhotovitelem na základě Smlouvy. Plnění představují všechny Produkty a Služby včetně dokumentace, které mají být Zhotovitelem odesány nebo poskytnuty v průběhu plnění Smlouvy
- 2.24. **Pracovní dny** - týdnovní dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátek a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8:00 do 17:00 hodin.
- 2.25. **Pracovníci Objednatel** - zaměstnanci Objednatel a/nebo jiné fyzické osoby, které Objednatel pověřil plněním této smlouvy. Objednatel za činnost těchto pracovníků odpovídá.
- 2.26. **Pracovníci Zhotovitel** - zaměstnanci Zhotovitel a/nebo jiné fyzické osoby, které Zhotovitel pověřil plněním této smlouvy, Zhotovitel za činnost těchto pracovníků odpovídá.
- 2.27. **Produkty** – jsou všechna zařízení, hardware, Software a spotřební zboží, které má Zhotovitel instalovat, nebo poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a všechna související dokumentace.
- 2.28. **Projekt** – je skupina časově omezených činností, které vedou k naplnění Smlouvy.
- 2.29. **Protokol o Akceptaci** – písemný protokol podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Akceptaci.
- 2.30. **Protokol o Předání** – písemný záznam podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Předání.
- 2.31. **Provozní prostředí** – HW a SW prostředí Objednatel vhodné pro provoz Informačního systému. Konfigurace HW a SW prostředí bude uvedena v Návmu systému
- 2.32. **Předání** – úkon, kdy Zhotovitel předává definovaný předmět péčeání Objednatel a ten Předmět předání přijímá.
- 2.33. **Servis Desk** – je služba Zhotovitel, která slouží k přijímání a evidenci všech požadavků na záruční opravy a služby podpory.
- 2.34. **Servisní kalendář** - doba a dny, ve kterých je Servisní služba poskytována
- 2.35. **Servisní služba** – služba související se správou, provozem, rozvojem a pravidelnou údržbou Informačního systému
- 2.36. **Služby** – jsou všechny činnosti, které má Zhotovitel poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a jsou potřebné, ke splnění smluvních závazků
- 2.37. **Služby podpory** – jsou služby, které se na základě smlouvy zavazuje Zhotovitel poskytnout v průběhu Období podpory.
- 2.38. **Smlouva** – představuje dohodu uzavřenou mezi Objednatelem a Zhotovitelem, podepsanou Oprávněnými osobami obou smluvních stran včetně všech jejich dodatků, příloh a všech dokumentů, na které se Smlouva odkazuje a které jsou její nedílnou součástí. Smlouva je základním dokumentem, který popisuje, jakým způsobem a za jakých podmínek bude poskytováno Plnění. Smlouva obvykle upravuje následující otázky
 - Obsah a rozsah Plnění
 - Harmonogram Plnění
 - Vymezení smluvních rizik – sankce
 - Pokuty, penále
 - Omezení škod
 - Řídící strukturu projektu včetně popisu jejich rolí a kompetencí
 - Akceptační procedury
 - Popis řízení: změn a další

- 2.39. Software (Programové vybavení) – počítačový program spolu s příslušnou dokumentací, popřípadě i zdrojovými texty, je-li výslovně uvedeno, že jsou součástí Plnění.
- 2.40. Subdodavatel - Třetí strana, která se na plnění Smlouvy podílí dodatky k Smlouvě.
- 2.41. Třetí stranou osoba – je fyzická nebo právnická osoba, kterou není Zhotovitel nebo Objednatel a která s nimi netvoří koncem.
- 2.42. Úroveň služeb podpory – je konkrétní specifikace Služeb podpory, jejich kvantit, kvality a podmínek, za kterých se Zhotovitel zavazuje tyto služby poskytovat.
- 2.43. Vada – je rozpor mezi skutečnými funkcemi vlastnostmi poskytnutého Plnění a funkčními vlastnostmi, které jsou uvedeny v dokumentaci nebo v popisu Plnění, je-li takový popis součástí Smlouvy nebo součástí dokumentu vypracovaného na základě Smlouvy. Za Vadu se dále považují i první vady Plnění.
- 2.44. Záruční doba – je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazuje bezplatně odstraňovat Vady.

3. Vztah smlouvy a všeobecných obchodních podmínek

- 3.1. Všeobecné obchodní podmínky tvoří přílohu Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.
- 3.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky smlouvy jsou platné v celém rozsahu, pokud nejsou upraveny ustanovením Smlouvy jinak.
- 3.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a všeobecných obchodních podmínek platí ustanovení Smlouvy.

4. Plnění

- 4.1. Místem plnění je sídlo smluvní strany, které má být Plnění poskytnuto.
- 4.2. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy (včetně změny sídla), jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu nepozději do pěti (5) pracovních dnů po provedení takové změny.
- 4.3. Smluvní strany se dále zavazují poskytnout druhé smluvní straně součinnost umožňující řádné plnění povinností ze Smlouvy.
- 4.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků z této Smlouvy.
- 4.5. Smluvní strany se zavazují informovat opačnou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou, nebo by mohly být důležitě pro řádné plnění této Smlouvy.
- 4.6. Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů pro poskytnutí věcného plnění, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.
- 4.7. V zájmu opaménání plnění Smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 4.8. Smluvní strany se zavazují plnit své závazky v souladu se všemi příslušnými obecně závaznými předpisy a normami.
- 4.9. Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím Třetích osob nebo Osob v koncernu, přičemž však opovídají jako by přivý samy.
- 4.10. Základ za smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

5. Dílčí smlouvy a dodatky

- 5.1. Smluvní strany mohou jednotlivě částí plnění Smlouvy upravit popřípadě upravit pomocí písemných dodatků smlouvy nebo dodatků Smlouvy.
- 5.2. Nestanoví-li dílčí smlouvy nebo dodatky Smlouvy výslovně jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran Smlouvou.
- 5.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a zněním dílčí smlouvy platí ustanovení dílčí smlouvy.
- 5.4. Změny provedené dílčí smlouvou oproti ustanovením Smlouvy se týkají pouze Plnění poskytovaného na základě takové dílčí smlouvy.
- 5.5. Ukončení účinnosti kteréhokoliv dílčí smlouvy nemá vliv na účinnost Smlouvy.

