

Žádost o poskytnutí informace ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

Povinný subjekt:

Dle doručení na podatelnu.

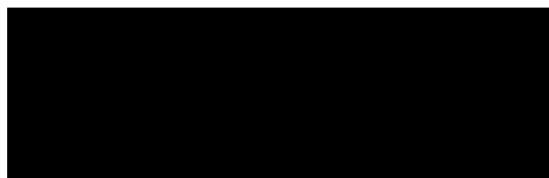
Žadatel:

Název:

Datum narození:

Trvalý pobyt:

Adresa pro doručování:

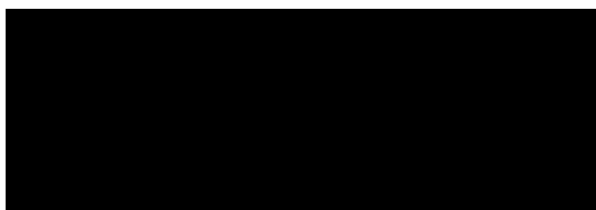


Ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, Vás žádáme o poskytnutí následující informace:

- 1) Informaci, jakým způsobem povinný subjekt uchovává uložená data, které zpracovává v rámci své činnosti – zdali se jedná o uložení na vlastních úložištích či skrze externí poskytovatele. V případě, kdy jsou data uložena na vlastních serverech, žádáme o poskytnutí kopie smlouvy na dodávku oněch serverů a dále kopii aktuálně účinné smlouvy na údržbu/provoz těchto serverů, pokud se liší od smlouvy na jejich dodávku. V případě kdy jsou data uchovávána externí službou (ať již skrze cloudové úložiště či externí servery) žádáme o poskytnutí kopie aktuálně účinné smlouvy se zprostředkovatelem externího uložení dat.

Žádáme o sdělení výše zmíněné informace v elektronické podobě na výše uvedenou adresu pro doručování a zároveň o poskytnutí kopií výše zmíněných smluv v elektronické podobě zaslaných na tutéž výše uvedenou adresu pro doručování, příp. o poskytnutí zasláním (hypertextových) odkazů na konkrétní výše uvedené smlouvy.

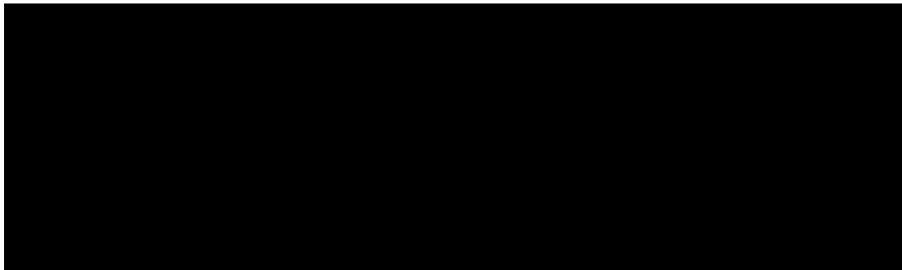
S pozdravem,



Doložka konverze do dokumentu obsaženého v datové zprávě

Tento dokument, který vznikl převedením vstupu v listinné podobě do podoby elektronické pod pořadovým číslem **601013_009335**, skládající se z **1** listů, se doslovně shoduje s obsahem vstupu.

Vstup bez viditelného prvku.



144129176-281901-211213145233



VÁŠ DOPIS ZN.:

ZE DNE:

2021-12-14

ČJ.:

MUKR 18054/2021

SP. ZN.:

VYŘIZUJE:

TELEFON:

E-MAIL:

DATUM:

15 .12. 2021

Poskytnutí informací ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

K žádosti o informaci, jakým způsobem povinný subjekt uchovává uložená data, která zpracovává v rámci své činnosti - zdali se jedná o uložení na vlastních úložištích či skrze externí poskytovatele sdělujeme, že „**na vlastních úložištích**“. Zasíláme soupis hypertextových odkazů smluv:

<https://profily.proebiz.com/tender/1031/attachments/download/4944>

<https://smlouvy.gov.cz/smlouva/14760401>

a smlouvu s identifikátorem MUKRP003D3IL.pdf

Ing. Marcel Hahn
vedoucí oddělení informatiky

„podepsáno elektronicky“



Smlouva o poskytování IT služeb č.

RCS-2015-Z009

MUKR/SML/000083/OI/2015

1. Smluvní strany

Město Kravaře

Sídlo: Náměstí 43, 747 21 Kravaře
Jednatel: Mgr. Monikou Brzeskovou, starostkou města
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., číslo účtu: 1846631329/0800
pobočka Kravaře
IČ: 00300292 DIČ: CZ00300292

dále jen Objednatel na straně jedné

AutoCont CZ a.s.

Sídlo: Hornopolská 34, 702 00 Ostrava
Obchodní divize: IT infrastruktura (ITI)
Jednatel: [REDACTED]
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s. číslo účtu: 5209452/0800
IČ: 47676795 DIČ: CZ47676795
spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 814
dále jen Zhotovitel na straně druhé,

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

2. Všeobecné obchodní podmínky

- 2.1. Základní obchodní vztah mezi Objednatelem a Zhotovitelem je vymezen všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy a jsou uvedeny v Příloze č.1 této Smlouvy.
- 2.2. Upravuje-li tato Smlouva některé otázky odlišně, mají přednost ustanovení této Smlouvy před ustanoveními všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb.

3. Definice pojmů

- 3.1. 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.
 - 3.1.1. **Bodová hodnota, Bod** - číslo, vyjadřující náročnost Požadavku za 1 Člověkohodinu.
 - 3.1.2. **BE (Best Effort)** – hodnota parametru F (Doba ukončení) znamenající, že Zhotovitel provede požadavek bez zbytečného odkladu.

