

## Smlouva o poskytování Servisních služeb

číslo smlouvy Objednatele: Klikněte sem a zadejte text.

číslo smlouvy Poskytovatele: RCZ-2019-Z024

### Smluvní strany

#### Město Horní Slavkov

sídlo: Dlouhá 634, 357 31 Horní Slavkov

IČ: 00259322

DIČ: CZ00259322

Zastoupené: starostou města Alexandrem Terekem

Bankovní spojení: Česká spořitelna

Číslo účtu: 27-862175349/0800

dále jen „Objednatel“ na straně jedné

a

#### AUTOCONT a.s.

sídlo: Hornopolní 3322/34, 702 00 Ostrava

korespondenční adresa: Sokolovská 996/130, 360 05 Karlovy Vary

IČ: 04308697

DIČ: CZ04308697

Spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 11012

Zastoupená: Ing. Zdeněk Chobot, ředitelem regionálního centra, na základě plné moci, která tvoří Přílohu č.5 této Smlouvy

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.

Zároveň zveřejněn dne 27. 8/6/19  
 Smlouva schválena usnesením .....  
 Datum zveřejnění smlouvy .....  
 Finanční krytí - podpis spr. rozpočtu .....  
 Přijetí a podpis osoby za výkon správnosti .....  
 Zveřejněno na prahu .....  
*Objednatel*

### 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 smluvní strana označená v této Smlouvě 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.

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

**Člověkoden** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne (po dobu 8 hodin) 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.

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

**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/metrik Služby.**

**Standardní provoz** – etapa poskytování Služeb, která následuje bezprostředně po ukončení Přechodného 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. Poskytování Servisních služeb bude probíhat v následujících etapách:
  - Přechodné období
  - Standardní provoz
3. Služby budou poskytovány na Prvcích IT definovaných v Příloze č. 2, bod 2.4 této Smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje vypracovat standardní Report po skončení každého fakturačního období, během něhož jsou poskytovány Služby podle této Smlouvy. Pokud Objednatel do 5-ti pracovních dnů nepodá protinávrh, má se za to, že Report bezvýhradně akceptoval.

### IV. ZPŮSOB A TERMÍNY PLNĚNÍ

1. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
  - prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele Vzdálenou správou,
  - prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele konzultaci poskytnutých telefonicky, emailem, nebo videokonferencí,
  - 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. Přechodné období je definováno na dobu jednoho (1) měsíce.
4. 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.
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. 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. Jakékoliv navýšení ceny musí být projednáno a schváleno Odpovědnými osobami písemným dodatkem k této Smlouvě.
7. 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.
8. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 14 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. 04.2019.
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 prvého dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
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** 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 této Smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými Oprávněnými osobami smluvních stran.
7. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každé smluvní straně přísluší po jednom výtisku.

**VIII. PŘÍLOHY**

Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:

Příloha č. 1 - Obchodní podmínky

Příloha č. 2 - Specifikace Servisních služeb

Příloha č. 3 - Kontaktní a Odpovědné osoby, provozovny

Příloha č. 4 - Cenová kalkulace

Příloha č. 5 - Plná moc

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

V Karlových Varech dne 25.3.2019

V Horním Slavkově dne 25.3.2019

.....  
 Ing. Zdeněk Chobot  
 ředitel regionálního centra

.....  
 Alexandr Terek  
 starosta města

## Příloha č.1 – obchodní podmínky

### Všeobecné obchodní podmínky AUTOCONT a.s. pro poskytování služeb

1. **Právní subjektivita AUTOCONT a.s.**
- 1.1. AUTOCONT a.s. je právnická osoba zapsaná v právní formě akciové společnosti podle právního předpisu České republiky (dále jen **Zákon**).
- 1.2. AUTOCONT a.s. je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl B, vložka 11012.
- 1.3. Sídlo AUTOCONT a.s. je 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, Homoponí 3333/3, okres pro soudobozh. 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, Homoponí 3333/3, Česká republika.
- 1.4. Identifikační číslo (IČO) AUTOCONT a.s. je 6420406697.
- 1.5. Daňové identifikační číslo (DIČ) AUTOCONT a.s. je: CZ04506697.
2. **Definice pojmů**
- 2.1. **Acceptace** – právní jednání vyjadřující schválení poskytnutého Plnění včetně potvrzení, že poskytlé Plnění nemá žádné vady, je kompletní a v souladu s obsahem a provedení dle Smlouvy, včetně všeobecných obchodních podmínek nebo příloží Smlouvy.
- 2.2. **Acceptační akty** – seznam aktů, která musí být splněna, aby mohlo být Plnění považováno za **Acceptace**.
- 2.3. **Dotazně** – zahrnuje kopii vady, což zahrnuje do ní jako odpověď a li-  
stek, která slouží ke stanovení odpovědi a je to součástí přijetí  
dotazně, informace o jmenovaném subjektu, popisování výsledku,  
sestavky, zpráva o změně nebo formě, s tím, že všechny pracovní  
postupy budou načas podle jmenovaného seznamu, včetně  
výsledků, seznamu pracovníků, seznamu objednávek. Dále se jedná o  
zprávy o změně nebo formě, které jsou již součástí výše  
uvedených smluvních stránek. Za Dotazně rozumíme též v listinné podobě  
dotazně, které je v platném znění Smlouvy dle jejího  
přílohy, pokud se již nejedná o součást jiných dokladů.  
Dále rozumíme zprávy o tom, že jsou to zprávy, které jsou součástí  
této Smlouvy nebo jiných smluvních stránek a smluvní stránka obsahuje  
souběžně s uvedenými, a kterými informace poskytl smluvní strana  
Tito osobou, která může být rovněž součástí jiných smluvních  
stránek.
- 2.4. **Integrace** – je provedení činnosti bezdotyčným a spojením využití systému  
s jeho využitím, o provedení, integrace zahrnuje komponenty do funkčního  
stavu a řízení všech výše uvedených činností.
- 2.5. **Instalace** – souhrn činností vedoucích k zavazutí a nastavení díla.  
**konverze** – je převod, při kterém dochází k převodu, přeložení či  
nastavení systému tak, aby odpovídal potřebám jedné či více částí  
načt. nastavení, převedení, zálohování, migrace, systém, pomocí  
softwarového vývoje softwaru přeložením, nastavením softwaru  
systému, přechodem systémů nebo jiným způsobem, včetně  
výměn, kontroly, zálohování a jiné.
- 2.6. **Informační systém** – (zkráceně IS) je soubor jako struktura nebo  
systém pro zpracování informací, pro podporu řízení, provázení a  
koordinování organizace nebo její části, jeho součástí je hardware,  
softwar, technická prostředky a dokumentace.
- 2.7. **Informační systémy** – je procesní odpovědnost, která vyžaduje Plnění, nebo  
jiná osoba, která Operativně usměrňuje využití Plnění.
- 2.8. **Informační systémy** – je procesní odpovědnost, která vyžaduje Plnění, nebo  
jiná osoba, která Operativně usměrňuje využití Plnění.
- 2.9. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.10. **Integrace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.11. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.12. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.13. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.14. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.15. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.16. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.17. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.18. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.19. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.20. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.21. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.22. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.23. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.24. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.25. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.26. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.27. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.28. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.29. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.30. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.31. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.32. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.33. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.34. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.35. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.36. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.37. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.38. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.39. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.40. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.41. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.42. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.43. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.44. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.45. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.46. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.47. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.48. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.49. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.50. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.51. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.52. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.53. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.54. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.55. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.56. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.57. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.58. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.59. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.60. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.61. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.62. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.63. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.64. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.65. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.66. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.67. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.68. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.69. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.70. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.71. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.72. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.73. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.74. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.75. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.76. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.77. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.78. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.79. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.80. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.81. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.82. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.83. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.84. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.85. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.86. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.87. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.88. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.89. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.90. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.91. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.92. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.93. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.94. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.95. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.96. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.97. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.98. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.99. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.
- 2.100. **Instalace** – je souhrn činností, které jsou provedeny, které již  
souvisejí s poskytnutím Plnění podle této Smlouvy.









## Příloha č. 2 – Specifikace Servisních služeb

### 2.1 Obsah Servisních služeb

#### 2.1.1 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:

- o přes webové rozhraní: <http://servis.autocont.com>
- o telefonicky: + 420 910 971 594, + 420 596 152 594
- o prostřednictvím emailu: [sd-KV@autocont.cz](mailto:sd-KV@autocont.cz)

Obsahem Služby je:

- o příjem Požadavků,
- o předání na řešitelské týmy (pracovníky Poskytovatele) a Třetí strany (např. výrobce),
- o sledování životního cyklu Požadavků,
- o 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.

