

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PODPORY A ÚDRŽBY SYSTÉMU SGS

Evidenční číslo smlouvy Objednatele: [REDACTED]

Evidenční číslo smlouvy Poskytovatele:

2011/03/Kam

uzavřená podle ustanovení § 536 a násl. obchodního zákoníku (zák.č.513/1991 Sb.) a ustanovení autorského zákona (zák.č. 121/2000 Sb.), oba ve znění platném ke dni uzavření smlouvy mezi těmito smluvními stranami:

ODDĚLENÍ SMLUVNÍCH VZTAHŮ s.p. DIAMO, o.z. DARKOV	
SML.č. <i>Y/6600541148/00</i>	
DNE: <i>20.5.21</i>	Podpis: [REDACTED]

### 1. Objednatelem

společnost: **OKD, a.s.**

Ostrava, Moravská Ostrava, Prokešovo náměstí 6/2020

IČ: 26863154

DIČ: CZ26863154

*zapsaná v obchodním rejstříku Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 2900*

zastoupená: na základě plné moci [REDACTED] zástupcem  
FaIT ředitelky - CSS Informační technologie

tyká se **CSS Informační technologie**

bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu [REDACTED]

Garant smlouvy: [REDACTED] SLA manager pro aplikace nonSAP

(dále jen Objednatel)

a

### 2. Poskytovatelem

Společnost: **Prosystem spol. s.r.o.**

Sídlo: Smetanova 217/22, 737 01 Český Těšín

Zapsána u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 3539

IČ: 465 799 82

DIČ: CZ 465 799 82

Bankovní spojení: [REDACTED]

zastoupená: [REDACTED] jednatel

(dále jen Poskytovatel)

## PREAMBULE

Tato smlouva o poskytování podpory a údržby systému SGS (dále jen smlouva) a plnění v ní sjednané se týká a váže ke všem informačním systémům SGS dodaných a nainplementovaných Poskytovatelem pro Objednatele.

## I. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby technické podpory a údržby informačního systému SGS v rozsahu a dle podmínek sjednaných v této smlouvě.
- 1.2 Předmětem této smlouvy je závazek Objednatele poskytnuté služby převzít a hradit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.3 Rozsah a typ poskytované služby:
- 1.3.1 *Maintenance systému SGS.*
  - 1.3.2 *Vzdálený dohled nad chodem aplikace, instalace nových verzí systému SGS.*
  - 1.3.3 *Pravidelné roční profylaktické servisní prohlídky.*
  - 1.3.4 *ServiceDesk, provoz help centra Poskytovatele a podpora provozu SGS Objednatele, řešení poruch v garantované kvalitě.*
  - 1.3.5 *Rozvoj systému dle požadavků Objednatele.*
- 1.4 Detailní definice rozsahu poskytovaných služeb a jejich parametrů je uvedena v příloze číslo 1 a 2.

## II. MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1 Místem plnění jsou lokality Objednatele (dále lokality):

[REDACTED]

## III. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje do 5-ti dnů od podpisu této smlouvy prokazatelně předat Objednateli seznam zaměstnanců Poskytovatele, případně zaměstnanců subdodavatelů

(dále pracovníci), kteří se budou podílet na realizaci předmětu smlouvy, včetně kontaktů potřebných pro plnění této smlouvy.

- 3.2 Poskytovatel se zavazuje tento seznam pracovníků udržovat aktuální a neprodleně informovat Objednatele o změnách.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje neprodleně informovat Objednatele o změnách kontaktů na Service Desk Poskytovatele.
- 3.4 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli nejpozději do 10.12. kalendářního roku aktualizované přílohy č. 3. a 4.