- 3.1.3. Člověkohodina - práce Pracovníka Zhotovitele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.
- 3.1.4. Člověkodenní - práce Pracovníka Zhotovitele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne.
- 3.1.5. **Doba odezvy** (Response time – R) – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servisní službu do začátku provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.
- 3.1.6. **Incident** - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT.
- 3.1.7. **Priorita Incidentu** - závažnost Incidentu dle klasifikace Kontaktní osoby Objednatele.
- 3.1.8. **Koncová zařízení** - počítače uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery).
- 3.1.9. **Monitorování** - 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.
- 3.1.10. **Náhradní zařízení** – zařízení podobných vlastností (parametrů).
- 3.1.11. **Požadavek** - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT.
- Požadavek může zahrnovat:
 - žádost o odstranění závady (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT)
 - žádost o poskytnutí konzultace
 - 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 Správy a údržby Prvku IT
- 3.1.12. **Prvek IT** - zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka.
- 3.1.13. **Příloha** – Nedílná součást této Smlouvy.
- 3.1.14. **Report** – dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.
- 3.1.15. **Řešitel** – Pracovník Zhotovitele, podílející se na řešení Požadavku.
- 3.1.16. **SLA** – Service Level Agreement, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrik Služby.
- 3.1.17. **Správa a údržba** - provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu Prvků IT a provádění takových Změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu Prvku IT. Popis prováděných činností (Změn) je uveden v popisu Služby.
- 3.1.18. **Vzdálená správa** – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Zhotovitele.
- 3.1.19. **Vzdálený přístup, Vzdálené připojení** – připojení z provozovny Zhotovitele k zařízení Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.
- 3.1.20. **Změna** - změna parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT. Mezi Změny patří i pravidelné opakující se činnosti, jako je například zálohování nebo profylaxe. Mezi Změny patří i administrace (vytváření, modifikování nebo rušení uživatelů systému a vytváření, modifikování nebo rušení jejich parametrů nebo práv).

4. Předmět Plnění

- 4.1. Konkrétní obsah Služeb včetně jejich parametrů je definován v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 4.2. Služby budou poskytovány na Prvcích IT definovaných v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 4.3. Zhotovitel se zavazuje vypracovat Report po skončení každého kalendářního měsíce, během něhož jsou poskytovány Služby podle této Smlouvy.

5. Termíny Plnění

- 5.1. SLA pro jednotlivé Servisní služby je popsáno v Příloze č. 2
- 5.2. Smluvní strany se dohodly, že Servisní služby podle Článku 4 této Smlouvy bude Zhotovitel poskytovat v období specifikovaném v Servisním kalendáři.
 - 5.2.1. Servisní kalendář je definován takto:
 - Pracovní dny: 8:00 – 17:00 hod.

6. Cena Plnění

- 6.1. Za poskytování Služeb, specifikovaných v článku 4. resp. v Příloze č. 2 této Smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Zhotoviteli paušální odměnu stanovenou ve výši **11.000,-** (slovy jedenácttisíckorun českých) Kč bez DPH, a to za každý i započatý měsíc poskytování Služeb.
- 6.2. Pro případ překročení počtu Požadavků resp. v případě poskytování Plnění mimo časový rozsah daný Servisním kalendářem bude Plnění poskytnuté Zhotovitelem 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, nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku.
- 6.3. 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.
- 6.4. V případě, že si Objednatel vyžádá Servisní službu mimo Servisní kalendář a Zhotovitel akceptuje provedení této Servisní služby, zavazuje se Objednatel uhradit Zhotoviteli nad rámec paušální odměny příplatek specifikovaný v Příloze č.4 této Smlouvy.
- 6.5. 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.
- 6.6. Jakékoliv navýšení ceny musí být projednáno a schváleno Oprávněnými osobami písemným dodatkem k této Smlouvě.

7. Platební podmínky

- 7.1. Splatnost faktur
 - 7.1.1. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení z účtu Objednatele na účet Zhotovitele. Platba se uskuteční v korunách českých na základě faktury - daňového dokladu, se splatností třicet (30) dnů od vystavení faktury. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
V případě, že faktura vystavená zhotovitelem nebude obsahovat náležitosti dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit Zhotoviteli, přičemž po doručení opravené faktury začne znovu od počátku běžet lhůta její splatnosti.
 - 7.1.2. Povinnost Objednatele zaplatit je splněna dnem připsání příslušné finanční částky na účet Zhotovitele.



7.2. Zhotovitel bude fakturovat Objednateli cenu poskytnutých Služeb jednou měsíčně, a to vždy za předcházející kalendářní měsíc. Zhotovitel vystaví fakturu dle předcházející věty nejpozději do patnáctého dne po skončení měsíce, za který je fakturováno. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno.

Cenu Služeb, které nejsou zahrnuty v paušální odměně, bude Zhotovitel fakturovat Objednateli zvlášť vždy do patnáctého dne po skončení měsíce, za který je fakturováno. Pro Služby, které nejsou zahrnuty v paušální odměně je dnem uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno.

8. Komunikace, pravomoci a odpovědnosti zástupců smluvních stran

- 8.1. Seznam Kontaktních, Odpovědných a Oprávněných osob Objednatele a Zhotovitele, včetně jejich kontaktních údajů a kontakt pro zadávání Požadavků je uveden v Příloze č.5.
- 8.2. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a doručena opačné straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 8.3. Oznámení se považují za doručená uplynutím třetího (3) dne po jejich prokazatelném odeslání.
- 8.4. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.

9. Místo Plnění

9.1. Místo Plnění

Nebude-li v konkrétním případě sjednáno jinak, místem Plnění předmětu Smlouvy je:

- seznam provozoven Objednatele – viz Příloha č.5

10. Způsob Plnění

10.1. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:

10.1.1. Prostřednictvím Pracovníka Zhotovitele přímo na pracovišti Objednatele.

10.1.2. Prostřednictvím Pracovníka Zhotovitele Vzdálenou správou.

10.1.3. Prostřednictvím Pracovníka Zhotovitele formou telefonické konzultace, nebo elektronické pošty.

10.1.4. Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele.