#### 2.1.2 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).

#### 2.1.3 Provozní správa Prvků IT

Předmětem Servisní služby jsou proaktivní činnosti prováděné pracovníky Poskytovatele v rámci pravidelné údržby na definovaných Prvcích IT za účelem kontroly (např. kontrola logů a běžících služeb), optimalizace provozu (např. instalace update a patchů), nebo udržení bezpečnosti (např. instalace bezpečnostních záplat).

Tyto činnosti jsou prováděny Poskytovatelem na definovaných Prvcích IT primárně prostřednictvím zabezpečeného Vzdáleného připojení dle jeho zkušeností a uvážení. Bezpečnostní aktualizace Poskytovatel nasazuje minimálně jednou měsíčně.

Součástí této Servisní služby je:

- o 1 x týdně vzdálená telefonická konzultace nad reporty ze Siemu v max. rozsahu 30 minut

Řešení Incidentů není předmětem plnění této Servisní služby. Jejich řešení je nad rámec paušální platby dle hodinových sazeb dle Přílohy č. 4, bodu 4.3 po předchozím mailovém odsouhlasení Objednatele.

### 2.1.4 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. On-site výjezd Poskytovatele je zpoplatněn nad rámec paušální platby dle ceníku v Příloze č. 4, bodu 4.3 této Smlouvy.

#### Klasifikace Incidentu

Klasifikace	Definice	SLA Zahájení řešení
<b>Závažný Incident</b>	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	Nejpozději do následujícího pracovního dne (NBD)
<b>Ostatní Incidentsy</b>	Všechny ostatní Incidentsy, neomezující řádné používání Informačního systému, které tvoří Prvky IT.	Nejpozději do třetího pracovního dne (3BD)

### 2.1.5 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
<b>Změnový požadavek</b>	Součinnost Pracovníků Poskytovatele při plánování, implementaci, kontrole anebo provozování IT služeb v rámci Informačního systému Objednatele.	Dle dohodnutého termínu v rámci Pravidel Změnového řízení.

#### Základní Pravidla změnového řízení (Projektově řízená Změna):

Principy změnového řízení se aplikují v případech, kdy je plánována konkrétní Změna, která může ovlivnit dostupnost provozního prostředí IT infrastruktury Objednatele.

1. Inicializace změnového řízení může být jak ze strany Objednatele, tak Poskytovatele. Objednatel zadáním Změnového požadavku do Servis Desku Poskytovatele, Poskytovatel odesláním návrhu na Změnu na odpovědné osoby Objednatele. Součástí Změnového požadavku musí být její specifikace, zdůvodnění a doplnění případných dalších relevantních informací.

2. **Ověření relevance a stanovení priority Změnového požadavku** - potvrzení relevantnosti Požadavku, zhodnocení úplnosti zadaných informací, doplnění informací ve spolupráci se žadatelem Změny. Odmítnutí Změny z důvodu neschválení, neúplnosti poskytnutých informací nebo Změn mimo smluvního plnění.
3. **Posouzení Změnového požadavku** – Poskytovatel posoudí Požadavek na Změnu z hlediska závislosti Požadavků, proveditelnosti, rizik a dopadů na funkci a úroveň poskytovaných Služeb a jednotlivých komponent. Poskytovatel vydá doporučení, které Změny realizovat a které nikoliv, včetně doporučení související s realizací Požadavků. Poskytovatel upozorní Objednatele na rizika související s implementací konkrétní Změny.
4. **Přijetí/odmítnutí/odložení požadavku na Změnu** – na základě posouzení Požadavku na Změnu rozhodne Objednatel o tom, které Požadavky jsou přijaty, odmítnuty nebo odloženy.
5. **Zpracování analýzy Požadavků na Změnu a postup realizace Změny** – Poskytovatel zpracuje analýzu Požadavků spojených s realizací konkrétní Změny, stanoví časovou náročnost (v člověkohodinách, nebo člověkodnech) a navrhne harmonogram realizace Změny včetně odpovědnosti.
6. **Schválení realizace Změny** – Odpovědná osoba Objednatele schválí realizaci Změny, nebo vrátí k dopracování analýzu Požadavků na Změnu a postup realizace Změny.
7. **Realizace Změny** – vlastní realizace Změny dle akceptovaných podkladů.
8. **Akceptace realizace** – Objednatel akceptuje realizovanou Změnu z pohledu splnění Požadavků, které byly na Změnu kladeny.
9. **Zhodnocení Změny** – vyhodnocení úspěšnosti provedené Změny. Vyhodnocení je promítnuto do doporučení na zlepšení procesu řízení Změn.