6. Cena a platební podmínky

- 6.1. Ceny jsou uváděny v českých korunách (CZK) nebo v jiné konvertibilní měně a jsou splatné v českých korunách při použití kurzu České národní banky deviza platného ke dni vystavení faktury.
- 6.2. Cena za Plnění je stanovena donodou smluvních stran.
- 6.3. Cena za Plnění nezahrnuje daň z přidané hodnoty.
- 6.4. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, cena Plnění je stanovena v českých korunách a index růstu spotřebitelských cen (míra inflace) vydaných Českým statistickým úřadem vzroste o pět (5) nebo více procent oproti okamžiku předchozího stanovení nebo zvýšení ceny, může

být cena Plnění spočítavého ve Službách jednostranně zvýšena ze strany Zhotovitele nejvýše však o částku odpovídající takovému procentuálnímu nárůstu. Zvýšená cena je platná uplynutím jednoho (1) měsíce po doručení oznámení o zvýšení.

- 6.5. Cena je vždy splatná na základě vystavených faktur. Pro vyloučení pochybností platí, že cena je splacena připsáním celé finanční částky na účet Zhotovitele.
- 6.6. Faktury musí splňovat veškeré náležitosti účetních a daňových dokladů vyžadované platnými právními předpisy. Přílohy faktury tvoří kopie potvrzených dokumentů popisujících Předání nebo Akceptaci Plnění, jehož cena je fakturována.
- 6.7. Lhůta splatnosti faktury je, nestanoví-li Smlouva jinak, čtrnáct (14) kalendářních dní ode dne vystavení. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.

7. Vlastnická práva, práva užití díla a přechod nebezpečí škody

- 7.1. Vlastnické právo k předmětu Plnění, který se podle Smlouvy má stát vlastnictvím Objednatel, přechází na Objednatel dnem úplného zaplacení ceny příslušného předmětu Plnění.
- 7.2. V případě, že Zhotovitel poskytne jako součást Plnění dílo, které vykazuje znaky autorského díla ve smyslu autorského zákona, poskytuje Zhotovitel Objednateli nevýhradní licenci k užití díla, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví a které má podle Smlouvy být předáno Objednateli a to momentem předání a dnem úplného zaplacení ceny takového díla. Na základě nevýhradní licence je Objednatel oprávněn k užití díla, ke kterému je nositelem majetkových práv autorských pouze Zhotovitel. Objednatel je oprávněn dlo užívat následujícím způsobem:
 - 7.2.1. užívat takové dílo v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě nebo v izenčních ujednáních týkajících se takového díla.
 - 7.2.2. vytvářet kopie takového díla pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh. Kopie je Objednatel povinen zabezpečit proti ztrátě a odození a musí je označit všemi autorskými právy a označením jako originál.
 - 7.2.3. předat, postoupit, prodat, pronajmout nebo jiným obdobným způsobem poskytnout takové dílo Třetí osobě, nebo Osobě v koncernu pouze s předchozím písemným souhlasem Zhotovitele, není-li takové dílo výslovně k poskytnutí Třetí osobě nebo Osobě v koncernu určeno. V takovém případě je Objednatel na základě práva užití díla oprávněn v témž rozsahu poskytnout právo užití díla takové Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, aro kterou je dílo určeno.
- 7.3. Práva užití díla mohou být dále upravena zvláštními podmínkami nositele autorských práv. Takové podmínky tvoří přílohu Smlouvy. V případech kdy nositelem majetkových práv autorských k dílu poskytnutému Objednateli je zcela nebo zčásti Třetí osoba nebo Osoba v koncernu, zavazuje se Zhotovitel poskytnout Objednateli podílecí k tomuto dílu.
- 7.4. Vzhledem k tomu, že Zhotovitel poskytuje dle článku 7.2. Objednateli nevýhradní licenci k poskytnutému Plnění, práva Zhotovitele k dílu dle článku 7.2. zůstávají bez ohledu na výše uvedené zachována.
- 7.5. V případech, na které se nevztahuje ustanovení podle článku 7.2, platí, že když Zhotovitel při plnění Smlouvy vytvoří nematný statek, který je způsobem jako předmět ochrany podle obecně závazných předpisů, upravujících práva k nematným statkům, jsou obě smluvní strany oprávněny takový nematný statek neomezeně užívat.
- 7.6. V případě, že Objednatel užívá dílo či jeho díle část (ať již se jedná o dílo, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví či nikoli) v rozporu s ustanovením těchto obecných obchodních podmínek nebo Smlouvy, je Zhotovitel oprávněn vypovědět po namém uplynutí písemně poskytnuté lhůty k nápravě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, poskytnuté právo užití takového díla či jeho částí. Vypovědní doba činí třicet (30) kalendářních dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení písemného vyhlášení vypovědi. Pokud bylo dílo poskytnuto v souladu s článkem 7.2.3. Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, může být právo užití díla vypovězeno i v případě, že je porušováno takovou Třetí osobou nebo Osobou v koncernu. Objednatel, je povinen zajistit, aby Třetí strana nebo Osoba v koncernu přestala dílo užívat nepozději uplynutím vypovědní lhůty podle tohoto ustanovení.
- 7.7. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatel dnem jejich Předání.