10.2. Zhotovitel provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Objednatele, který předá Objednateli a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány formou telefonické konzultace, elektronické pošty nebo formou vzdálené správy, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.

10.3. Dopravu zajišťuje Zhotovitel. Cena dopravy (Dopravné) je určena dle Přílohy č.4

11. Změnové řízení

11.1. Požadavky na změny předmětu Plnění, které mají vliv na cenu Plnění nebo termíny Plnění včetně dílčích, budou provedeny formou Dodatku této Smlouvy. Změny budou odsouhlaseny oběma stranami a Dodatek se změnami se stává nedílnou součástí této Smlouvy.

11.2. Požadavky na změny projednávají Odpovědné osoby a schvalují Oprávněné osoby smluvních stran

12. Práva a povinnosti smluvních stran

12.1. Součinnost smluvních stran

Pro zajištění řádné realizace Služeb požaduje Zhotovitel na Objednateli zejména následující součinnost:

- 12.1.1. Přístup k Provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb. Objednatel se zavazuje vytvořit Zhotoviteli vhodné pracovní podmínky, poskytovat veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování Služeb podle této Smlouvy a zajistit efektivní součinnost svých odborných pracovníků
- 12.1.2. Určení Odpovědné osoby Objednatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Objednatele.
- 12.1.3. Poskytování požadovaných podkladů, informací, případně zajištění spolupráce s třetími stranami, jejichž řešení se může dotýkat předmětu Plnění.
- 12.1.4. Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.

12.2. Práva a povinnosti Zhotovitele:

- 12.2.1. Zhotovitel svolává ve spolupráci s Objednatelem schůzky k řešení sporných otázek.
- 12.2.2. Zhotovitel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu Plnění.
- 12.2.3. Zhotovitel bezodkladně řeší ve spolupráci s Objednatelem závady vzniklé při plnění této Smlouvy.
- 12.2.4. Zhotovitel je povinen v průběhu realizace Služeb předávat Objednavateli informace o skutečnostech, které brání úspěšnému plnění Smlouvy.
- 12.2.5. Zhotovitel je oprávněn využít přímou podporu zástupců výrobce produktů v rámci Plnění této Smlouvy.

12.3. Práva a povinnosti Objednatele:

- 12.3.1. V případě Monitorování a Vzdálené správy je Objednatelem zajištěn Vzdálený přístup Zhotovitele k Prvkům IT.
- 12.3.2. Objednatel předává Zhotoviteli potřebné nebo vyžádané podklady a informace, související s realizací předmětu Plnění, nejpozději do tří (3) Pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se obě strany nedohodnou jinak.
- 12.3.3. Objednatel svolává ve spolupráci se Zhotovitelem schůzky k řešení sporných otázek.
- 12.3.4. Objednatel se vyjádří písemně k předkládaným materiálům nejpozději do tří (3) Pracovních dnů od jejich obdržení, pokud není dohodnuto jinak.
- 12.3.5. Objednatel je povinen zajistit přístup Pracovníkům Zhotovitele do objektů a k pracovištím, v souvislosti s poskytováním Služeb.

13. Odpovědnost za škodu

- 13.1. Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.
- 13.2. Zhotovitel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než Zhotovitelem, či jím pověřeným subjektem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem Objednatele a v důsledku události vyšší moci.
- 13.3. Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou Objednateli zaviněným porušením povinností stanovených touto Smlouvou, maximálně však do výše hodnoty Plnění podle této Smlouvy za kalendářní měsíc poskytování Služeb.
- 13.4. Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, který by v příčinné souvislosti s plněním Smlouvy

mohly vzniknout, se limituje u skutečné škody a u ušlého zisku celkem do výše hodnoty Plnění podle této Smlouvy. Tyto částky představují současně maximální předvídatelnou škodu, která může případně vzniknout porušením povinností Zhotovitele.

- 13.5. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Objednatel zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Zhotovitele a bylo toto zařízení zapůjčeno Objednateli.
- 13.6. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Objednatel je proto povinen zálohovat data na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo vyloučeno. Zhotovitel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích.

14. Záruka

- 14.1. Na poskytované Služby, spotřební materiál a náhradní díly poskytuje Zhotovitel záruku v délce 3 měsíců.

15. Prodlení, sankce

- 15.1. Jestliže je Objednatel v prodlení s placením peněžitého závazku nebo řádně a včas neplní závazky k věcné nebo časově umístěné součinnosti či spolupůsobení, z důvodů ležících na straně Objednatele, pak platí tato ujednání:
- 15.1.1. Objednatel souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Objednatele, které by vedlo ke změně termínů dle čl. 5 o více než tři (3) Pracovní dny, je Zhotovitel oprávněn přerušit práce na předmětu Plnění. Termíny Plnění se posouvají o dobu tohoto prodlení, i když k přerušení prací nedojde. Prokazatelné náklady na straně Zhotovitele spojené s tímto přerušením je Objednatel povinen uhradit.
- 15.2. Jestliže je Zhotovitel v prodlení s plněním některého svého závazku z důvodů ležících na straně Zhotovitele s výjimkou případů objektivní nemožnosti Plnění, pak platí tato ujednání:
- 15.2.1. Zhotovitel souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Zhotovitele, které by vedlo ke změně termínů dle odst. 5 o více jak tři (3) Pracovní dny, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu prokazatelných nákladů na straně Objednatele vzniklých v důsledku tohoto neplnění povinností Zhotovitelem.
- 15.3. Je-li Objednatel v prodlení s placením zálohy nebo faktury po dobu delší než patnáct (15) dnů, je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat a Objednatel povinen zaplatit úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení.

