

SMLOUVA O DÍLO NA SERVISNÍ SPRÁVU A PODPORU APLIKAČNÍ INFRASTRUKTURY

uzavřená dle §269 odst. 2 za použití ust. § 536 a násl. z.č. 513/1991 sb. (obch. zák. ČR) v platném znění

Číslo smlouvy Objednatele: OIŘS/BO/182/2010

Číslo smlouvy Zhotovitele : RCN-2010-Z007

Objednatel	
Název:	Palivový kombinát Ústí, s.p.
Sídlo:	400 76 Ústí nad Labem
Obchodní zast.:	
IČO:	00007536
DIČ:	CZ00007536
Banka:	KB Most
Účet:	
Zapsal:	Krajský soud v Ústí nad Labem
Spis:	A XVIII / 433
Zastoupený:	Ing. Petr Lenc ředitel

Zhotovitel	
Název:	AutoCont CZ a.s.
Sídlo:	Nemocniční 987/12, 702 00 Ostrava 2
Obchodní zast.:	Truhlářská 739, 360 17 Karlovy Vary
IČO:	47676795
DIČ:	CZ47676795
Banka:	Komerční banka a.s.
Účet:	
Zapsal:	Krajský Soud v Ostravě
Spis:	B / 814
Zastoupený:	Ing. Tomáš Minařík ředitel regionálního obchodního centra v plné moci

1. Předmět smlouvy.

- 1.1. Zhotovitel se zavazuje k provádění v bodu 1.2 určeného díla a Objednatel se zavazuje za provedení díla zaplatit dohodnutou cenu.
- 1.2. Dílem podle této smlouvy rozumí účastníci této smlouvy:

Odborná pomoc při provozu a rozvoji Objednatelům určených subsystémů informačního systému provozovaného Objednatelům.

- 1.3. Informačním systémem jsou dle této smlouvy chápány Objednatelům zakoupené programové produkty, splňující autorská oprávnění jejich tvůrců, technické vybavení a organizační opatření uplatňovaná u Objednatele.
- 1.4. Bodem 1.2 této smlouvy se rozumí:
 - 1.4.1. Provádění servisu programového a aplikačního vybavení Objednatele na základě jeho požadavků;
 - 1.4.2. Projektová a implementační podpora při rozvoji informačního systému;
 - 1.4.3. Školení, zaměřená na využívání technického a systémového vybavení IS, zaměstnanců Objednatele v místě působnosti Objednatele, odborné konzultace;
 - 1.4.4. Součinnost při definování koncepce rozvoje informačního systému a její průběžná modifikace v souvislosti s potřebami a možnostmi Objednatele;
 - 1.4.5. Poskytování rad a konzultací zaměstnancům Objednatele při řešení provozních problémů a pro správné a efektivní využití vymezené oblasti IS (viz Příloha č.1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu);
 - 1.4.6. Zajištění servisní podpory při provozu a údržbě vyjmenovaných prvků IS (viz Příloha č.1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu) v dále specifikovaném rozsahu:

Úroveň správy vyjmenovaných prvků IS je členěna na **Úplné převzetí správy vyjmenovaných prvků IS** a na **Garanci doby zahájení nápravných prací** po oznámení závady vyjmenovaných prvků IS.

1.4.6.1. **Úplné převzetí správy vyjmenovaných prvků IS.** Tyto prvky mají v příloze Příloha č. 1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu ve sloupci Outsourcing příznak „Ano“.

Práce spojené s řešením případných provozních problémů na **Vyjmenovaných prvcích IS v úplné správě** jsou prováděny v režii Zhotovitele a nejsou Objednateli fakturovány. Řešení provozních problémů nezahrnuje odstraňování chyb aplikací třetích stran provozovaných

Objednatel a nápravu stavů způsobených neodborným zásahem třetí strany (včetně zaměstnanců Objednatel). Tyto práce budou realizovány v garantovaných termínech, ale Objednateli budou účtovány ve smluvních cenách dle bodu 2.1.2.