### 2.1.6 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

- 2.2.1 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.
- 2.2.2 Objednatel garantuje po celou dobu platnosti Servisní smlouvy poskytování součinnosti spočívající zejména, nikoliv však výhradně v:
  - o provedení činnosti 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 vedoucí 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“,
- 2.2.3 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.
- 2.2.4 Objednatel je povinen o prováděných Změnách, zásadách, 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.
- 2.2.5 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

- 2.3.1 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,
- 2.3.2 Nefunkční a dlouhodobě neřešené testy Monitoringu, čekající na součinnost Objednatele, budou do tří (3) Pracovních dnů od upozornění automaticky vymazány.
- 2.3.3 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.
- 2.3.4 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.).
- 2.3.5 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.
- 2.3.6 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.

- 2.3.7 Podpora hardware je pouze do úrovně záruk zakoupených Objednatelům 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 Objednatelů.

Kategorie Prvku IT	Popis Prvku IT	Množství	Výrobní číslo (HW) / Síťový název (SW)	HW/SW Maintenance	Provozní režim Prvku IT
Hardware	Záložní zdroj	HP R/T3000 G4 HV INTL UPS	2 ks	3C85060018, 3C85060021	
	Aktivní prvky LAN/SAN (vzdáleně spravovatelné)	HP 5120-48G EI Switch	2 ks	CN55BY07X, CN55BYS0BY	
	Aktivní prvky LAN/SAN (vzdáleně spravovatelné)	HP 192024GPoE+	2 ks		
	Firewall	Fortinet FortiGate 60D, HW + UTM BDL	2 ks	FGT60D4815009927, FGT60D4815010415	
	Server	HP DL360 Gen9 8SFF	2 ks	CZJ526081P, CZJ526081Q	
	NAS	Synology DS1515 DiskStation (5 bay)	1 ks	1510N5N165100	
Software	Serverová virtualizace	Hyper - V	1 instance		Provozní správa
	Virtualizace aplikací / desktopů	MS terminal 2012 R2	1 instance		
	OS Windows server	MS Windows server 2012R2	1 instance		
	Zálohovací SW	Vocam Backup Essentials Enterprise 2 socket bundle for Hyper-V -	1 instance		
	Databázový SW	MS SQL	1 instance		
	Poštovní systém	MS Exchange 2013	1 instance		
	Aplikační SW SIEM	SolarWinds Log & Event Manager	1 instance		

### 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.
- **Integrační podpora** - poskytnutí součinnosti (předání informací Třetí straně a koordinace řešení) s dodavateli aplikací Třetích stran.
- **Reaktivní podpora** - podpora při řešení Incidentů.

Na ostatní Prvky IT zde neuvedené, poskytne Poskytovatel součinnost pro řešení po předchozí dohodě s Objednatelům 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: Martina Mösnerová  
Funkce: servisní dispečer  
Adresa: Sokolovská 996/130, 360 05 Karlovy Vary  
Telefon: 900 971 594  
Email: [dispecink.zc@autocont.cz](mailto:dispecink.zc@autocont.cz)  
Portál: <http://servis.autocont.com>

### 3.2. Odpovědné osoby

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

Do působnosti Odpovědných osob patří:

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

#### Odpovědné osoby Objednatele:

Jméno, Příjmení: Martin Stark  
Funkce: tajemník Městského úřadu  
Adresa: Dlouhá 634, Horní Slavkov  
Telefon: 602287441  
Email: [martin.stark@hornislavkov.cz](mailto:martin.stark@hornislavkov.cz), [podatelna@hornislavkov.cz](mailto:podatelna@hornislavkov.cz)

Jméno, Příjmení: Jana Wiedová  
Funkce: asistentka  
Adresa: Dlouhá 634, Horní Slavkov  
Telefon: 602 110 506  
Email: [jana.wiedova@hornislavkov.cz](mailto:jana.wiedova@hornislavkov.cz)