#### IV. SOUČINNOST OBJEDNATELE

- 4.1 Objednatel se zavazuje poskytnout součinnost k tomu, aby Poskytovatel mohl realizovat předmět Smlouvy řádně a včas.
- 4.2 Objednatel se zavazuje pro každou lokalitu (místo plnění) do 10-ti dnů od podpisu této smlouvy jmenovat zodpovědné osoby, které budou spolupracovat a odpovídat za součinnost při realizaci předmětu této smlouvy a seznam těchto osob prokazatelně předat Poskytovateli. Složení týmu pro každou lokalitu dle 2.1:
- 4.2.1 Garant Objednatele.
  - 4.2.2 Zástupce Objednatele pro technické a obchodní části předmětu smlouvy.
  - 4.2.3 Zástupce Objednatele pro technické části plnění předmětu smlouvy.
  - 4.2.4 Zástupce Objednatele zodpovědný za IT infrastrukturu.
- 4.3 Objednatel určí dva členy a Poskytovatel jednoho člena rozhodčí komise, která bude rozhodovat sporné případy při plnění Smlouvy, kdy nedojde ke shodě co do rozsahu nebo způsobu řešení problematiky dané lokality.
- 4.4 Objednatel umožní vjezd dopravním prostředkům Poskytovatele do areálů jednotlivých lokalit, uvedených v článku II. bod 2. 1. této smlouvy po dobu realizace předmětu smlouvy.
- 4.5 Objednatel zajistí přístup pracovníkům Poskytovatele dle bodu 3.1 do míst plnění této smlouvy uvedených v článku II. bod 2.1.
- 4.6 Objednatel zajistí a bude udržovat trvale fungění VPN přístup a VPN přístup LAN pro všechna fyzická zařízení infrastruktury SGS, která jsou předmětem plnění dle bodu 1.3.2 smlouvy. VPN přístup bude fungění po dobu trvání platnosti Smlouvy.
- 4.7 Objednatel se zavazuje k součinnosti při plánování vhodných termínů a při provedení profylaktických prohlídek. Postup je uveden v Příloze č. 1
- 4.8 Objednatel dodá Poskytovateli v rámci součinnosti potřebné informace a technické prostředky nutné k řádné realizaci předmětu plnění.

- 4.9 V případě nutné odstávky systému z důvodu realizace předmětu plnění, Objednatel zajistí, po vzájemně dohodě s Poskytovatelem, vhodný termín, souhlas a informovanost všech útvarů Objednatele, kterých se odstávka bude týkat.
- 4.10 Objednatel zajistí přítomnost oprávněných osob Objednatele, popř. jejich zástupců při činnostech Poskytovatele, které vyžadují odstávku systému a práce na HW vybavení.
- 4.11 Objednatel se zavazuje na základě vyžádání Poskytovatele zajistit místo pro výkon prací Poskytovatele související s předmětem plnění s možností připojení min. 1 osoby do LAN sítě Objednatele a přístupu na Internet.
- 4.12 Objednatel je povinen se podílet na testování funkčnosti Poskytovatelem předávaného plnění.
- 4.13 Objednatel se zavazuje aktualizovat Přílohy č. 3 a 4 této smlouvy formou dodatku Smlouvy vždy k 1.1. kalendářního roku s tím, že se zavazuje příslušný dodatek sjednat a podepsat vždy nejpozději k 20.12. předchozího kalendářního roku.

## V. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 5.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti od 1. 4.2011.
- 5.2 Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 5.3 Smlouvu je možno ukončit:
- 5.3.1 Dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání smluvních závazků.
  - 5.3.2 Písemnou výpovědí bez udání důvodů lze smlouvu vypovědět vždy k datu 1. ledna kalendářního roku. Písemná výpověď musí být doručena druhé smluvní straně na adresu uvedenou na titulní straně této smlouvy nejpozději 3 měsíce před uvedeným datem.
  - 5.3.3 Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy jednostranně odstoupit v případě, kdy se Objednatel dopustí prokazatelného podstatného porušení smluvních povinností a poté nedokáže do 30 dnů od obdržení písemného oznámení Poskytovatele takové porušení napravit, přičemž podstatným porušením Smlouvy ze strany Objednatele se pro účely výkladu této Smlouvy považuje prodlení Objednatele s úhradou dlužných částek o více než 30 dní, opakované neposkytování sjednané součinnosti, neuzavření dodatků ke smlouvě dle bodu 4.13. Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě, kdy se Poskytovatel dopustí prokazatelného podstatného porušení smluvních povinností a poté nedokáže do 30 dnů od obdržení písemného oznámení Objednatele takové porušení napravit, přičemž podstatným porušením Smlouvy ze strany Poskytovatele se pro účely výkladu této Smlouvy považuje opakované neplnění parametrů poskytované služby (viz Příloha č.2 této Smlouvy). Odstoupení od Smlouvy nastává dnem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení druhé smluvní straně.