16. Platnost, odstoupení a zánik smlouvy

- 16.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran.
- 16.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, z nichž může každá ze smluvních stran vypovědět písemnou výpovědí, 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.
- 16.3. Skončit platnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
- 16.4. Jednostranně lze okamžitě od smlouvy odstoupit v těchto případech:
- 16.4.1. Objednatel je v prodlení s placením dle specifikace v čl. 7 déle než třicet (30) dnů
- 16.4.2. Zhotovitel je ve zpoždění v Plnění dle čl. 4 déle než třicet (30) dnů

- 16.5. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní Plnění nejpozději do jednoho (1) měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. V případě odstoupení od smlouvy má Zhotovitel nárok na úhradu odměny ve smyslu článku 6. této Smlouvy za předmět Plnění realizovaný do konce běhu výpovědní lhůty.
- 16.6. Každá smluvní strana je oprávněna jednostranně odstoupit od smlouvy, jestliže:
- 16.6.1. druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjedнала nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě
 - 16.6.2. druhá smluvní strana je v konkursním nebo vyrovnávacím řízení (bankrotu apod.), nebo ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně)
 - 16.6.3. na majetek druhé smluvní strany byly zahájeny úkony, které nasvědčují zahájení vyrovnávacího nebo exekučního řízení. O této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně.

17. Řešení sporů

- 17.1. Jakýkoli právní postup, nebo soudní spor vedený v souvislosti s touto Smlouvou, bude zahájen a veden u příslušného soudu České republiky s tím, že strany v této souvislosti ve smyslu ustanovení § 89a občanského soudního řádu sjednávají pro všechny spory, u nichž jsou k řízení v prvním stupni příslušné okresní soudy místní příslušnost Okresního soudu v Ostravě a pro všechny spory, u nichž jsou k řízení v prvním stupni příslušné krajské soudy místní příslušnost Krajského soudu v Ostravě.

18. Závěrečná ustanovení

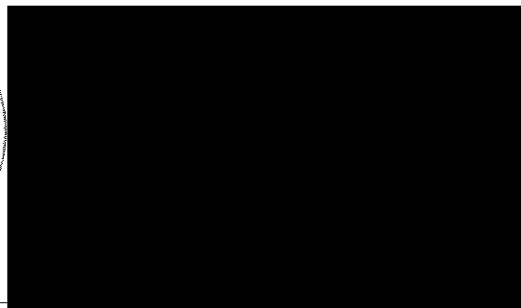
- 18.1. Vztahy mezi stranami se řídí ustanoveními této Smlouvy, všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb, které tvoří Přílohu č.1 této Smlouvy a občanským zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.
- 18.2. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými Oprávněnými osobami smluvních stran.
- 18.3. Smlouva se vyhotovuje ve dvou (2) stejnopisech vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každá smluvní strana obdrží po jedné (1).
- 18.4. Nedílnou součástí Smlouvy jsou Přílohy:
- Příloha č.1 – Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb
 - Příloha č.2 – Obsah Služeb, včetně jejich parametrů
 - Příloha č.3 – Seznam Prvků IT
 - Příloha č.4 – Ceník Služeb
 - Příloha č.5 – Seznam Kontaktů a provozoven
- ^{2.1}
Doložka platnosti právního úkonu dle ust. § 41
zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení),
ve znění pozdějších předpisů:
Předmět smlouvy byl schválen usnesením rady
města na její 26. schůzi konané dne 6.5.2015
- 18.5. Smluvní strany se dohodly, že samotný obsah této smlouvy není obchodním tajemstvím a tato smlouva může být oběma smluvními stranami v celém svém rozsahu zveřejněna.

V Kravařích dne 21-05-2015

V Ostravě dne 15.5.2015



Za Objednatele



Příloha č.1

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 právních předpisů České republiky (dále jen „Zhotovitel“).
 - 1.2 AutoCont CZ a.s. je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl B, vložka B14
 - 1.3 Sídlo AutoCont CZ a.s. je 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, Hornopolská 3322/34, adresa pro doručování 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, Hornopolská 3322/34, 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 úkon 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 dílčích 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 Objednatele a zpět, ztrátu času na cestě při dopravě a ubytování v místě Objednatele
 - 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, jakož i o průběhu plnění), které se týkají smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, utajované skutečnosti, bankovní tajemství, služební 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 zavazání, přizpůsobení a nastavení systému tak, aby podporoval naplnění požadavků a zadání Díla. Např. nastavení prostředí, zavazání informačního systému pomocí zákaznického vývoje software, přizpůsobování standardního Software 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 Objednatele, který využívá plnění, nebo jiná osoba, které Objednatel umožňuje využívání plnění
 - 2.10 **Kontaktní osoba Objednatele** – je pracovník Objednatele, který je oprávněn obracet se na službu Servis Desk Zhotovitele.
 - 2.11 **Metrika** – měřitelný 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 **Neprodlené** – bez zbytečného prodloužení, nepozdějí 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 jednatím jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy
 - 2.18 **Okolnost vylučující 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 předvidala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodeji s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny
 - 2.19 **Oprávněné osoby** – jsou zmocněné 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 koncernu** – jsou jakékoli 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 Objednatele za asistence a zvýšeného dohledu Zhotovitele v místě Objednatele, sloužící pro optimalizaci a ověření správné funkčnosti IS
 - 2.22 **Plan projektu** – základní dokument popisující základní parametry Projektu a zásady pro řízení a organizaci Projektu
 - 2.23 **Plnění** – je dodání zboží nebo zhotovené, provedené dílo Zhotovitelem na základě Smlouvy. Plnění představují všechny Produkty a Služby včetně dokumentace, které mají být Zhotovitelem dodány nebo poskytnuty v průběhu plnění Smlouvy
 - 2.24 **Pracovní dny** - všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8:00 do 17:00 hodin
 - 2.25 **Pracovníci Objednatele** - zaměstnanci Objednatele a/nebo jiné fyzické osoby, které Objednatel pověřil plněním této smlouvy, Objednatel za činnost těchto pracovníků odpovídá
 - 2.26 **Pracovníci Zhotovitele** - zaměstnanci Zhotovitele 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 ohraničených 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 Objednatele vhodné pro provoz informačního systému. Konfigurace HW a SW prostředí bude uvedena v Návrhu systému
 - 2.32 **Předání** – úkon, kdy Zhotovitel předává definovaný předmět předání Objednateli a ten Předmět předání přijímá
 - 2.33 **Servis Desk** – je služba Zhotovitele, 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 jejích dodatků, doplnků, 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 okruhy:
 - Obsah a rozsah plnění
 - Harmonogram plnění
 - Vymezení smluvních rizik – sankce
 - Pokuty, penále
 - Omezení škod
 - Řídící struktury 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 dodávkami pro Zhotovitele
- 2 41 **Třetí strana/osoba** – je fyzická nebo právnická osoba, kterou není Zhotovitel nebo Objednatel a která s ním nevoří konzern
- 2 42 **Úroveň Služeb podpory** – je konkrétní specifikace Služeb podpory, jejich kvality, kvality a podmínek, za kterých se Zhotovitel zavazuje tyto služby poskytovat
- 2 43 **Vada** – je rozpor mezi skutečnými funkčními 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 právní 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 nejpozději 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 důležité 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 optimálního 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 odpovídají, jako by plnily samy
- 4 10 Žádná ze 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 upřesnit pomocí písemných dílčích smluv 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 kterékoli dílčí smlouvy nemá vliv na účinnost Smlouvy

