

Smlouva o poskytování Servisních služeb

číslo smlouvy Objednatele: 0320/2019/MIS

číslo smlouvy Poskytovatele: RCS-2019-Z146

Smluvní strany

Město Rožnov pod Radhoštěm

sídlo: Masarykovo náměstí 128, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm

IČ: 00304271

DIČ: CZ00304271

Zastoupená: Ing. Radimem Holíšem, starostou města

Bankovní spojení: ČSOB, a.s., pobočka Rožnov pod Radhoštěm

Číslo účtu: 249737790/0300

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

a

AUTOCONT a.s.

sídlo: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava

korespondenční adresa: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava

IČ: 04308697

DIČ: CZ04308697

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

Zastoupená: Bc. Vladimírem Vybíralem, ředitelem krajského obchodního centra, na základě plné moci

bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.

Číslo účtu: 6563752/0800

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

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

I. Všeobecné obchodní podmínky

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

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

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.

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

- Požadavek může zahrnovat:
 - o žádost o poskytnutí servisního zásahu (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT),
 - o žádost o poskytnutí konzultace a poradenství,

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

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

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

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

III. Předmět plnění

1. Předmětem Plnění je stanovení obecných podmínek, za kterých bude Poskytovatel poskytovat Objednateli Servisní služby. Konkrétní obsah poskytovaných Služeb, včetně jejich parametrů je definován v příloze č. 2, této Smlouvy.
2. Poskytovatel bude poskytovat Servisní služby podle této Smlouvy na základě Požadavků Objednatele, které budou zadávány Poskytovateli skrze centrální kontaktní bod, který umožní zadání Požadavků pomocí webového rozhraní, telefonicky nebo prostřednictvím emailu
3. 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 konzultací poskytnutých telefonicky, emailem, nebo videokonference,
 - prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele,
2. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a místa Plnění je definován v příloze č. 2 této Smlouvy.
3. Servisní služby bude Poskytovatel poskytovat v období specifikovaném v Servisním kalendáři, který je definován takto: Pracovní dny_8:00 - 17:00 hod.
4. Dopravu zajišťuje Poskytovatel. Cena dopravy (Dopravné) je určena dle přílohy č. 2 této Smlouvy.

V. Cena za poskytované služby, způsob úhrady

1. Ceny uvedené v příloze č. 2 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 je uvedena v příloze č. 2 této Smlouvy.
3. V případě poskytování Plnění mimo časový rozsah daný Servisním kalendářem bude Plnění poskytnuté Poskytovatelem ve prospěch Objednatele oceněno částkou dle hodinové sazby uvedené v příloze č. 2 resp., bude k ceně poskytnutého Plnění účtován příplatek uvedený v příloze č. 2, nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku.
4. 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.
5. 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 se zavazuje spolupracovat s Pracovníky Objednatele ve věci řádného poskytování Servisních služeb dle této Smlouvy.
3. 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.
4. Objednatel zajistí Pracovníkům Poskytovatele fyzický a zabezpečený Vzdálený přístup k Informačním systémům, které jsou předmětem Servisních služeb.
5. Objednatel jmenuje Kontaktní a Odpovědné osoby pro účely této Smlouvy.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se zavazují jakékoliv osobní údaje, s kterými přijdou do styku v souvislosti s plněním této smlouvy, chránit v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů, a nařízením EU č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Smluvní strany se dále zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou smluvní stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek smlouvy. Ustanovení předchozí věty se netýká zpřístupnění obchodních a technických informací poddodavatelům, zaměstnancům, či externím spolupracovníkům, pomocí nichž některá smluvní strana provádí plnění této smlouvy a kterým je nezbytné takovou informaci zpřístupnit. Ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, nejsou tímto dotčena.

2. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním údajů podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a to v rozsahu a postupem a v souladu s uvedeným právním předpisem a dále se zveřejněním (včetně zpracování) této smlouvy, příp. všech údajů uvedených v této smlouvě a jejích případných přílohách a dodatcích, na webových stránkách Objednatele, v informačních a organizačních systémech Objednatele, příp. systémech/registrech dle platných právních předpisů.
3. Objednatel je povinným subjektem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“). Smluvní strany souhlasí s tím, že v registru smluv bude zveřejněn celý rozsah smlouvy.
4. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění smlouvy v registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv. Zveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
5. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Ukončit platnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele i bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba činí dva (2) měsíce a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Za písemnou formu není pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
6. Vztahy mezi smluvními 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.
7. Poskytovatel není oprávněn převést svá práva a povinnosti z této smlouvy na jinou fyzickou nebo právnickou osobu, ani tuto smlouvu, příp. pohledávku z této smlouvy vyplývající postoupit jako postupitel třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, za který nebude pro tento účel považována e-mailová či jiná elektronická zpráva.
8. Obsah této Smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými Oprávněnými osobami smluvních stran. Za písemnou formu není pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
9. Smluvní strany potvrzují, že uzavření této smlouvy je výsledkem jednání stran a každá ze smluvních stran měla příležitost ovlivnit obsah této smlouvy.
10. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které smluvní strany měly či chtěly ujednat. Žádný projev smluvních stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádné ze smluvních stran jakýkoli závazek.
11. Smlouva se vyhotovuje ve třech stejnopisech vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž Objednatel obdrží dvě vyhotovení a Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení.
12. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a že souhlasí s jejím obsahem, což stvrzují svými podpisy.
13. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:
Příloha č. 1 – Obchodní podmínky
Příloha č. 2 – Obsah, parametry a cena Servisních služeb

14. Uzavření této smlouvy a tato smlouva byla schválena Radou města Rožnov pod Radhoštěm dne 15.11.2019 usnesením č. 763/36.

Za Poskytovatele:

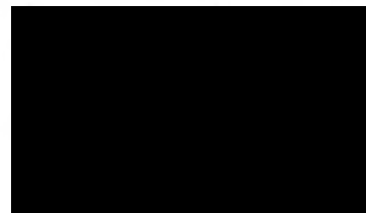
Za Objednatele:

V Ostravě dne 29.11.2019

V Rožnově pod Radhoštěm dne 25.11.2019

Bc. Vladimír Vyššíňský MBA
ředitel krajského centra

Ing. Radim Holíš
starosta města



- [illegible]