V případě, že si Objednatel vyžádá Servisní službu na **Vyjmenovaných prvcích IS v úplné správě** mimo definovaný Rozsah pokrytí SLA a Zhotovitel akceptuje provedení této Servisní služby, zavazuje se Objednatel uhradit Zhotoviteli nad rámec paušální fixní částky za službu příplatek specifikovaný v Příloze č. 2 – Ceník technologických služeb AutoCont CZ a.s.

1.4.6.2. Garance doby zahájení nápravných prací po oznámení závady vyjmenovaných prvků IS brání v jejich plnohodnotném využívání. Tyto prvky mají v příloze **Příloha č. 1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu** ve sloupci **Outsourcing** příznak „Ne“

Provedené práce spojené s řešením problémů na prvcích s garancí doby zahájení nápravných prací budou Objednateli účtovány ve smluvních cenách dle přílohy **Příloha č. 2 – Ceník technologických služeb AutoCont CZ a.s.**

1.5. Upřesňující podmínky plnění díla:

1.5.1. Na veškerý SW související s výše uvedenými Vyjmenovanými prvky IS a **nespecifikovaný v Příloha č. 1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu** se při řešení problému či požadavku nevztahují časové garance uvedené u Vyjmenovaných prvků IS a takto provedené práce budou Objednateli účtovány ve smluvních cenách dle bodu 2.1.2.;

1.5.1.1. Výjimkou v tomto režimu jsou prvky IS **nespecifikované Přílohou č.1**, které souvisí s předpokládaným dynamickým nárůstem počtu uživatelů a které funkcí odpovídají Vyjmenovaným prvkům IS specifikovaným v Příloze č.1 (např. nová koncová pracoviště). Práce spojené s řešením servisních požadavků na zajištění těchto funkcí budou realizovány v garantovaných termínech, ale Objednateli budou účtovány ve smluvních cenách dle bodu 2.1.2.;

V případě, že odchylka počtu takto klasifikovaných prvků oproti počtu funkčně odpovídajících prvků specifikovaných v **Příloha č. 1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu** vzroste o více než 10 %, bude ze strany Zhotovitele vyvoláno jednání k revizi a aktualizaci Smlouvy o podpoře IS.

1.5.2. Na veškerý SW související s výše uvedenými Vyjmenovanými prvky IS a dodaný třetími stranami se vztahují specifické servisní podmínky dané dodavateli;

1.5.3. Součástí správy zálohování je monitoring výstupů, kontrola funkčnosti zálohovacích mechanismů a zahájení nápravných opatření v případě detekce provozních problémů. Zajištění obsahu a konzistence zálohovaných dat Objednatel není součástí servisní správy a je plně v kompetenci Objednatel. V případě porušení nebo ztráty dat poskytne Zhotovitel nápravu formou obnovení poslední dostupné zálohy dodané Objednatel;

1.5.4. Ke všem vyjmenovaným prvkům IS je Objednatel pro účely plnění smlouvy zajištěn Zhotoviteli vzdálený administrativní přístup a v případě potřeby také fyzický přístup;

1.5.5. Servisní zásahy jsou primárně prováděny pomocí prostředků vzdálené správy. Pokud Zhotovitel v průběhu poskytování vzdálené nebo telefonické podpory při řešení problémů dojde k závěru, že problém není z časových či technických důvodů možno touto cestou efektivně vyřešit, je realizován servisní zásah na místě. V takovémto případě mohou být Objednateli fakturovány náklady spojené s dopravou;

2. Cena díla

2.1. Cena za dílo dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran dle zák. č. 526/90Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů na:

2.1.1. Fixní část ceny – cena za služby dle bodů 1.4.4, 1.4.5. a za Úplné převzetí správy Vyjmenovaných prvků IS a garanci doby zásahu dle bodu 1.4.6.1 = **24.000,- Kč/měsíc** (dvacetčtyřtisíckorunčeskýchměsíčně) bez DPH;