5.4 Ukončení smlouvy nemá vliv na povinnost Objednatele uhradit cenu za poskytnutá plnění do termínu ukončení platnosti smlouvy.

## VI. PŘEDÁNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

- 6.1 Smluvní strany se dohodly, že plnění předmětu smlouvy dle:
- 6.1.1 bodu 1.3.1 *Maintenance systému SGS*
  - 6.1.2 bodu 1.3.2 *Vzdálený dohled nad chodem aplikace, instalace nových verzí systému SGS*
- bude realizováno přímo na základě této smlouvy dle Přílohy č. 1, bod 1 a 2.
- 6.2 Plnění předmětu smlouvy dle bodu 1.3.3 této smlouvy, *Pravidelně roční profylaktické servisní prohlídky* bude akceptováno ve formě odsouhlasení „předávacích protokolů servisní prohlídky“ (viz příloha 6). Předávací protokoly jednotlivých dílčích plnění se obě smluvní strany zavazují odsouhlasit a podepsat vždy bez zbytečného odkladu po předání příslušného plnění. Předávací protokol podepsaný příslušným zástupcem Objednatele je podkladem pro vystavení faktury.
- 6.3 Předmět plnění dle 1.3.4 této smlouvy, *„ServiceDesk-provoz help centra Poskytovatele a podpora provozu systému SGS Objednatele, řešení poruch v garantované kvalitě“* bude realizován dle Přílohy č. 1 a 2. Měsíční faktury budou vystavovány do 3-ti dnů následujícího měsíce se zdanitelnými plněními k poslednímu dni kalendářního měsíce, kterého se plnění týká.
- 6.4 Předmět plnění dle bodu 1.3.5 této smlouvy, *„Rozvoj systému“* bude akceptováno ve formě odsouhlasení předávacích protokolů o předání dílčí části předmětu smlouvy. Předávací protokoly jednotlivých dílčích plnění se obě smluvní strany zavazují odsouhlasit a podepsat vždy bez zbytečného odkladu po předání příslušného plnění. Předávací protokol podepsaný příslušným zástupcem Objednatele je podkladem pro vystavení faktury.

## VII. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Cena za poskytování služby dle bodu 1.3.1. „*Maintenance systému SGS*“ je počítána jako součet prvků systému SGS násobena jednotkovou Maintenance cenou prvku dle přílohy číslo 5.
- 7.1.1 Výpočet roční ceny služby *Maintenance* systému SGS je uveden v Příloze číslo 3. Pro rok 2011 tato cena činí [REDAKCE]. Smluvní strany se dohodly na pravidelné měsíční fakturaci. Faktura ve výši jedné dvanáctiny celkové částky, tj. [REDAKCE] bude Poskytovatelem vystavena nejpozději do pátého dne daného měsíce, ve kterém je služba poskytnuta se zdanitelným plněním k prvnímu dni tohoto měsíce. Tato cena bude aktualizována vždy k 1.1 kalendářního roku na základě aktualizace Přílohy č. 3 formou Dodatku k této smlouvě uzavřeného dle bodu 4.13 této smlouvy.

7.2 Cena za poskytované služby dle bodu 1.3.2. „Vzdálený dohled nad chodem aplikace, instalace nových verzí systému SGS“ je počítána jako součet udržovaných zařízení systému SGS násobena jednotkovou cenou služby zařízení dle přílohy 5.