8. Záruka za jakost a odpovědnost za vady

- 8.1. Zhotovitel se poskytnutím záruky na předmět Plnění zavazuje, že tento bude splňovat po stanovenou Záruční dobu specifikace uvedené v uživatelské a technické dokumentaci. Neexistující dokumentaci nahrazuje popis vlastností výstupu ve Smlouvě.
- 8.2. Standardní doba záruky na poskytnuté služby a na poskytnutý spotřební materiál a náhradní díly je tři měsíce od Předání Plnění nebude-li dohodnuto jinak.
- 8.3. Záruční doba počíná běžet převzetím Plnění. Je-li předmět Plnění složen z více částí, potom záruční doba každé jednotlivé části předmětu Plnění

- začnou běžet od okamžiku jejího převzetí a vztahuje se na Vady vzniklé v době trvání záruky.
- 8.4. Objednatel zasílá požadavky na záruční opravu v písemné formě prostřednictvím elektronické pošty, aplikaci vzdáleného přístupu, popř. pošty, faxu na kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě. Nejsou-li tyto kontaktní údaje ve smlouvě uvedeny, bude objednatel zasílat požadavky na kontaktní údaje uvedené na internetových stránkách Zhotovitele. Oznamované Vady Přetížení musí být dostatečně specifikovány. Oznamování zjištěných vad musí být provedeno nejpozději do posledního pracovního dne běhu záruční doby.
 - 8.5. Práce na odstranění oznámené Vady, na kterou se vztahuje záruka, musí být zahájeny bez zbytečného odkladu. Není-li možné takovou vadu odstranit okamžitě, musí Zhotovitel oznámit bez zbytečného odkladu Objednateli předpokládaný termín a způsob odstranění Vady.
 - 8.6. Zhotovitel je oprávněn eliminovat vadu i tím, že navrhne postup, který zamezí projevům Vady při běžném provozu.
 - 8.7. V případě, že Objednatel požádá o opravu Vady, na kterou se nevztahuje záruka, dohodne se Zhotovitel a Objednatel na podmínkách jejího výkonu. Povinnosti Zhotovitele je předem informovat Objednatele o tom, že jím požadovaná služba není kryta zárukou a bude účtována dle aktuálních cen příslušné služby.
 - 8.8. Náklady Zhotovitele na činnost spojené s analýzou požadavků, na které se nevztahuje záruka, nese Objednatel.

9. Omezení záruky

- 9.1. Zhotovitel nenese odpovědnost za Vady a chyby a záruka se nevztahuje na Vady a chyby vzniklé:
 - 9.1.1. užíváním Přetížení v rozporu s dodanou uživatelskou, popř. technickou dokumentací,
 - 9.1.2. neoprávněným nebo neodborným zásahem či nesprávným užitím Přetížení Objednatelem nebo Třetí osobou nebo Osobou v koncernu bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele,
 - 9.1.3. úpravou nebo jakýmkoliv jiným zásahem do poskytnutého Přetížení bez souhlasu Zhotovitele,
 - 9.1.4. úpravou Software, která je v rozporu s podmínkami Smlouvy nebo zákonem, užíváním Software v jím než Zhotovitelem podporovaném operačním anebo databázovém prostředí nebo užíváním Software v rozporu s aktuální verzí podporovanou Zhotovitelem, to vše bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele,
 - 9.1.5. změnou parametrů prostředí informačního systému Objednatele, ve kterém je dodán Software provozován, bez souhlasu Zhotovitele,
 - 9.1.6. komponentami informačního systému Objednatele, na které se nevztahuje tato záruka,
 - 9.1.7. vířem počítačových virů,
 - 9.1.8. zanedbáním předepsané údržby, provozu nebo obsluhy ze strany Objednatele
 - 9.1.9. opožděním zboží/díla způsobené jeho obvyklým užíváním a nevztahuje se na vady, pro které byla sjednána nižší cena,
 - 9.1.10. nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, vystavením nepříznivým vnějším vlivům, provozem za jiných než výrobcem či dodavatelem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek;
 - 9.1.11. fyzickým poškozením, na závady vzniklé neodvratnou událostí (ohněm, voda apod.), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem
- 9.2. Za tvorbu, využívání a provozování dat v informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s právními předpisy pro nakládání s daty v informačních systémech. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Přetížení dodaného Zhotovitelem, na které se záruka vztahuje.
- 9.3. Předmětem záruky také není:
 - 9.3.1. školení Objednatele,
 - 9.3.2. poskytnutí nových verzí systému,
 - 9.3.3. instalace oprav softwarových chyb,
 - 9.3.4. poskytnutí služeb podpory.