6. Cena a platební podmínky

- 6 1 Ceny jsou udávány 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 dohodou 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 (mira inflace) vyhlášený Českým statistickým úřadem vzroste o pět (5) nebo více procent oproti okamžiku předchozího ustanovení nebo zvýšení ceny, může

- být cena Plnění spočítavajících 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 pění, 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 dlo v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě nebo v licenčních 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 odcizení a musí je označit všemi autorskými právy a označením jako originál.
 - 7 2 3 předat, postoupit, prodat, pronajmout nebo jiným obdobným způsobem poskytnout takové dlo Třetí osobě, nebo Osobě v koncernu pouze s předchozím písemným souhlasem Zhotovitele, není-li takové dlo 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 také Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, pro kterou je dlo 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 podlicenci 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 nehmotný statek, který je způsobný jako předmět ochrany podle obecně závazných předpisů upravujících práva k nehmotným statkům, jsou obě smluvní strany oprávněny takový nehmotný statek neomezeně užívat.
- 7 6 V případě, že Objednatel užívá dlo či jeho díle část (ať již se jedná o dlo, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví či nikoli) v rozporu s ustanovením těchto obchodních podmínek nebo Smlouvy, je Zhotovitel oprávněn vypovědět po marném uplynutí písemně poskytnuté lhůty k nápravě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů poskytnuté právo užití takového díla či jeho části. Vypovědní doba činí třicet (30) kalendářních dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení písemného vyhotovení vypovědi. Pokud bylo dlo 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 dlo užívat nejpozději 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

- začíná 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 Plnění musí být dostatečně specifikovány. Oznamení 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 projevu 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 jim požadovaná služba není kryta zárukou a bude účtována dle aktuálních cen příslušné služby.
- 8.8 Náklady Zhotovitele na únnosti 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 Plnění v rozporu s dodanou uživatelskou, popř. technickou dokumentací,
- 9.1.2 neoprávněným nebo neodborným zásahem či nesprávným užitím Plnění Objednatelem nebo Třetí osobou nebo Osobou v koncernu bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele,
- 9.1.3 úpravou nebo jakýmkoliv jiným zásahem do poskytnutého Plnění bez souhlasu Zhotovitele,
- 9.1.4 úpravou Software, která je v rozporu s podmínkami Smlouvy nebo zákonem, užíváním Software v jiném než Zhotovitelem podporovaném operačním a/nebo 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 vívem počítačových virů,
- 9.1.8 zanedbáním předepsané údržby, provozu nebo obsluhy ze strany Objednatele
- 9.1.9 opořebáním zboží/díla způsobené jeho obvyklým užíváním a nevztahuje se na vady, pro které byla sjednána nižší cena,
- 9.1.10 nesprávnou přípravou 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 (ohně, 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 pravidly běžnými 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 Plnění 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 povinna 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 pořebných 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 některými 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 vrácení zásilky v případě, že si jí adresát nevyzvedl, nebo v případě, že nebyl zasížen a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítl,
- 10.6.3 faxem nebo elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání, a nebo potvrzení o doručení. Pro odstranění případných nedorozumění se smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zasílaných 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 rozdílového 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 neuplatní výhrady bránící Akceptaci do 5 (pět) Pracovních dnů ode dne, kdy mu bylo předáno Plnění k 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 nedohodnou-li 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 touto povinností vázána smluvní strana, která tyto informace Třetí osobě sdělila
- 12.5 Za porušení povinnosti 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, anž by došlo k porušení Smlouvy;
- 12.5.2 které příjemce obdržel v souladu s právními předpisy od Třetí osoby nebo od Osoby v koncernu bez jakékoliv povinnosti zachovat jejich důvěrnou povahu; v tomto případě nebude smluvní strana uváděna jako zdroj této informace.