7.2.1 Výpočet měsíční ceny služby *Vzdálený dohled* je uveden v Příloze č. 4

Pro rok 2011 tato cena činí [REDACTED]. Smluvní strany se dohodly na pravidelné měsíční fakturaci. Faktura bude Poskytovatelem vystavena nejpozději do 3 kalendářních dnů následujícího měsíce se zdanitelným plněním k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo plnění poskytnuto. Tato cena bude aktualizována vždy k 1.1. daného roku na základě aktualizace Přílohy č. 4 formou Dodatku k této smlouvě uzavřeného dle bodu 4.13 této smlouvy.

7.3 Cena za poskytované služby dle bodu 1.3.3. „Pravidelné roční profylaktické servisní prohlídky“ je:

7.3.1 HW prohlídka jednoho zařízení SGS [REDACTED]

7.3.2 Doprava [REDACTED]

Počáteční místo pro výpočet nákladů na dopravu je sídlo Poskytovatele, Smetanova 217/22, Český Těšín.

7.3.3 Služba je fakturována po provedení fyzické prohlídky (datum zdanitelného plnění) na základě podepsaného protokolu zástupcem Objednatele, který je podkladem pro fakturaci.

7.4 Cena za poskytované služby dle bodu 1.3.4. „ServiceDesk-provoz help centra Poskytovatele a podpora provozu systému SGS Objednatele, řešení poruch v garantované kvalitě“ činí:

[REDACTED]

Smluvní strany se dohodly na pravidelné měsíční fakturaci. Faktura bude Poskytovatelem vystavena nejpozději do 3 kalendářních dnů následujícího měsíce se zdanitelným plněním k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo plnění poskytnuto.

7.5 Pro služby dle bodu 1.3.5 „Rozvoj systému“ bude Poskytovatel fakturovat práce se základní hodinovou sazbou [REDACTED] za každou započatou hodinu práce specialisty.

7.5.1 Při rozsahu vyšším jak [REDACTED] za jednotlivou realizaci bude poskytnuta sleva ve výši [REDACTED] z celkové částky za tuto realizaci.

7.5.2 Při rozsahu vyšším jak [REDACTED] za jednotlivou realizaci bude poskytnuta sleva výši [REDACTED] z celkové částky za tuto realizaci.

7.5.3 Cena za služby dle bodu 1.3.5 bude fakturována na základě podepsaných předávacích protokolů dle bodu 6.4.

7.6 Částky uvedené v článku VII této smlouvy neobsahují cenu použitých ND (např. na obnovu HW funkčnosti zařízení). Cena ND bude Poskytovatelem fakturována společně s měsíční fakturací dle bodů 7.2 a 7.4 této Smlouvy. Přílohou této faktury musí být Dodací (servisní) list podepsaný zástupcem Objednatele.

7.7 Všechny uvedené ceny jsou bez DPH.

- 7.8 Ve všech výše uvedených cenách jsou zapracovány poskytnuté slevy.
- 7.9 Poskytovatel je ve druhém a následujících letech platnosti smlouvy oprávněn upravovat ceny v souladu s roční mírou inflace v České republice vyhlášenou Českým statistickým úřadem za předcházející rok, a to s účinností od prvního dne měsíce následujícího po dni doručení oznámení o úpravě cen Objednateli, pokud tato inflace bude vyšší než ■ procentní body.
- 7.10 Objednatel se zavazuje zaplatit sjednanou cenu dle této smlouvy bankovním převodem na účet Poskytovatele na základě dílčích faktur vystavených Poskytovatelem po skončení realizace jednotlivých zdanitelných plnění. Každá dílčí faktura bude obsahovat:
- 7.10.1 Údaje stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., v platném znění.
  - 7.10.2 Evidenční číslo smlouvy z registru smluv Objednatele.
  - 7.10.3 Centrální doručovací adresa pro příjem faktur:
    - OKD, a.s.
    - Středisko účetnictví-přijaté faktury
    - Prokešovo náměstí 6/2020
    - 728 30 Ostrava, Moravská Ostrava
  - 7.10.4 Přílohy dle Smlouvy
- 7.11 Splatnost faktur je dohodnuta na 45 dnů ode dne vystavení faktury Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje doručit fakturu do 3 dnů ode dne jejího vystavení na adresu Objednatele uvedenou v bodě 7.10.3 tohoto článku.
- 7.12 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti podle této Smlouvy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli ve lhůtě sedmi (7) pracovních dnů od dne jejího doručení s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. Vrácením faktury přestává běžet původní lhůta její splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne vystavení opravené nebo nově vyhotovené faktury.