10. Komunikace smluvních stran

- 10.1. Způsob a pravidla komunikace jsou definována Plánem projektu při zahájení Projektu. Není-li tomu tak, používají se následující odstavce tohoto článku.
- 10.2. Komunikace smluvních stran probíhá na úrovni Oprávněných osob. Tím není dotčena možnost smluvních stran komunikovat prostřednictvím statutárních orgánů.
- 10.3. Smluvní strana je oprávněna kdykoliv jmenovat jinou Oprávněnou nebo Odpovědnou osobu; je však povinná na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů od jejího provedení.
- 10.4. Do působnosti Oprávněných osob náleží:
 - 10.4.1. kontrolovat postup plnění Smlouvy,

- 10.4.2. připravovat návrhy potřebných změn a dodatků Smlouvy, připravovat a podepisovat návrhy dodatků a dalších smluv týkajících se Plnění.
- 10.5. Do působnosti Odpovědných osob náleží:
 - 10.5.1. organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním Smlouvy,
 - 10.5.2. koordinovat součinnost smluvních stran,
 - 10.5.3. informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění Smlouvy.
- 10.6. Dokumenty se doručují druhé smluvní straně, a to některým ze způsobů dále uvedených:
 - 10.6.1. osobně oproti potvrzení o převzetí
 - 10.6.2. doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku. V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem určení zástupky v případě, že si ji adresát nevyzvedl, nebo v případě, že nebyl zastážen, a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítá.
 - 10.6.3. faxem nebo elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel oboří od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání, a nebo potvrzení o doručení. Pro odstranění případných neodrozměnění se smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zaslaných tímto způsobem.
- 10.7. Dokumenty se doručují na údaje uvedené v záhlaví Smlouvy, není-li dohodnuto jinak.

11. Proces Akceptace

- 11.1. Akceptací Plnění nebo dílčího Plnění může za Objednatele učinit Odpovědná nebo Oprávněná osoba. Objednatel je povinen zajistit přítomnost příslušné osoby při Akceptaci.
- 11.2. O Akceptaci sepíše Zhotovitel s Objednatelem příslušný Akceptační protokol. V protokolu smluvní strany uvedou:
 - 11.2.1. Plnění nebo dílčí Plnění bylo akceptováno bez výhrad, nebo
 - 11.2.2. Plnění nebo dílčí Plnění bylo akceptováno s výhradami, které nebrání Akceptaci - v tomto případě se Plnění považuje za akceptované a účastníci dohodnou termín a způsob vyřešení výhrad, nebo
 - 11.2.3. Plnění nebo dílčí Plnění nebylo akceptováno - v tomto případě účastníci v Akceptačním protokolu písemně uvedou příslušné věcné výhrady bránící Akceptaci včetně naplnění či nenaplnění Akceptačních kritérií formou strukturovaného rozlišovacího protokolu. V tomto případě se Plnění nebo dílčí Plnění nepovažuje za akceptované. Účastníci dohodnou termín a způsob vyřešení výhrad a po jejich vyřešení bude znovu provedeno akceptační řízení.
- 11.3. V případě, že Objednatel neposkytne součinnost nutnou pro provedení akceptačního řízení nebo neplatní výhrady bránící Akceptaci do 3 (pět) Pracovních dnů ode dne, kdy mu bylo předáno Plnění či Akceptaci, bude se považovat takto poskytnuté Plnění za akceptované.

12. Ochrana Důvěrných informací

- 12.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací způsobem obvyklým jako při utajování vlastních Důvěrných informací. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti takových principů utajení Důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících Třetích stran a Osob v koncernu, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 12.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit Důvěrné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy.
- 12.3. V případě ukončení platnosti nebo účinnosti některých smluvních ujednání ustanovení o ochraně Důvěrných informací, zůstávají nadále v platnosti a účinnosti neohodnotené se smluvní strany výslovně jinak.
- 12.4. Obě strany budou zachovávat přísně důvěrný charakter veškerých takových důvěrných materiálů a nepoužijí je nebo nevyjeví třetím osobám. Pokud je sdělení informací z důvěrných materiálů třetím osobám nezbytné pro plnění Smlouvy, pak je možné informace poskytnout pouze za následujících podmínek:
 - 12.4.1. Třetí osobu, které budou Důvěrné informace některou ze stran sděleny, odsouhlasí druhá strana předem;
 - 12.4.2. Třetí osoba písemně potvrdí svůj závazek zachování důvěrnosti informací, které jí byly jako důvěrné předány ve stejném rozsahu, v němž je této povinnosti vázána smluvní strana, která tyto informace Třetí osobě sdělila.
- 12.5. Za porušení povinností stran zachovávat důvěrnou povahu materiálů nebude považováno předání následujících informací:
 - 12.5.1. které jsou nebo se stávají veřejně přístupnými nebo musí být zpřístupněny na základě obecně závazných právních předpisů, aniž by došlo k porušení Smlouvy,
 - 12.5.2. které příjemce odřízl v souladu s právními předpisy od Třetí osoby nebo od Osoby v koncernu bez jakékoliv povinnosti zachovávat jejich důvěrnou povahu; v tomto případě nebude smluvní strana uvažována jako zdroj této informace.

- 12.5.3. které jsou zbraveny důvěrné povahy na základě platného příkazu soudu nebo orgánu veřejné správy, a to za předpokladu, že příjemce:
- 12.5.3.1. předstávající stranu vyrozuměl o takovémto příkazu neprodleně po jeho obdržení;
- 12.5.3.2. spolupracuje s předstávající stranou na tom, aby od soudu nebo od orgánu veřejné správy, který vydal zmíněný příkaz, získal ochranný příkaz, který by omezil vyjevení a užívání důvěrných materiálů vypracovaných na účely, kterým měl sloužit původní příkaz k odtažení.
- 12.6. Povinnosti stran vyplývající z tohoto článku budou platit po dobu existence obchodního tajemství, a to jak po dobu platnosti Smlouvy, tak i po dobu jednoho roku po ukončení platnosti Smlouvy z jakéhokoli důvodu.
- 12.7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany domáhat se ochrany v souvislosti s ustanovením § 2988 občanského zákoníku.
- 12.8. Po ukončení plnění může každá ze stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných ke zhotovení předmětu smlouvy obsahujících informace důvěrného charakteru nebo tvořících obchodní tajemství a druhá strana je povinna tyto materiály neprodleně vrátit, pokud nebudou součástí předmětu plnění.