2.1.2. Variabilní část ceny - cena za práce provedené Zhotovitelem pro Objednatel dle bodu 1.5.1.1 a bodů 1.4.1., 1.4.2., 1.4.3.;

2.2. Fixní část ceny díla dle bodu 2.1 bude účtována každý první den v měsíci fakturou, jejíž splatnost je 10 dnů ode dne jejího vystavení;

2.3. Variabilní část ceny díla dle bodu 2.1, bude účtována na konci měsíce fakturou, jejíž splatnost je 10 dnů ode dne jejího vystavení;

- 2.4. V případě, že si Objednatel vyžádá Servisní službu na **Vyjmenovaných prvcích IS v úplné správě** mimo definovaný Rozsah pokrytí SLA a Zhotovitel akceptuje provedení této Servisní služby, zavazuje se Objednatel uhradit Zhotoviteli nad rámec paušální fixní částky za službu příplatek specifikovaný v **Příloha č. 2 – Ceník technologických služeb AutoCont CZ a.s.**
- 2.5. Součástí této smlouvy je **Příloha č. 2 – Ceník technologických služeb AutoCont CZ a.s.** aktuální v době podpisu smlouvy;
- 2.6. Zhotovitel si vyhrazuje právo upravit jednou v průběhu každého kalendářního roku ceny uvedené v čl. 2.1. Ceny upravené Zhotovitelem podle tohoto článku jsou platné počínaje měsícem následujícím po měsíci ve kterém byla jejich úprava písemně oznámena Objednateli. Ceny dle tohoto ustanovení lze poprvé upravit v průběhu kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém nabyla tato smlouva účinnosti. V případě, že Objednatel nebude souhlasit s úpravou cen, zavazuje se Zhotovitel poskytovat správu vymezené oblasti IS v plném rozsahu až do případného nabytí právoplatnosti výpovědi smlouvy za ceny stanovené v poslední odsouhlasené verzi ceníku služeb AutoCont CZ a.s.;
- 2.7. Každá faktura bude obsahovat náležitosti daňového dokladu podle § 12 zákona č. 235/2004 sb., ve znění platném a účinném ke dni jejího vystavení;
- 2.8. Objednatel je oprávněn účtovat Zhotoviteli sankce v případě nedodržení garantované doby zásahu dle bodů 1.4.6.1, 1.4.6.2 ve výši: 1.200,- Kč za každou započatou hodinu zpoždění; v maximální výši měsíční fixní ceny za službu dle bodu 2.1;
- 2.9. Sankce budou účtovány následujícím způsobem:
Objednatel je oprávněn vystavit Zhotoviteli fakturu ve výši určené v bodu 2.8 bezprostředně po naplnění podmínek uplatnění sankce dle 2.8. Faktury jsou splatné na účet Objednatele v 10-ti (deseti) denní lhůtě splatnosti od data vystavení;

3. Provádění díla

- 3.1. Plnění bude probíhat průběžně, počínaje prvním dnem platnosti smlouvy, až do jejího ukončení;

4. Další ujednání

- 4.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli všechny nezbytné informace a součinnost k řádnému provádění díla dle této smlouvy;

- 4.2. K provádění díla je stanovena pracovní skupina:

4.2.1. Za Zhotovitele:



řízení postupu prací
administrátorské práce
administrátorské práce
systémové a technické práce

e) jiný poučený zaměstnanec Zhotovitele

4.2.2. Za Objednatele:



řízení postupu prací

- 4.3. Za Objednatele může práci zadat zaměstnanec uvedený v bodu 4.2.2.;

- 4.4. V případě, že zaměstnanec Objednatele nesouhlasí s nabídnutým termínem zásahu, proběhne dohoda o určení termínu mezi osobami určenými ve smlouvě pro „řízení postupu prací“;

5. Platnost smlouvy

- 5.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a sice s účinností od 1.7.2010.;

- 5.2. Platnost této smlouvy může být ukončena:

5.2.1. Jednostrannou výpovědí jedné ze smluvních stran i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí tři měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď smlouvy v tomto případě může být některou ze smluvních stran podána nejdříve po uplynutí ochranné

lhůty 3 měsíců od nabytí účinnosti smlouvy. Sdělení dle bodu 5.2.1 této smlouvy musí být písemné. Za doručení se pro takový případ považuje i zmaření doručení.