- 8.3. Závazní osoba posíla běžal převzetím Převí. Je-li převzetí Převí složeno z více částí, potom závazní osoba každé jednotlivé části předloží Převí. Závazní běžal od okamžiku jejího převzetí a vztahuje se na Vázy vzhledem k celé části běžal.
- 8.4. Objednatel zasílá požadavky na závazní opravu v písemné formě prostřednictvím elektronické pošty, aplikací vzájemného přístupu, popř. pošty, lawu na korektury údaje uvedené ve Smlouvě. Nežádá-li korektury údaje ve smluvě uvedeny, bude objednatel zasílat požadavky na korektury údaje uvedené na internetových stránkách Zvolitel. Oznamované Vázy Převí musí být dostatečně specifikovány. Objednatel zajišťuje Vázy musí být provedeno nejpozději do pracovního pracovního dne dělu závazní doby. Přeje na odstranění oznamované Vázy, na kterou se vztahuje záruka, musí být zajištěn bez zbytečného odkladu. Nemá-li možná tato osoba Vázu odstranit okamžitě, musí Zvolitel oznámit bez zbytečného odkladu. Objednatel předloží jenom v případě odstranění Vázy. Zvolitel je oprávněn eliminovat Vázu i tím, že navrhne postup, který zabezpečí Vázy při běžném provozu.
- 8.7. V případě, že Objednatel předloží o opravu Vázy, na kterou se nevztahuje záruka, dle Smlouvy a Objednatel na podmínkách jejího výkonu. Povinností Zvolitel je písemně informovat Objednatel o tom, že jim poskytnutá služba není kryta zárukou a bude účtovat za díla a služebních příslušných služeb.
- 8.8. Náklady Zvolitel na úhradu spojené s majetkovými požadavky, na které se nevztahuje záruka, nesou Objednatel.
- 9. Omezení záruky**
- 9.1. Zvolitel nerespektuje odpovědnost za Vázy a služby a záruka se nevztahuje na Vázy a služby vzhledem.
- 9.1.1. užívání Převí v rozporu s dodanou uživatelskou, popř. technickou dokumentací,
- 9.1.2. neoprávněným nebo nedobroum záměrem či nevhodným užíváním Převí; Objednatel nebo Třetí osoba nebo Osoba v kterému bez přístupu přístupu souhlasu Zvolitel,
- 9.1.3. úpravou nebo jakýmkoli jiným zásahem do poskytnutí Převí bez souhlasu Zvolitel,
- 9.1.4. úpravou Software, která je v rozporu s podmínkami Smlouvy nebo zárukou, užíváním Software v jiné než Zvolitelem doporučené operacím a/nebo dle dodaných prostředků nebo užíváním Software v rozporu s aktuální verzí doporučenou Zvolitelem, to vše bez přístupu přístupu souhlasu Zvolitel,
- 9.1.5. změnou parametrů prostředků informačního systému Objednatel, ve kterém je dodán Software provozován, bez souhlasu Zvolitel,
- 9.1.6. kopírováním, informacím systému Objednatel, na které se nevztahuje záruka,
- 9.1.7. užíváním počítačových virů,
- 9.1.8. zanedbaním předepsané údržby, provozu nebo chování ze strany Objednatel
- 9.1.9. opožděním zboží, dle zpoždění jeho dovážení užíváním a nevztahuje se na Vázy, pro které byla sjednána nižší úroveň,
- 9.1.10. nesprávnou připojení a nesprávným sledováním, nedobroum nebo nepřiměřeným zatížením, systémem nepřiměřeným vyšším výkonem, provozem za jiných než vývozem či dodáváním srovnatelných parametrů, nesp. za nevhodných podmínek,
- 9.1.11. fyzickým poškozením, na záruku vzhledem k nevhodnému užívání (pády, voda, apod.), používáním vláhy, používáním brekem nebo elektronickými výhledem.
- 9.2. Za novou, vyzkoušení a provozování dat v informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní záruky dat v souladu s pravidly běžným po nakládání s daty v informačních systémech. Zvolitel nerespektuje odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo důležitých souborů Objednatel, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Převí dodaného Zvolitelem, na které se záruka vztahuje.
- 9.3. Předáním záruky také není:
- 9.3.1. školení Objednatel,
- 9.3.2. poskytnutí nového verze 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 Převím projektu při zahájení Projektu. Nemá-li tomu tak, používají se následující pravidla: (1) o účelu účelu komunikace smluvních stran probíhá na úrovni Oprávněných osob. Tím není ovládnuta možnost smluvních stran komunikovat prostřednictvím sdělovacích orgánů.
- 10.3. Smluvní strana je oprávněna kdykoliv přerušit jinou Oprávněnou nebo Odpovědnou osobu, je však povinná na tuto osobu změnit písemně upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů od jejího přerušování.

Všeobecné obchodní podmínky AUTOCONT a.s. pro poskytování služeb platné od 1.4.2019