13. Náhrada škody

- 13.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvážení maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 13.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
- 13.3. Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, náhodné nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztráty, a to i vyplývající z nedodržení povinností vůči správním orgánům, ať již se jedná o škody vzniklé v důsledku porušení smluvní nebo zákonné povinnosti.
- 13.4. Účastníci tohoto závazkového vztahu stanovují, že výše předvídání škody, která případně může vzniknout porušením povinností Zhotovitele, představuje časově maximálně do výše ceny předmětu plnění, ohledně něhož došlo ke škodné události, není-li sjednána jiná výše. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat Objednatel. Účastníci stanovují, že celková výše náhrady škody z jedné škodné události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, která by v průběhu souvislosti s plněním Smlouvy mohla vzniknout, se limituje u skutečné škody a u ušlého zisku celkem do výše ceny předmětu plnění.
- 13.5. Jakékoli nároky na náhradu škody je Objednatel oprávněn u Zhotovitele neuváženě uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodné události učiní veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodné události Zhotovitele bezodkladně vyrozuměl a poslyší mu veškeré vyžádané dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.
- 13.6. Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají, ve dle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků způsobené vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli účastníků, které nebyto možno ani s vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit, resp. jsou objektivně neodvratitelnou náhodou.

14. Okolnosti vylučující odpovědnost – vyšší moc

- 14.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků způsobené Okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší mocí).
- 14.2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé Okolnosti vylučující odpovědnost bráncí řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvážení maximálního úsilí k odvrácení a překonání Okolnosti vylučujících odpovědnost.
- 14.3. V případě opoždění plnění Zhotovitele způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědnost pláčí, že tento není v prodlení po dobu trvání takových překážek. Zhotovitel je však povinen Objednatel o výskytu takových překážek Neprodleně informovat. Trvá-li toto opoždění více jak tři (3) dny, posouvají se termíny plnění o dobu opoždění.

15. Sankce

- 15.1. Pro každý případ porušení podmínek užití díla (článek 7.2.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši sto tisíc (100 000) Kč.

- 15.2. Pro každý případ porušení povinností ochrany Důvěrných informací (článek 12.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši jeden milion (1 000 000) Kč.
- 15.3. Smluvní pokuta je splatná do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení.
- 15.4. V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05% zlužné částky za každý den prodlení.
- 15.5. Vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty nebo úroků z prodlení, jejich vyúčtováním nebo zaplacením, není dotčen nárok smluvní strany na náhradu vzniklé škody.

16. Platnost a účinnost

- 16.1. Účinnost Smlouvy lze předčasně ukončit:
- 16.1.1. písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
- 16.1.2. písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran.
- 16.1.3. písemnou výpovědí Smlouvy v případě neplnění jedné ze stran z důvodů Okolnosti vylučujících odpovědnost.
- 16.2. Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zejména prodlení smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než tři (3) měsíce, popřípadě prodlení smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než tři (3) měsíce.
- 16.3. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy podle ustanovení čl. 16.1.2 pouze v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení Smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, neodstraní.
- 16.4. Smluvní strana je oprávněna výpovědět Smlouvu podle ustanovení čl. 16.1.3 pouze v případě, že druhá smluvní strana není schopna plnit z důvodů Okolnosti vylučujících odpovědnost po dobu delší než tři (3) měsíce.
- 16.5. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení článku 12, 13, 15.

17. Compliance smluvní doložka

- Každá ze smluvních stran protibíháje:
- 17.1. že se nepodílí, nepodílí a nebude podílet na páchání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění;
- 17.2. že zavedla a bude řádně činit náležitá kontroly a jiná obdobná opatření na činnosti svých zaměstnanců;
- 17.3. že učinila a bude řádně činit nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu;
- 17.4. že provedla a bude provádět taková opatření, která měla či má provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů;
- 17.5. že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinit a bude činit vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, zejm. příjma Etický kodex a zásady Compliance programu.

18. Závěrečná ustanovení

- 18.1. Smluvní vztah mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 18.2. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy Třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.
- 18.3. Smlouva představuje úplné ujednání mezi smluvními stranami.
- 18.4. Veškeré změny či doplňení Smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovanych a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků Smlouvy.
- 18.5. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení Smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolnosti za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy.
- 18.6. Všechna výtahy Smlouvy jsou rovnocenná a mají platnost originálu. Je-li Smlouva sepsána ve více jazycích, je v případě rozporu jednotlivých jazykových verzí rozhodující verze česká. V případě, že Smlouva není sepsána v české verzi, označí smluvní strany ve Smlouvě rozhodující jazykovou verzi.