5.2.2. Dohodou smluvní stran.

5.2.3. Jednostrannou výpovědí jedné ze smluvních stran z důvodu hrubého porušování smluvního vztahu druhou smluvní stranou. Výpovědi musí předcházet písemné upozornění druhé smluvní strany se specifikací porušení (porušování) smluvních podmínek a se stanovením přiměřeného termínu k nápravě konfliktního jednání. V případě, že druhá smluvní strana nesjedná nápravu ani do stanoveného termínu, je výpověď považována za oprávněnou, s platností od následujícího dne. Za doručení se pro takový případ považuje i zmaření doručení.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1. Při porušení smluvních ustanovení ze strany Objednatele si Zhotovitel vyhrazuje právo po předchozím upozornění službu s okamžitou platností pozastavit a nenese odpovědnost za důsledky z toho plynoucí. Služba může být opět zprovozněna na základě následné dohody obou smluvních stran;
- 6.2. Objednatel prohlašuje, že strategické údaje a informace, které se dozví Zhotovitel při provádění díla podle této smlouvy, jsou obchodním tajemstvím Objednatele. Proto je Zhotovitel povinen s těmito údaji a informacemi nakládat tomu odpovídajícím způsobem, zejména nesmí Zhotovitel v době trvání této smlouvy, jakož i po ukončení této smlouvy, sdělit tyto údaje a informace třetí osobě ani využít údaje a informace získané při činnosti podle této smlouvy pro sebe či pro třetí osobu;
- 6.3. Tato smlouva může být na základě dohody Zhotovitele a Objednatele změněna toliko písemně a to formou dodatků číslovaných vzestupnou číselnou řadou. Jakékoliv ústní dohody jsou právně nevýznamné;
- 6.4. Práva a povinnosti účastníků této smlouvy, jež nejsou v této smlouvě výslovně upraveny, se řídí ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku;
- 6.5. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 (dvou) stejnopisech, z nichž 1 (jeden) obdrží Objednatel a 1 (jeden) Zhotovitel;

7. Podpisy smluvních stran

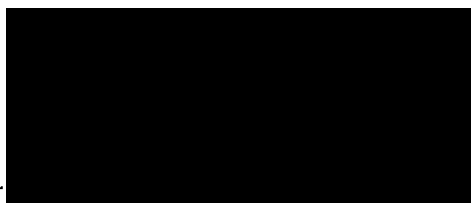
- 7.1. Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po jejím projednání podle jejich pravé a svobodné vůle a nikoli v tísní za jednostranně nevýhodných podmínek;

V Ústí nad Labem

21. 7. 2010

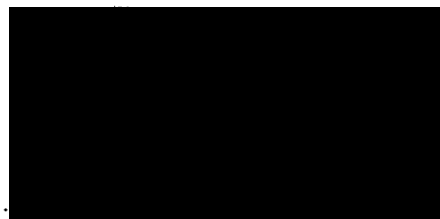
V Teplicích *22. 7. 2010*

Za Objednatele :



Ing. Petr Lenc
Palivový kombinát Ústí, s.p.


Za Zhotovitele :



Ing. Tomáš Minařík
AutoCont CZ a.s.