- 10.4. Do působnosti Oprávněných osob náleží:
- 10.4.1. kontrolovat postup převí Smlouvy,
- 10.4.2. připravit návrh poskytnutých služeb a dodatky Smlouvy, připravit a poskytnout návrhy dodatku a dalších smluv týkajících se Převí,
- 10.5. Do působnosti Odpovědných osob náleží:
- 10.5.1. organizace zabezpečování velkého úhradu související s převím Smlouvy,
- 10.5.2. koordinovat součinnost smluvních stran
- 10.5.3. informovat na výše uvedených stranách o postupu převí Smlouvy
- 10.6. Dokumenty se dotýkající druhé smluvní strany, a to včetně ze způsobu dle uvedených:
- 10.6.1. osobní oceli potvrzení o převzetí
- 10.6.2. dopisem doručením dokumentů, kdy odbíratel chází do přístupu přezvlášť abstraktním, čímž vzhledem k tomu, že si ji zveřejní nezveřejní, nebo v případě, že není zajištěn, a dále dle toho, kdy zveřejní přezvlášť zaslání odml.
- 10.6.3. faxem nebo elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty používají za doručení okamžiku, kdy odbíratel chází do přístupu přezvlášť abstraktním, čímž vzhledem k tomu, že si ji zveřejní nezveřejní, nebo v případě, že není zajištěn, a dále dle toho, kdy zveřejní přezvlášť zaslání odml.
- 10.7. Dokumenty se dotýkající na údaje uvedené v záhlaví Smlouvy, nemají dotknout jinak.
- 11. Proces Akceptace**
- 11.1. Akceptací Převí nebo dílu Převí může za Objednatel učinit Oprávněná osoba. Objednatel je povinen zajišťovat přístupu přezvlášť osoby při Akceptaci.
- 11.2. O Akceptaci sepsat Zvolitel s Objednatel příslušný Akceptací protokol. V protokolu smluvní strany vstoupí.
- 11.2.1. Převí nebo dílu Převí bylo akceptováno bez výhrad nebo
- 11.2.2. Převí nebo dílu Převí bylo akceptováno s výhradami, které netrání Akceptaci - v tomto případě se Převí považuje za akceptované a ústřední dopisem termín a způsob výše uvedených výhrad, nebo
- 11.2.3. Převí nebo dílu Převí nebylo akceptováno - v tomto případě ústřední v Akceptaci protokol písemně uvedu příslušné, které výhrady bádno Akceptací včetně nastavení o nepřevzetí Akceptací vzhledem k tomu, že souhlasem rozlišení protokolu. V tomto případě se Převí nebo dílu Převí považuje za akceptované a ústřední dopisem termín a způsob výše uvedených výhrad, nebo
- 11.3. V případě, že Objednatel nepostupuje součinnosti nutnou pro poskytnutí akceptačního řádu nebo neurčitelný výrazný obsah Akceptaci do 5 (pět) Pracovních dnů ode dne, kdy mu byla předložena Převí k Akceptaci, bude se považovat i takto poskytnuté Převí za akceptované.
- 12. Ochrana Důvěrných informací**
- 12.1. Smluvní strany jsou povinny zajišťovat ujednání Důvěrných informací způsobem dovozním jako při ujednání ujednání Důvěrných informací. Smluvní strany mají rozlišovat právo poskytnout, sdělení dostatečnou úrovni přístupu ujednání Důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajišťovat ujednání Důvěrných informací v systémech zabezpečení, zajištění, jasně i spolupráce ujednání Důvěrných stran a Odbě v konkrétní, pokud jim taková informace byly poskytnuty.
- 12.2. Právo učinit, poskytnout a zpřístupnit Důvěrné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro naše převí práva a povinnosti vyplývajících ze Smlouvy.
- 12.3. V případě ujednání přístupu nebo účinnosti ujednání smluvních ujednání ujednání o ochraně Důvěrných informací, zajištění náleží v jasnosti a účinnosti neodškodit se smluvní strany výhradně jinak.
- 12.4. Odbě strany budou zachovávat přísně důvěrné charakteru veškerých takových důvěrných materiálů a nepožádají je nebo nejsou tímto osobám. Pokud je sdělení informací z důvěrných materiálů, které osobám nezveřejní pro převí Smlouvy, pak je možné informace poskytnout pouze za následujících podmínek:
- 12.4.1. Třetí osoba, která bude Důvěrné informace řešit, musí smluvní, osobou dle druhé strany předem,
- 12.4.2. Třetí osoba písemně povolí svůj zápis zachování důvěrných informací, které ji byly jako důvěrné předány ve smluvní smlouvě, a které je bylo povinností vztátn smluvní strana, která pro informace Třetí osobě sdělila.
- 12.5. Za porušení povinností stran zachování důvěrných povahu netrání nebude považováno předání následujících informací:
- 12.5.1. které jsou nebo se stávají veřejně přístupnými nebo musí být zpřístupněny na základě občanské závazných právních předpisů, anž by došlo k porušení Smlouvy;

Příloha č. 2 – Obsah, parametry a cena 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. Požadavky mohou zadávat Kontaktní osoby Objednatele následujícím způsobem:

- telefonicky: + 420 910 971 597, + 420 596 152 597
- prostřednictvím emailu: sd_sm@autocont.cz
- přes webové rozhraní: ze strany Poskytovatele bude Kontaktním osobám Objednatele odeslána elektronicky individuální pozvánka pro přístup a registraci do Service Deskového portálu Poskytovatele

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 Řešení Požadavků

Obsahem této Servisní služby je reakce Poskytovatele na Požadavky a zahájení řešení v rámci Servisního kalendáře, přičemž Požadavek může zahrnovat:

- žádost o poskytnutí servisního zásahu (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT),
- žádost o poskytnutí konzultace a poradenství pracovníkům Objednatele,
- žádost o provádění běžných administrátorských úkonů na vyžádání,

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 této Smlouvy.