Příloha č. 2 – Specifikace Servisních služeb

2.1 Obsah Servisních služeb

a) Centrální kontaktní bod

Hlavní přístupový a komunikační bod je Servis Desk Poskytovatele, který zajišťuje komunikaci a předává Požadavky na řešitelské týmy, koordinuje Třetí strany. Požadavky mohou zadávat Kontaktní osoby Objednatele následujícím způsobem:

- přes webové rozhraní: <http://servis.autocont.com>
- telefonicky: + 420 910 971 59X, + 420 596 152 59X (bude doplněno)
- prostřednictvím emailu: sd-xxxxxxx@autocont.cz (bude doplněno)

Obsahem Služby je:

- příjem Požadavků,
- předání na řešitelské týmy (pracovníky Poskytovatele) a Třetí strany (např. výrobce),
- sledování životního cyklu Požadavků,
- administrativní uzavírání Požadavků po Objednatelem akceptovaném vyřešení,

Za vyřešený se považuje každý Požadavek, jehož vyřešení bylo akceptováno Kontaktní osobou Objednatele. Požadavek se považuje za vyřešený i bez toho, že by Kontaktní osoba akceptovala vyřešení Požadavku tehdy, pokud nevznese k jeho vyřešení připomínky ve lhůtě pěti pracovních dnů po písemné výzvě k Akceptaci vyřešení předmětného Požadavku.

b) Řízení a koordinace Servisních služeb

Na garanci kvality dohlíží přidělený Service Delivery Manager Poskytovatele. Koordinuje dodávku Servisních služeb, zajišťuje vyhodnocování nastavených pravidel a procesů, dbá nad kvalitou poskytovaných Servisních služeb, řídí a kontroluje dodávky Servisních služeb s Třetími stranami, zajišťuje statistické výstupní informace (reporty), které předkládá dle nastaveného smluvního plnění Objednateli a proaktivně identifikuje možnosti zlepšení dodávky poskytovaných Servisních služeb.

c) Monitoring

Služba Monitoringu poskytuje proaktivní dohled nad Prvky IT pomocí SW nástroje s důrazem na celkovou funkčnost Informačního systému Objednatele. Pracovníci dohledového centra Poskytovatele jsou pomocí nástroje pro Monitoring informováni o mezních situacích, aby následně mohli tento stav buď nahlásit Kontaktním osobám v rámci Servisního kalendáře, nebo v dohodnutých případech založit Požadavek a iniciovat dodávku odpovídajících Servisních služeb v rámci Servisního kalendáře.

Poskytování této Servisní služby je podmíněno funkčním Vzdáleným přístupem pro Monitoring.

Nasazení Monitoringu probíhá zpravidla do 10 Pracovních dní od začátku platnosti Smlouvy, konkrétní termín instalace je stanoven dohodou smluvních stran. Následně proběhne odsouhlasení monitorovaných parametrů oběma smluvními stranami.

Počet testovaných parametrů v rámci této Servisní služby je standardně do 500 testů (1 test = jeden monitorovaný parametr na jednom Prvku IT).

d) 5.5 Pravidelná kontrola Prvků IT

Předmětem servisní služby je servisní činnost spočívající v pravidelné kontrole definovaných prvků IT (např. kontrola logů), nebo kontrola funkce monitoringu nebo parametrů, které monitoring nezahrnuje. Služba je poskytována pracovníkem Poskytovatele prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení.

Aktualizace/update/service packy/patche nejsou předmětem plnění této servisní služby. Jejich nasazení je nad rámec paušální platby dle hodinových sazeb dle bodu 4.3, po předchozím mailovém odsouhlasení Objednatele.

e) Řešení Incidentů

Servisní služba je poskytována Pracovníky Poskytovatele v okamžiku, kdy dojde k Incidentu.

Obsahem této servisní služby je reakce Poskytovatele na Incidentsy dle jejich priority a zahájení řešení v rámci Servisního kalendáře. Práce prováděné po dohodě mimo Servisní kalendář nespadají pod SLA.

Požadavek na provedení této Servisní služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním Servisního požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

Zahájení řešení je primárně poskytováno Vzdáleným připojením pracovníka Poskytovatele. Pokud to technická povaha řešení Požadavku neumožňuje, je po domluvě s Kontaktní osobou Objednatele realizován on-site výjezd ve sjednaném a oboustranně odsouhlaseném termínu.

Klasifikace Incidentu

Klasifikace	Definice	SLA Zahájení řešení
Incident kategorie A	Události, které znemožňují přístup ke Službám a datům poskytovaných Prvky IT, nebo jejich využívání, vážně ovlivňují plnění termínů nebo ziskovost, případně mají vliv na většinu uživatelů a Služeb. Incident kategorie A musí být primárně oznámen telefonicky na Servis Desk Poskytovatele.	Nejpozději do 4 hodin (4BH)
Incident kategorie B	Události, které významným způsobem degradují, nebo silně omezují funkcionalitu nebo Službu Prvku IT, ale existuje náhradní řešení (činnost pokračuje v omezeném provozu).	Nejpozději do následujícího pracovního dne (NBD)
Incident kategorie C	Všechny ostatní Incidentsy, neomezující řádné používání Informačního systému, které tvoří Prvky IT.	Nejpozději do třetího pracovního dne (3BD)

f) Podpora při řešení Změn

Servisní služba je poskytována pracovníky Poskytovatele v případech, kdy je plánována Změna v Informačním systému. Postupuje se dle Pravidel změnového řízení, které zahrnuje všechny potřebné kroky. Servisní službu lze vyžádat prostřednictvím zadání Změnového požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

Klasifikace Změny (Změnového požadavku)

Klasifikace	Definice	SLA Zahájení řešení
Změnový požadavek	Součinnost Pracovníků Poskytovatele při plánování, implementaci, kontrole anebo provozování IT služeb v rámci Informačního systému Objednatele.	Dle dohodnutého termínu v rámci Pravidel Změnového řízení.

g) Poskytování konzultací

Servisní služba je poskytována Pracovníky Poskytovatele. Konzultací se rozumí telefonická či emailová rada k Prvkům IT, která nepřesáhne 30 minut.