## VIII. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 8.1 Obě strany se vysloveně zavazují řešit technické nejasnosti a rozpory ve způsobech realizace díla dohodou mezi Garantem Objednatele dle 4.2.1 a zástupcem Poskytovatele. Nedojde-li k dohodě o sporných záležitostech ve lhůtě 14 dnů, bude sporná záležitost postoupena rozhodčí komisi dle 4.3.

## IX. SMLUVNÍ POKUTY A NÁHRADA ŠKODY

- 9.1 V případě prodlení Objednatele se zaplacením smluvní ceny ve lhůtě splatnosti má Poskytovatel právo vyúčtovat Objednateli smluvní pokutu ve výši ■■ cesty dílčího plnění za každý den prodlení.

- 9.2 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli škodu, která mu vznikne v důsledku porušení jeho smluvních povinností při realizaci díla dle této smlouvy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že rozsah této náhrady škody je limitován do výše ■■■■ celkové roční ceny za poskytování podpory a údržby systému SGS vyplývající z této smlouvy.
- 9.3 Pohledávky vzniklé z této smlouvy není možno postoupit jinému subjektu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele s postoupením. Za postoupení pohledávky druhé smluvní strany vzniklé ze smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele se sjednává smluvní pokuta ve výši ■■■■ nominální výše postoupené pohledávky. Započtení vzájemných pohledávek je možno výlučně na základě písemné dohody smluvních stran.

## X. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ


- 10.1 Tuto smlouvu lze měnit pouze dohodou smluvních stran písemným dodatkem odsouhlaseným oběma smluvními stranami.
- 10.2 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž Objednatel i Poskytovatel obdrží každý jedno paré.
- 10.3 Pokud není v této smlouvě ujednáno jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran jakož i právní poměry z ní vyplývající nebo vznikající, obchodním zákoníkem a autorským zákonem v platném znění.
- 10.4 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli na vyžádání informace o průběhu a dílčích výsledcích realizovaných prací.
- 10.5 Každá ze smluvních stran se zavazuje oznámit skutečnost, že subjekt přestal být registrován k DPH v zemi EU, kde je to z hlediska charakteru obchodního vztahu a zásad uplatňování DPH v EU podstatné a možnosti promítnutí důsledků zrušení registrace do daňového režimu a ceny.
- 10.6 Poskytovatel prohlašuje, že jak v průběhu prací, tak po jejím ukončení nebude podávat informace o výsledcích své činnosti na předmětu smlouvy třetí straně či osobě bez písemného souhlasu Objednatele.
- 10.7 Objednatel je povinen převzít řádně dílo, jestliže je v souladu s předmětem této smlouvy a jestliže jej k převzetí Poskytovatel vyzve.
- 10.8 Na všech písemnostech a fakturách bude vždy uváděno číslo této smlouvy.
- 10.9 Vystanou-li v průběhu realizace smlouvy překážky zaviněné třetí stranou, které by mohly ohrozit její věcné nebo termínové plnění, Poskytovatel tuto skutečnost neprodleně projedná s Objednatelém.
- 10.10 Poskytovatel garantuje cenové podmínky věcného plnění této smlouvy do 31.12.2015.
- 10.11 Poskytovatel je oprávněn uvádět jméno Objednatele ve svých referenčních materiálech.