- 12.5.3 které jsou zhašeny důvěrné povahy na základě platného příkazu soudu nebo orgánu veřejné správy, a to za předpokladu že příjemce:
- 12.5.3.1 předkládající stranu vyrozuměl o takovémto příkazu neprodleně po jeho obdržení.
- 12.5.3.2 spolupracuje s předkládající 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 výhradně na účely, kterým měl sloužit původní příkaz k odtažení.
- 12.6 Povinnosti stran vyplývající z tohoto článku budou platit po celou 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 souladu s ustanovením § 2988 občanského zákoníku.
- 12.8 Po ukončení Plnění může každá ze stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných ke zholovení 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 nenesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí 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, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztrátě, 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 předvídatelelné škody, která případně může vzniknout porušením povinností Zhotovitele, představuje částku maximálně do výše ceny předmětu plnění, ohledně něhož došlo ke škodné události, není-li sjednána jiná výše. Zhotovitel nenesou odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat Objednatel. Účastníci stanovují, že celková výše náhrady škody z jedné škodní události nebo sěné vzájemně propojených škodných událostí, která by v přičinné 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 rekvantně uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodné události učiní veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodné události Zhotovitelé bezodkladně vyrozuměl a poskytl mu veškeré vyžadované dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.
- 13.6 Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků způsobené vyšší mocí, tj. okolnostmi nastávými nezávisle na vůli účastníků, které nebylo 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 bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání Okolnosti vylučujících odpovědnost.

- 14.3 V případě opoždění plnění Zhotovitele způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědností platí, 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 povinnosti 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% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 15.5 Vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty nebo úroků z prodlení, jejich vyčíslováním 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 Okolností vylučujících odpovědnost.
- 16.2 Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zejména prodlení smluvní strany s plněním nepeněžitých 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 lhůvě, 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 Okolností vylučujících odpovědnost po dobu delší než tři (3) měsíce.
- 16.5 Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení článku 12, 13, 15.

17. Závěrečná ustanovení

- 17.1 Smluvní vztah mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 17.2 Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna posloupit sva práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy třetí straně bez předcházejícího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.
- 17.3 Smlouva představuje úplné upředání mezi smluvními stranami.
- 17.4 Veškeré změny či doplnění Smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků Smlouvy.
- 17.5 Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení Smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy.
- 17.6 Všechna vyhotovení 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 – Obsah Služeb, včetně jejich parametrů Typ, definice, parametry a Metriky Služeb

AutoCont je certifikován podle normy **ISO9001:2001** v oblasti poskytování servisu a služeb.

Všechny procesy související s poskytováním servisu a služeb jsou řízeny v souladu s normami ISO9001:2001 respektivě mezinárodně uznávaným rámcem pro správu služeb ITIL. Je tak zajištěna vysoká odbornost poskytovaných služeb a standardizovaná kvalita a stálost jejich provedení.

AutoCont si je vědom požadavků zákazníků a snaží se nabídnout širokou škálu služeb s nejvyšší kvalitou, podpořenou zejména procesním zpracování podpory zákazníků rámcem ITIL potvrzeným certifikátem na normu **ISO 20000:05**, dále pak také týmem technologicky a technicky vyskolených odborníků, kteří svou odbornost mají podloženou certifikáty několika desítek partnerských společností.

Poskytované služby jsou interně nastaveny dle ISO 20000:5 kde základním principem je Demingův cyklus PDCA (anglicky: Plan, Do, Check, Act, tedy plánování, provádění, kontrola a akce). Při zprovoznování a následném běhu služeb tedy plánujeme potřebné zdroje a jejich kapacity, pravidelně měříme a vyhodnocujeme jejich využití a dosažení interně a externě nastavených SLA tak aby zákazníkům byla poskytována požadovaná kvalita služeb. V případě, že při vyhodnocení zjistíme nedostatky je ihned zahájen běh opatření, které vedou k nápravě. Nad těmito opatřeními a celým během těchto procesů pak bdí interní manažer kvality.

Společnost AutoCont CZ a.s. získala certifikaci dle normy **ISO/IEC 27001:2005**. Tato norma ověřuje a garantuje, že zpracování informací a jejich zabezpečení odpovídá nejvyšším požadovaným standardům. Společnost AutoCont CZ a.s. je tak jedna z prvních v ČR, která garantuje kvalitu poskytovaných IT služeb dle normy ISO/IEC 20000 a současně vysokou bezpečnost zpracovávaných informací v souladu s požadavky ISO/IEC 27001. Audit prováděl Elektrotechnický zkušební ústav s.p.

A. Obsah, definice a typ Služeb

A.1. Incident & Problem Management

Jedná se o provoz systému pro centrální sběr požadavků a specifické práce dedikovaných Incident Managerů, řídicích životní cyklus incidentu a zajišťujících kompletní proces co nejrychlejšího obnovení dodávky služby a minimalizaci důsledků výpadků služeb na fungování firmy. Incident Manageri bdí nad dodržováním garantovaných úrovní podpory (SLA) a proaktivně identifikují možnosti zlepšení dodávky IT služeb.

A.2. Servisní požadavky

Servisní požadavek jako položka expertní podpory zahrnuje službu spolupráce při **řešení krizových stavů**, obnovy systémů s produkty a řešeními uvedenými v seznamu podporovaných produktů / technologií. Jde o požadavek na řešení Incidentu / problému, který má minimální až kritický dopad na výrobu nebo zisk Objednatele.

Incidentem se rozumí jakákoliv událost, která není součástí standardního provozu a která způsobí, nebo může způsobit přerušování poskytování služeb, nebo snížit jejich kvalitu. Incidentem může být např. i požadavek na informaci - zapomenuté heslo.

A.3. Změnové & Rozvojové požadavky

Předmětem řešení Změnových a Rozvojových požadavků je široká škála služeb, mezi které patří např. **úprava řešení** související s použitím nových verzí / funkcionalitou produktů, **poskytování** metodických, aplikačních a technických **informací** k vydaným i připravovaným verzím produktů a **podpora při instalaci** vyšších verzí, **školení** uživatelů/administrátorů.