Požadavek na provedení Servisní služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním Konzultačního požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

Klasifikace konzultace (Konzultačního požadavku)

Klasifikace	Definice	SLA Zahájení řešení
Konzultační požadavek	Poradenské služby poskytované Pracovníky Poskytovatele k funkcionalitám, nebo Službám Prvků IT, které tvoří Informační systém Objednatele.	Dohodou obou smluvních stran

2.2 Součinnost Objednatele

- Pro poskytování Servisních služeb je nutné zajistit potřebné informace pro včasné řešení Požadavků, dále Vzdálené přístupy a příslušná systémová oprávnění na definované Prvky IT po dobu platnosti Smlouvy.
- Objednatel garantuje po celou dobu platnosti Servisní smlouvy poskytování součinnosti spočívající zejména, nikoliv však výhradně v:
 - provedení činností k vymezení Požadavku tak, jak bylo navrženo Poskytovatelem. Tyto činnosti mohou zahrnovat sledování sítě, zachycení chybových hlášení a shromažďování informací o konfiguraci, vizuální kontrolu hardware zařízení, provedení Změny dle doporučení Poskytovatele apod.,
 - provedení činností vedoucích k řešení Incidentu – například fyzický restart / vypnutí jednoho z Prvků IT, provedení Změny v konfiguraci, vždy však na pokyn Poskytovatele,
 - důsledném dodržování Pravidel Změnového řízení,
 - specifikování mezních událostí pro Monitoring a odpovídajících reakcí (upozornění Objednatele na mezní událost, nebo automatické založení Požadavku v případě havarijních stavů),
 - dedikování jednoho serveru pro instalaci agenta pro Monitoring,
 - povolení komunikačních portů 5056 a 5057 do internetu na IP adresu pro Monitoring,
 - vytvoření doménového účtu pro Monitoring s právy Domain Admins a nastavit pro tento účet práva pro: „log on as a service“.
- Před realizací jakékoliv odsouhlasené Změny, která má vliv na dostupnost Informačního systému Objednatele, se Objednatel a Poskytovatel dohodnou na způsobu zálohování, ověření zálohy a její obnovitelnosti, pokud toto bude vyžadováno.

- Objednatel je povinen o prováděných Změnách, zásazích, nebo případných odstávkách, které by mohly ovlivnit Informační systém Objednatele, případně omezit, nebo znemožnit poskytování souvisejících Servisních služeb Poskytovatele, neprodleně informovat Poskytovatele prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
- Objednatel zajistí trvalý přísun elektrické energie, potřebný pro provoz Informačního systému Objednatele, který je předmětem Servisních služeb. Plánované přerušení dodávek je Objednatel povinen s dostatečným předstihem oznámit Poskytovateli prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.

2.3 Vymezení Servisních služeb

- Obsahem Servisních služeb není:
 - zabezpečení dat na datových nosičích Objednatele, které jsou umístěné v lokalitě Objednatele, nebo u Třetích stran,
 - podpora aplikací Třetích stran, nedodaných Poskytovatelem, pokud se smluvní strany výslovně nedohodly v konkrétním případě jinak,
 - řešení stavů vzniklých v důsledku bezpečnostních Incidentů není součástí Servisní služby Provozní správy Prvků IT, pokud neprobíhají u Objednatele pravidelně bezpečnostní audity Poskytovatele (minimálně 1x ročně) a vzniklé výstupy aplikovány a důsledně dodržovány v prostředí Objednatele,
- Nefunkční a dlouhodobě neřešené testy Monitoringu, čekající na součinnost Objednatele, budou do tří (3) Pracovních dnů od upozornění automaticky vymazány.
- Na Prvky IT v režimu Provozní správy Poskytovatele, ke kterým mají koncoví uživatelé Objednatele, nebo Třetí strany administrátorská oprávnění, může být Poskytovatelem účtována pracnost při řešení Incidentu nad rámec paušální platby dle jednotkových sazeb uvedených v Příloze č. 4.
- V rámci řešení Požadavků postupuje Poskytovatel v souladu s licenčními ujednáními výrobců hardware i software a podle záručních podmínek zakoupené podpory výrobce (např. maintenance, carepack, support atd.).
- Na hardware a software, který již není podporován výrobcem, negarantuje Poskytovatel dostupnost podpory, dílů, dostupnost aktualizací firmware a nelze zaručit kompatibilitu s jinými prvky Informačního systému Objednatele.
- Servisní služby nezahrnují náhradní díly, pokud není výslovně uvedeno jinak. Dodávka náhradních dílů probíhá na základě samostatných objednávek či na základě záručních oprav dle platných záručních podmínek výrobců, nebo Třetích stran.
- Podpora hardware je pouze do úrovně záruk zakoupených Objednatelem pro daný Prvek IT. U Prvků IT, kde není Poskytovatel zároveň autorizovaným servisním partnerem výrobce, je poskytována pouze součinnost k řešení Vady hardware.

2.4 Seznam Prvků IT

Seznam podporovaných Prvků IT v rámci této Smlouvy, na které jsou poskytovány Servisní služby, na základě požadavků Objednatele.