SPECIFIKACE ROZSAHU POSKYTOVANÉ SYSTÉMOVÉ PODPORY

<p>1. Rozsah podpory (v rámci fixní ceny za služby)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vyjmenované prvky IS – režim Úplné převzetí správy <ul style="list-style-type: none"> ○ provádění aktualizace a nasazování opravných balíčků v případech, kdy toto povede k bezpečnostním, funkčním nebo technologickým opravám či potřebným zlepšením ○ průběžná kontrola a monitoring činností směřující k prevenci vzniku provozních problémů ○ provádění běžných administrátorských úkonů na vyžádání ○ poskytování rad a konzultací zaměstnancům Objednatele při řešení provozních problémů a pro správné a efektivní využití vymezené oblasti IS ○ řešení provozních problémů (vzdálený zásah či zásah na místě) s garancí doby zásahu ▪ Vyjmenované prvky IS – režim Garance doby zásahu <ul style="list-style-type: none"> ○ řešení provozních problémů (vzdálený zásah či zásah na místě) s garancí doby zásahu ○ provedené práce jsou účtovány dle skutečného objemu
<p>2. Rozsah podpory (v rámci variabilní ceny za služby)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Provádění servisu technických prostředků nespecifikovaných Přílohou č. 1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu na základě požadavků Objednatele, dodávky požadovaného hardwarového a softwarového vybavení včetně spotřebního materiálu potřebného k provozování prostředků IS; ▪ Provádění servisu systémového programového vybavení informačního systému nespecifikovaného Přílohou č. 1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu na základě požadavků Objednatele; ▪ Provádění servisu technických prostředků a systémového programového vybavení Vyjmenovaných prvků IS dle Přílohy č. 1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu v režimu Garance doby zásahu
<p>3. Kontaktní a eskalační údaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zadávání požadavků na konzultace a servis pomocí servisních tiketů na http://tts.autocont.cz ▪ Provozní informace související s plněním smlouvy, ostatní komunikace na adrese ipku@autocont.cz ▪ Oznámení závad Vyjmenovaných prvků IS pomocí servisních tiketů na http://tts.autocont.cz. U prvků s definovanou reakční dobou <= 4h je zároveň požadavek na servisní zásah oznámen Objednatelem na kontaktní telefonní čísla v eskalačním pořadí: <ul style="list-style-type: none"> ○ 602 743 764 pracovní dny Po-Pá 8.00-16.30 ○ 731 513 051 pracovní dny Po-Pá 8.00-16.30 ○ 731 580 708 pracovní dny Po-Pá 8.00-16.30 ○ 603 522 810 pracovní dny Po-Pá 8.00-16.30 ▪ V případě, že nebude možné na základě informací uvedených ve vygenerovaném servisním tiketu zpětně kontaktovat konkrétního zadavatele, nebo pokud Zhotovitel obdrží požadavek na servisní zásah jinou než definovanou cestou (email, telefon, osobní komunikace apod.), nebude při případném nedodržení termínů SLA uznán nárok na příslušné finanční sankce; ▪ V případě, že bude zaměstnancem Objednatele vygenerován servisní tiket s požadavkem na zásah neodpovídající definici Vyjmenovaných prvků IS dle Přílohy č.1, bude tento požadavek konzultován s určenými zástupci Objednatele a v případě schválení realizován v nejbližším možném termínu (Best Effort)
<p>4. Lhůty a podmínky servisních zásahů v rámci SLA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rozsah pokrytí SLA je u vyjmenovaných prvků s parametrem 8x5 v pracovních dnech Po-Pá 8.00 – 16.00 hodin.