- 10.12 Smluvní strany se dohodly, že v rámci zabránění jakémukoli jednání, jež by bylo v rozporu s dobrými mravy, nebudou požadovat ani nabízet jakékoli výhody, odměny, dary, projevy pohostinnosti, úhrady výdajů ať už přímo nebo nepřímo osobě nebo od osoby na pozici kteréhokoli zaměstnance nebo člena statutárního orgánu fyzické nebo právnické osoby v soukromém nebo veřejném sektoru (včetně osoby, která v jakékoli funkci rozhoduje za resp. pracuje pro fyzickou nebo právnickou osobu v soukromém nebo veřejném sektoru) za účelem obdržení, ponechání nebo ovlivnění obchodu nebo zajištění jakékoli jiné výhody při procesu zadávacího řízení zakázek nebo uzavření a realizace tohoto kontraktu. Objednatel si vyhrazuje právo vypovědět smlouvu, pokud shledá, že Poskytovatel se při realizaci této smlouvy přímo nebo prostřednictvím svého zástupce dopustil jednání v rozporu s dobrými mravy a nepřijal včas uspokojivé opatření k nápravě. Objednatel si vyhrazuje právo vypovědět smlouvu, pokud shledá, že Poskytovatel, jeho ovládající nebo jím ovládaná osoba při realizaci této smlouvy věděl nebo při postupování s odbornou péčí měl vědět o jednání třetí osoby, které bylo v rozporu s dobrými mravy nebo o jejím podvodném jednání, přičemž tato třetí osoba má nebo měla vztah k Poskytovateli, její činnost se týká Objednatele a o této věci Objednatele neinformovala, případně neposkytla Objednateli maximální možnou součinnost při šetření zjištěného korupčního či podvodného jednání.
- 10.13 Vzhledem ke skutečnosti, že Objednatel je subjektem podléhajícím legislativě a doзору Státní báňské správy, Poskytovatel se zavazuje dodržovat následující vyhlášky:
- 10.13.1 Vyhláška ČBÚ č. 22/89 ze dne 29.12.1988 o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a bezpečnosti provozu při hornické činnosti a při dobývání nevyhrazených nerostů v podzemí ve znění pozdějších předpisů
  - 10.13.2 Vyhláška ČBÚ č. 51/1989 Sb. ze dne 29. prosince 1988 o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a provozu při úpravě a zušlechťování nerostů ve znění pozdějších předpisů
  - 10.13.3 Vyhláška ČBÚ č.74/2002 o vyhrazených elektrických zařízeních ve znění pozdějších předpisů
  - 10.13.4 Vyhláška ČBÚ č.75/2002 o bezpečnosti provozu elektrických technických zařízení používaných při hornické činnosti a činnosti prováděné hornickým způsobem ve znění pozdějších předpisů.
- Výše uvedené předpisy se týkají jak povinností pracovníků zabezpečujících poskytované služby, tak i podmínek pro provoz zařízení ve správě Poskytovatele, a to jak zařízení v majetku Poskytovatele tak i Objednatele. Poskytovatel se dále zavazuje umožnit Objednateli kontrolu dodržování výše uvedených předpisů.
- 10.14 Zaměstnanci Poskytovatele, pověřeni prováděním služeb v objektech Objednatele, jsou po dobu výkonu služeb povinni se řídit pokyny odpovědného zaměstnance Objednatele. Poskytovatel se zavazuje příslušné zaměstnance o této skutečnosti prokazatelně poučit.
- 10.15 Obsluha a údržba jednotlivých zařízení bude Poskytovatelem vykonávána v souladu s místními provozními předpisy a ostatními platnými předpisy. Zaměstnanci Poskytovatele budou o místních provozních předpisech prokazatelně poučeni. Poučení provede odpovědná osoba Objednatele.
- 10.16 Další požadované předpoklady stanovené zvláštními předpisy (na dodávku výrobků a jejich servis):

- 10.16.1 Poskytovatel musí u dodávek dodržovat ustanovení obecně závazných předpisů upravujících technické požadavky na výrobky, např. zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky, ve znění pozdějších předpisů a nařízení vlády České republiky, vydaným na jeho základě, zákona č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, ve znění pozdějších předpisů v souladu se směrnicemi Evropských společenství (např. 98/37/ES) a základní požadavky na ochranu zdraví a bezpečnosti (ČSN EN ISO 12100-1 a ČSN EN ISO 12100-2).
- 10.16.2 Stanovený výrobek musí být v rozsahu a za podmínek stanovených nařízením vlády opatřen stanoveným označením (CE), a pokud tak stanoví nařízení vlády, musí být k němu vydáno nebo přiloženo ES prohlášení o shodě nebo jiný dokument v souladu se zákonem č. 22/1997Sb., o technických požadavcích na výrobky, ve znění pozdějších předpisů a ve znění příslušných nařízení vlády České republiky.