Kategorie Prvku IT	Popis Prvek IT	Množství	Výrobní číslo (HW) / Síťový název (SW)	HW/SW Maintenance	Provozní režim Prvku IT
Hardware	Záložní zdroje	ks			Pravidelná kontrola
	Aktivní prvky LAN/SAN (vzdáleně spravovatelné)	Core switch HP	2 ks	Do 11/2024	
	Ostatní aktivní prvky LAN/SAN a Access Pointy		ks		
	Firewall		ks		
	Server	Server HP DL380G10	3 ks	Do 11/2024	
	NAS		ks		
	HW diskové pole		ks		Reaktivní podpora
	Koncové stanice + Notebooky s OS MS Win		ks		
	Lokální periferie (tiskárny)		ks		
Software	Serverová virtualizace	VMware ESS+	1 instance	Do 11/2024	Pravidelná kontrola
	Virtualizace aplikací / desktopů (Citrix, VMware)		instance		
	Virtualizace diskového pole (HP VSA/Dell ScaleIO/VMware vSAN)	HP VSA	2 instance	Do 11/2024	
	OS Windows server	MS WinSrv DC	3 instance		
	Zálohovací SW	Veeam B&R Ess Ent	3 instance	Do 11/2024	
	Databázový SW	MS SQL Std	1 instance	Do 11/2025	
	Anti-X		instance		
	Poštovní systém		instance		
	Aplikační SW		instance		Integrační podpora

Provozní režimy:

- **Provozní správa** – Servisní služba pokrývá pravidelnou kontrolu a údržbu Prvku (ů) IT
- **Pravidelná kontrola** – základní úroveň servisní podpory Prvku (ů) IT prostřednictvím Monitoringu, (a) nebo Vzdáleného připojení pracovníkem Poskytovatele
- **Reaktivní podpora** - podpora při řešení Incidentů.

Na ostatní Prvky IT zde neuvedené, poskytne Poskytovatel součinnost pro řešení po předchozí dohodě s Objednatelem a bez garantované doby zahájení řešení.

Příloha č. 3 – Kontaktní a Odpovědné osoby, provozovny

3.1. Kontaktní osoby

Pracovníci Objednatele pověřeni zadáváním Požadavků a Akceptací jejich řešení prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele:

Jméno, Příjmení: Ing. Radim Salzmann
 Funkce: vedoucí oddělení informatiky
 Adresa: Nádražní 20, 792 01 Bruntál
 Telefon: 554 706 324,
 Email: radim.salzmann@mubruntal.cz

Jméno, Příjmení: Antonín Habr
 Funkce: správce informačních a komunikačních technologií
 Adresa: Nádražní 20, 792 01 Bruntál
 Telefon: 554 706 325
 Email: antonin.habr@mubruntal.cz

3.2. Odpovědné osoby

Jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran ve věcech plnění Smlouvy.

Do působnosti Odpovědných osob patří:

- organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním Smlouvy
- koordinovat součinnost smluvních stran
- informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění Smlouvy

Odpovědné osoby Objednatele:

Jméno, Příjmení: Ing. Radim Salzmann
 Funkce: vedoucí IT oddělení
 Adresa: Nádražní 20, 792 01 Bruntál
 Telefon: 554 706 324
 Email: radim.salzmann@mubruntal.cz

Jméno, Příjmení: Antonín Habr
 Funkce: správce informačních a komunikačních technologií
 Adresa: Nádražní 20, 792 01 Bruntál
 Telefon: 554 706 325
 Email: antonin.habr@mubruntal.cz

Odpovědné osoby Poskytovatele:

Jméno, Příjmení: Jan Hanzl
 Funkce: obchodní zástupce
 Adresa: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava
 Telefon: 725790573, 910 973 175
 Email: jan.hanzl@autocont.cz

Jméno, Příjmení: Denisa Šumská
Funkce: dispečer
Adresa: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava
Telefon: 910 971 517
Email: denisa.sumska@autocont.cz

3.3. Provozovny Objednatele

Servisní služby budou poskytovány v následujících provozovnách Objednatele:
Městský úřad Bruntál

Příloha č. 4 – Cenová kalkulace - bodová smlouva

4.1. Základní parametry Smlouvy

Servisní kalendář:	Pracovní dny, Po - Pá	
Fakturační období:	1 kalendářní měsíc	
Jednotková cena za bod	Předplacený bod 250 Kč v rámci paušálu (bez DPH)	Nepředplacený bod 300 Kč nad rámec paušálu (bez DPH)

K níže uvedeným cenám bude účtována DPH v souladu s platným zákonem o dani z přidané hodnoty.

4.2. Servisní služby v rámci paušálu

Název Servisní služby	Cena bez DPH / fakturační období
Centrální kontaktní bod (12x5)	13 700 Kč
Garance reakce Poskytovatele na Incidenty pod SLA do 4 hodin	
Řízení a koordinace Servisních služeb	
Monitoring	
Pravidelná kontrola Prvků IT v rozsahu 3 hodiny	
Předplacený kredit v rozsahu 10 bodů pro čerpání Řešení Incidencí/Požadavků (10 bodů x 250,- Kč)	2 500 Kč
CENA CELKEM	16 200 Kč

4.3. Jednotkové sazby pro Servisní služby nad rámec paušální platby

Typ požadavku – Serverová infrastruktura	Hodnota (Cena bez DPH)	Měrná jednotka
Změnový požadavek *	6 bodů	Člověkohodina
Konzultační požadavek *	5 bodů	Člověkohodina
Incident kategorie "A"	8 bodů	Člověkohodina
Incident kategorie "B"	6 bodů	Člověkohodina
Incident kategorie "C"	5 bodů	Člověkohodina
Dopravné mimo město	12 Kč	Km
Příplatek za práci v mimopracovní dobu v PO-PÁ	30%	Člověkohodina
Příplatek za práci v mimopracovní dobu v SO-NE a Svátek	50%	Člověkohodina

* Požadavky jsou standardně řešeny pouze v servisním kalendáři 9x5 (Po – Pá od 8:00 do 17:00 hodin)