Klasifikace Požadavku

Klasifikace	Definice	SLA Zahájení řešení
Požadavek	Žádost o provedení servisního zásahu za účelem vyřešení Požadavku.	Best Effort (BE)

2.2 Součinnost Objednatele

Pro poskytování Servisních služeb je nutné zajistit potřebné informace pro včasné řešení Požadavků, dále Vzdálené přístupy a příslušná systémová oprávnění na definované Prvky IT po dobu platnosti Smlouvy a požadovaných zásahů.

Objednatel garantuje po celou dobu platnosti Servisní smlouvy poskytování součinnosti spočívající zejména, nikoliv však výhradně v:

- o provedení činností k vymezení Požadavku tak, jak bylo navrženo Poskytovatelem. Tyto činnosti mohou zahrnovat sledování sítě, zachycení chybových hlášení a shromažďování informací o konfiguraci, vizuální kontrolu hardware zařízení, provedení změny dle doporučení Poskytovatele apod.,
- o provedení činností vedoucích k řešení Požadavku – například fyzický restart / vypnutí jednoho z Prvků IT, provedení změny v konfiguraci, vždy však na pokyn Poskytovatele,

2.3 Vymezení Servisních služeb

Obsahem Servisních služeb není zabezpečení dat na datových nosičích Objednatele, které jsou umístěné v lokalitě Objednatele, nebo u Třetích stran.

V rámci řešení Požadavků postupuje Poskytovatel v souladu s licenčními ujednáními výrobců hardware i software a podle záručních podmínek zakoupené podpory výrobce (např. maintenance, carepack, support atd.).

Na hardware a software, který již není podporován výrobcem, negarantuje Poskytovatel dostupnost podpory, dílů, dostupnost aktualizací firmware a nelze zaručit kompatibilitu s jinými prvky Informačního systému Objednatele.

Servisní služby nezahrnují náhradní díly, pokud není výslovně uvedeno jinak. Dodávka náhradních dílů probíhá na základě samostatných objednávek či na základě záručních oprav dle platných záručních podmínek výrobců, nebo Třetích stran.

Podpora hardware je pouze do úrovně záruk zakoupených Objednatelem pro daný Prvek IT. U Prvků IT, kde není Poskytovatel zároveň autorizovaným servisním partnerem výrobce, je poskytována pouze součinnost k řešení Vady hardware.

2.4 Kontaktní a Odpovědné osoby

2.4.1 Kontaktní osoby

Pracovníci Objednatele pověřeni zadáváním Požadavků prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele:

Jméno, Příjmení: Martin Cáb
Funkce: informatik
Adresa: Masarykovo náměstí 128, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm
Telefon: 571 661 166
Email: cab@roznov.cz

Jméno, Příjmení: Luboš Fusek
Funkce: informatik
Adresa: Masarykovo náměstí 128, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm
Telefon: 571 661 187
Email: lubos.fusek@roznov.cz

Jméno, Příjmení: Vlastimil Slovák
Funkce: informatik
Adresa: Masarykovo náměstí 128, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm
Telefon: 571 661 144
Email: slovak.omis@roznov.cz

2.4.2 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 vyžádání smluvní strany o postupu plnění této Smlouvy,

Odpovědné osoby Objednatele:

Jméno, Příjmení: Martin Cáb
 Funkce: informatik
 Adresa: Masarykovo náměstí 128, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm
 Telefon: 571 661 166
 Email: cab@roznov.cz

Odpovědné osoby Poskytovatele:

Jméno, Příjmení: Jan Hanzl
 Funkce: obchodní zástupce
 Adresa: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava
 Telefon: 725 790 573
 Email: jan.hanzl@autocont.cz

2.5 Provozovny Objednatele

Servisní služby budou poskytovány v následujících provozovnách Objednatele:

V budovách MěÚ a MěPoL na následujících adresách:

Masarykovo náměstí 128, Rožnov pod Radhoštěm

Letenská 1918, Rožnov pod Radhoštěm

Palackého 480, Rožnov pod Radhoštěm

Čechova 1027, Rožnov pod Radhoštěm

2.6 Jednotkové sazby Servisních služeb

Typ požadavku	Hodnota (Cena bez DPH)	Měrná jednotka
Koncová zařízení - Řešení Požadavku_HW technik	1 100 Kč	Člověkohodina
Infrastruktura - Řešení Požadavku_L2 technik	1 300 Kč	Člověkohodina
Infrastruktura - Řešení Požadavku_L3 technik	1 500 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

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

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