Služby mohou být rozšířeny o další pravidelné činnosti **plánovaných profylaxí**, jejichž náplní zpravidla je:

- **Configuration Management** - Jedná se o poskytovanou službu za účelem udržení aktuální technické dokumentace. V případě jakékoliv provedené změny, bude zaslána celá analýza. Budeme vést aktuální dokumentaci o konfiguraci systému včetně zaznamenaných změn. Dokumentace bude uložena u Zhotovitele i Objednatele. Poskytuje informace o IT infrastruktuře a službách včetně informací o aktuálních verzích. Zahnuje rovněž správu veškeré dokumentace ke všem prvkům infrastruktury a služeb. Obvykle je využíván automatizovaný nástroj pro sběr a aktualizaci většiny údajů v konfigurační databázi.
- **Patch Management** - Jedná se o preventivní činnost týkající se především operačních systémů a instalace opravných balíčků, kde hlavním cílem je udržet systém v aktuálním stavu.

A.4. Konzultace, Strategické & Procesní poradenství

Tento typ požadavku Vám umožňuje vyžádat si na konkrétní činnost **expertní konzultanty "na míru"**, kteří jsou připraveni poskytnout Vám odborné konzultace pro klíčové oblasti IT infrastruktury z různých úhlů pohledu:

- **STRATEGIE ICT** – mezi klíčové oblasti zaměření patří např.:
 - studie optimalizace ICT (analýzy dle Gartner Maturity Model),
 - analýzy návratnosti (ROI/TCO),
 - analýzy konsolidačního potenciálu datových center,
 - využití ICT trendů,
 - implementace rámce podnikové architektury PeaF,
 - informační strategie a koncepce,
 - I/O analýzy,
 - analýzy business dopadů,
 - migrační plány,
 - oponentury řešení,
 - studie využití Cloud computingu a Shared services

Našimi konzultanty jsou zkušení odborníci s dlouholetými zkušenostmi z reálných projektů.

- **BEZPEČNOST** – mezi nejčastější požadavky patří:
 - identifikace, posouzení a ohodnocení rizik,
 - řízení bezpečnosti ISMS (ISO 27001 a 27002),
 - audity využívání přístupu k webu,
 - analýzy rizik,
 - penetrační testy,
 - bezpečnostní audity,
 - havarijní plány a postupy,
 - plány kontinuity a obnovy businessu,
 - krizové řízení bezpečnosti.

Našimi certifikovanými konzultanty jsou např. **ISACA Auditori** pro oblast bezpečnosti a procesů, nebo i **GIAC Hacker** konzultanti.

- **PROCESY** - využití IT „best practices“:
 - implementace IT procesů dle rámců ITIL,
 - implementace IT procesů dle rámců COBIT,
 - implementace IT procesů dle rámců Microsoft Operation Framework (MOF),
 - implementace IT procesů dle rámců Microsoft Infrastructure Optimization (MIO),
 - **komplexní příprava na certifikaci ISO/IEC 20000,**
 - **komplexní příprava na certifikaci ISO/IEC 27000.**

Našimi certifikovanými konzultanty jsou **ITIL Expert** a **ITIL Foundation** konzultanti.

B. Parametry a metriky Služeb

B.1. SLA parametry – Response Time

Servisní služby jsou poskytovány v Servisním kalendáři dle této Smlouvy.

Požadavek	Servisní kalendář	Response Time (maximální doba ¹)		Hodnota	Měrná jednotka
		on-line	on-site ²		
Servisní požadavek C (minoritní)	Po - Pá 8-17	3BD	4BD	6 Bodů	Člověkohodina
Servisní požadavek B (majoritní)	Po - Pá 8-17	NBD	2BD	7 Bodů	Člověkohodina
Servisní požadavek A (blokující)	Po - Pá 8-17	4BH	NBD	9 Bodů	Člověkohodina
Konzultační požadavek	Po - Pá 8-17	6BD	6BD	6 Bodů	Člověkohodina
Změnový požadavek	Po - Pá 8-17	6BD	6BD	6 Bodů	Člověkohodina

V případě HW závady reaguje AutoCont podle podmínek zakoupené maintenance výrobce příslušného zařízení.

¹ (B)H = (pracovní) hodiny; (B)D = (pracovní) dny; N(B)D = následující (pracovní) den.

² Minimální pracnost v rámci řešení každého on-site požadavku je 8 člověkohodin, pokud není oběma stranami u konkrétního požadavku předem dojednáno jinak.

Příloha č.3 – Seznam Prvků IT

C. Seznam Prvků IT

C.1. Podporované technologie

- MS Active Directory (2x DC server)
- Kerio Connect
- IBM TSM
- IBM DataCap Taskmaster
- virtualizační infrastruktura 2x VMware vSphere 5 Standard, 1x VMware vSphere Essentials Plus
- 3 servery IBM pro VMware (1x x3650M4, 2x x3650)
- 1 server IBM (1x x3650M2) pro IBM TSM
- 1 zálohovací knihovna T3100
- 1 diskové pole DS3200
- 1 diskové pole DS3400
- 1 diskové pole DS3512
- 1 disková police EXP3512
- 1 NAS Synology RS407
- 2 FC switche IBM System Networking SAN24B-5
- 2 aktivní CORE prvky HP A5500-24G EI Switch
- 1 aktivní prvek HP 2530-24G
- 1 aktivní prvek HP 2610-24
- 4 aktivní prvky 3Com 4400SE
- 2 aktivní prvky 3Com 4500 26-Port
- 1 skenovací zařízení A3 Xerox WC 7200
- 1 skenovací zařízení A4 Epson WorkForce DS-6500N
- Městský kamerový dohledový systém (9x Axis kamery, Dohledový záznamový SW - XPPBL záznamový SW Milestone Xprotect Professional)
- Audiovizuální vybavení zasedací místnosti rady a zastupitelstva (3x LCD NEC V462, 1x dataprojektor EPSON EB-G5900, 1x aktivní prvek HP V1910-48G, 1x AV switch VM0808T)

Příloha č.4 – Ceník Služeb

D. Poskytované služby v rámci měsíčního paušálu

Nevyčerpané předplacené body se převádí do dalšího kalendářního měsíce.