	<ul style="list-style-type: none">▪ Garantovaná doba zahájení nápravných prací na vyjmenovaných prvcích IS běží od oznámení závady na uvedená kontaktní telefonní čísla za podmínky, že oznámení je učiněno Objednatelem v pracovní den od 08.00 do 16.30 hodin. V případě, že Zhotovitel obdrží oznámení mimo dobu určenou v předchozí větě, garantovaná doba zahájení nápravných prací běží od 08.00 následujícího pracovního dne▪ V případě, že termín zahájení nápravných prací spadá mimo pracovní dobu Zhotovitele nebo Objednatele, je tento termín automaticky posunut o dobu, která uplynula mezi koncem pracovní doby Zhotovitele v den oznámení o vzniku provozního problému a začátkem pracovní doby Zhotovitele následujícího pracovního dne
5. Sleva na dodávky hardware a software	<ul style="list-style-type: none">▪ ▪ slevu nelze poskytnout na produkty ve speciálních marketingových akcích

Příloha č. 1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu

Name	Type	Number	HW/SW	SLA	Outsourcing	Response	Location
Ústí nad Labem							
- Symantec Backup Exec	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Ústí nad Labem
- AD, DHCP, DNS	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Ústí nad Labem
- ISA Server	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Ústí nad Labem
- SQL Server	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Ústí nad Labem
- Terminal Server	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Ústí nad Labem
- Exchange Server	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Ústí nad Labem
- AD, DHCP, DNS	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Ústí nad Labem
- System Center Ess.	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Ústí nad Labem
- Symantec Antivirus	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Ústí nad Labem
- Symantec Backup Exec	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Ústí nad Labem
Ústí nad Labem - Infrastruktura							
VPN	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Ústí nad Labem - Infrastruktura
Trutnov							
- Symantec Antivirus	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Trutnov
- Symantec Backup Exec	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Trutnov
- AD, DHCP, DNS	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Trutnov
- Exchange Server	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Trutnov
- ISA Server	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Trutnov
Kladno							
- Symantec Antivirus	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Kladno
- Symantec Backup Exec	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Kladno
- AD, DHCP, DNS	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Kladno
Mariánské Radčice							



- Symantec Antivirus	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Mariánské Radčice
- Symantec Backup Exec	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Mariánské Radčice
- AD, DHCP, DNS	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Mariánské Radčice
Most							
- Symantec Antivirus	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Most
- Symantec Backup Exec	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Most
- AD, DHCP, DNS	Serverová aplikace	1	SW	8x5	Ano	4h	Most

Příloha č. 2 – Ceník technologických služeb AutoCont CZ a.s.

Typ služby	Základní cena	SMLOUVA Cena v rámci dlouhodobého smluvního vztahu	DPH
ANALYTICKÁ KONZULTACE			
Analytické práce, konzultace a poradenství ICT	2 600 Kč/hod	1 820 Kč/hod	19%
SYSTÉMOVÉ SLUŽBY			
Systémový administrátor	2 000 Kč/hod	1 400 Kč/hod	19%
Systémový administrátor	10 000 Kč/den	7 000 Kč/den	19%
Systémový inženýr	2 600 Kč/hod	1 820 Kč/hod	19%
Systémový inženýr	14 000 Kč/den	9 800 Kč/den	19%
Specialista / konzultant	3 800 Kč/hod	2 600 Kč/hod	19%
Specialista / konzultant	19 200 Kč/den	13 000 Kč/den	19%
SERVISNÍ SLUŽBY			
Servisní technik - servery, síťové prvky	1 400 Kč/hod	980 Kč/hod	19%
Servisní technik - servery, síťové prvky	7 500 Kč/den	5 250 Kč/den	19%
Servisní technik - koncová zařízení, periferie	850 Kč/hod	850 Kč/hod	19%
PŘEPRAVNÍ SLUŽBY			
Doprava po městě	200 Kč	200 Kč	19%
Doprava	12 Kč / km	10 Kč / km	19%

Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH.

Při hodinových sazbách za práci u *Objednatele* se účtuje každá započatá hodina

Při zásahu u *Objednatele* a uplatnění hodinových sazeb budou fakturovány odpovídající cestovní výlohy.

Denní sazba zahrnuje minimálně 6h práce u *Objednatele* včetně nákladů na dopravu

Při poskytování služeb mimo pracovní dobu budou ceny služeb navýšeny o 50%