#### Odpovědné osoby Poskytovatele:

Jméno, Příjmení: Jiří Kubát  
Funkce: obchodní konzultant  
Adresa: Sokolovská 996/130, 360 05 Karlovy Vary  
Telefon: 724 015 366  
Email: [jiri.kubat@autocont.cz](mailto:jiri.kubat@autocont.cz)

Jméno, Příjmení: Jaroslav Seko  
Funkce: Regionální delivery manager



Adresa: Sokolovská 996/130, 360 05 Karlovy Vary  
Telefon: 603 522 810  
Email: jaroislav.seko@autocont.cz

### **3.3. Provozovny Objednatele**

Servisní služby budou poskytovány v následujících provozovnách Objednatele:

Budova Městského úřadu v Horním Slavkově

## Příloha č. 4 – Cenová kalkulace

### 4.1. Základní parametry Smlouvy

<b>Servisní kalendář:</b>	Pracovní dny, Po - Pá od 08:00 do 17:00 hodin
<b>Fakturační období:</b>	1 kalendářní měsíc

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 *	17 615 Kč
Garance reakce Poskytovatele na Incidenty pod SLA	
Řízení a koordinace Servisních služeb	
Monitoring	
Provozní správa Prvků IT	
<b>CENA CELKEM</b>	<b>17 615 Kč</b>

\* Cena Centrálního kontaktního bodu předpokládá zpracování maximálně 5/15 Požadavků evidovaných v elektronickém systému Poskytovatele, za kalendářní měsíc/čtvrtletí.

### 4.3. Jednotkové sazby pro Servisní služby nad rámec paušální platby

Typ požadavku – Serverová a síťová infrastruktura	Hodnota (Cena bez DPH)	Měrná jednotka
Změnový požadavek **	1 500 Kč	Člověkohodina
Konzultační požadavek **	1 250 Kč	Člověkohodina
Závažný Incident	1 500 Kč	Člověkohodina
Ostatní Incidenty	1 250 Kč	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)

Při hodinových sazbách za práci Objednatele se účtuje každá započatá půlhodina.

**Příloha č. 5 – Plná moc**

**PLNÁ MOC**

**Zmocnitel:** AUTOCONT a.s.

se sídlem: Hornopolská 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

IČ: 04308697

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 11012

zastoupená Martinem Grigarem, předsedou představenstva, třída A a Ondřejem Matušíkem, členem představenstva, třída B

**Zmocněnec:** Zdeněk Chobot

funkce: Ředitel RC

trvale bytem: Mezirolí 117, Nová Role 362 25

Zmocnitel tímto uděluje Zmocněnci plnou moc k

- Jednání se třetími stranami, uzavírání smluv se třetími stranami a přijímání objednávek učiněných těmito třetími stranami, pokud předmětem těchto právních jednání bude dodávka zboží nebo služeb Zmocnitele těmito třetími stranám v rámci běžného obchodního styku při provozu závodu Zmocnitele, a to v celkové výši plnění do 1 000 000 Kč bez DPH nebo ekvivalentu v jiné měně v každém jednotlivém případě.

Zmocněnec je oprávněn vykonávat veškeré úkony s výše uvedeným související, zejména přijímat doručované písemnosti, podávat návrhy a žádosti, účastnit se jednání s třetími stranami atd.

Tato plná moc se uděluje na dobu určitou do 31.3.2020. K zániku této plné moci dojde též ukončením pracovního poměru Zmocněnce ke Zmocniteli.

Zmocnitel je oprávněn tuto plnou moc kdykoliv odvolat.

Zmocněnec není oprávněn udělit v rozsahu výše uvedeného zmocnění nebo jeho části další plnou moc.

V Brně dne 3.9.2018

.....  
 AUTOCONT a.s.  
 Martin Grigar,  
 předseda představenstva, třída A

.....  
 AUTOCONT a.s.  
 Ondřej Matušík,  
 člen představenstva, třída B

Výše uvedené zmocnění bez výhrad přijímám a současně potvrzuji, že jsem obeznámen s interními pravidly Zmocnitele týkajícími se jednání za společnost a zavazuji se tato pravidla dodržovat a jsem si vědom následků plynoucích z porušení těchto pravidel.

V Brně, dne 3.9.2018

.....  
 Zdeněk Chobot