Nevyčerpané předplacené body se nulují na konci každého pololetí.

Pokud na objednaný servisní zásah nestačí počet předplacených bodů, zákazník dokoupí chybějící počet za cenu nepředplaceného bodu.

Cena předplaceného bodu je 300 Kč.

Cena nepředplaceného bodu 350 Kč.

Popis	Cena // měsíc
Centrální kontaktní bod – Service Desk	
Incident & Problem Management	
Servisní požadavky	
Řízení životního cyklu požadavků	
Měření a vyhodnocování SLA procesů	2 000,- Kč
Pohotovost technických pracovníků	
Předplacené body	30 bodů
Volné body v rámci kalendářního měsíce na všechny Služby dle této smlouvy (30 x 300,-Kč)	9 000,- Kč
Cena CELKEM:	11 000,- Kč

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Servisní kalendář – pracovní dny od 08:00 do 17:00 hodin

Ceny nezahrnují náhradní díly. Dodávka náhradních dílů probíhá na základě samostatných objednávek či na základě záručních oprav dle platných záručních podmínek výrobců na HW.

E. Jednotkové sazby pro služby nad rámec paušálu

Požadavek	Hodnota	Měrná jednotka
Dopravné mimo město	12 Kč	km
Příplatek za práci v mimopracovní dobu	50%	člověkohodina

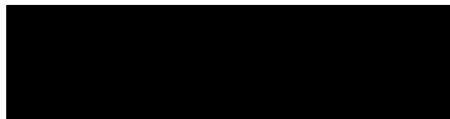
Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Servisní kalendář – pracovní dny od 08:00 do 17:00 hodin

Příloha č.5 – Seznam kontaktů a provozoven

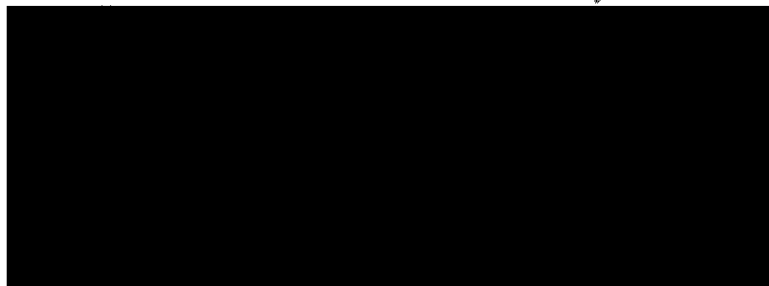
F. Kontaktní osoby a kontakt pro zadávání Požadavků

F.1. Kontakt pro zadávání Požadavků



F.2. Kontaktní osoba Objednatele:

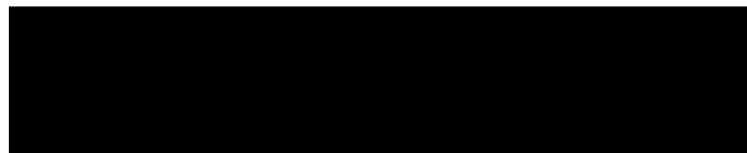
Ing. Marcel Hahn, vedoucí oddělení informatiky



G. Oprávněné osoby

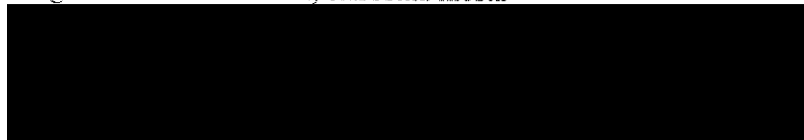
Jsou zmocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.

G.1. Oprávněné osoby Zhotovitele:



G.2. Oprávněné osoby Objednatele:

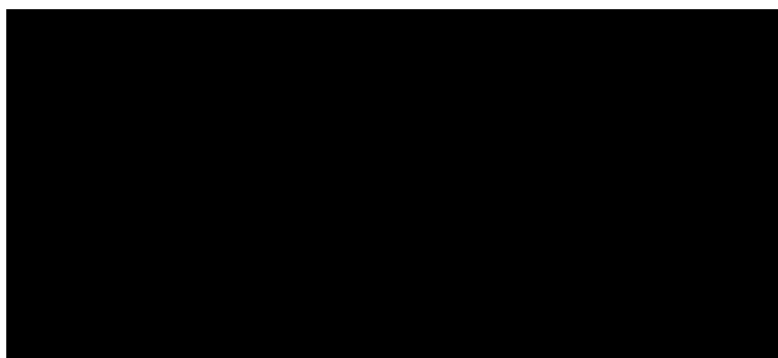
Mgr. Monika Brzesková, starostka města



H. Odpovědné osoby

Jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.

H.1. Odpovědné osoby Zhotovitele:



H.2. Odpovědné osoby Objednatele:

Mgr. Monika Brzesková, starostka města



Ing. Marcel Hahn, vedoucí oddělení informatiky



I. Provozovny Objednatele

I.1.

Město Kravaře, Náměstí 405/43, 74721 Kravaře

Město Kravaře, Alejní 24, 747 21 Kravaře

Město Kravaře, Štěpánkovická 21, 747 21 Kravaře

Město Kravaře, Bezručova 10, 747 21 Kravaře

Město Kravaře, Tyršova 5, 747 21 Kravaře