10.17 Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

- Příloha č. 1 Detailní definice rozsahu poskytovaných služeb.
- Příloha č. 2 Klíčové parametry služby 
- Příloha č. 3 Seznam prvků a cena služby Maintenance pro rok 2011
- Příloha č. 4 Seznam prvků a cena služby Vzdálený dohled pro rok 2011
- Příloha č. 5 Postup výpočtu jednotkové ceny pro službu „Maintenance“ a „Vzdálený dohled“ prvků systému SGS.
- Příloha č. 6 Předávací protokol servisní prohlídky.
- Příloha č. 7 Struktura prvků SGS Objednatele.
- Příloha č. 8 Hierarchie a vzájemná závislost jednotlivých poskytovaných služeb podpory systému SGS.

V Ostravě dne: 04. 04. 2011



zástupce FaIT ředitelky – CSS Informační technologie  
na základě plně moci ze dne 14.12.2010



jednatel

Přílohy ke smlouvě číslo 2011/03/Kam

**Příloha číslo 1 Detailní definice rozsahu poskytovaných služeb**

**1. Maintenance systému SGS.** V rámci služby jsou dodávány aktualizované a nové verze software SGS ve formě update

1.1 Po dobu trvání služby je prodloužena záruka všech systémů SGS, které jsou pokryté službou dle této Smlouvy. Záruční závady budou hlášeny a řešeny dle odstavce 4 Přílohy č. 1, a Přílohy č. 2.

1.2 Nové verze budou distribuovány a implementovány minimálně 2 x ročně. Implementace budou prováděny dle odstavce 2 Přílohy č. 1

**2. Vzdálený dohled nad chodem aplikace, instalace nových verzí systému SGS**

2.1 Vzdálený dohled nad chodem aplikace

Předmětem činnosti jsou vzdálené kontroly (s využitím VPN přístupu) softwarové části systému SGS. Vzdálená kontrola na každém zařízení se provádí pravidelně, minimálně jednou za měsíc a v případě zjištění stavu, který neodpovídá normálu, kontinuálně až do doby zjištění její příčiny. Po zjištění příčiny chybového stavu, Poskytovatel neprodleně provádí kroky k jeho odstranění. Je-li řešení chybového stavu na straně Poskytovatele, vkládá Poskytovatel tento stav do Service Desku Poskytovatele a řeší dle odstavce 4. V případě, že chybový stav je vyvolán na straně Objednatele nebo na zařízení, které není ve správě Poskytovatele, Poskytovatel informuje o této skutečnosti příslušného zástupce lokality Objednatele.

Činnosti, které jsou obsahem služby

- 2.1.1 Kontrola a analýza [redacted] systému SGS
- 2.1.2 Kontrola datové a konfigurační databázové části systému SGS
- 2.1.3 Vytvoření bezpečnostní zálohy konfiguračních databází a nastavení systému SGS.
- 2.1.4 Kontrola chybových hlášení operačního systému
- 2.1.5 Implementace bezpečnostních záplat operačního systému
- 2.1.6 Vytváření a správa uživatelských účtů a přístupových práv na serverech [redacted]

2.2 Instalace nových verzí systému

2.2.1 Instalace nových verzí systému (dle služby Maintenance odstavce 1 Příloha č. 1) je prováděna vždy po vzájemné dohodě mezi Poskytovatelem a Objednatelem

2.3 Prvky systému SGS, na kterých se provádí vzdálený dohled a instalace nových verzí

- 2.3.1 [redacted]
- 2.3.2 [redacted]
- 2.3.3 [redacted]
- 2.3.4 [redacted]
- 2.3.5 [redacted]
- 2.3.6 [redacted]
- 2.3.7 [redacted]
- 2.3.8 [redacted]

Pro instalaci aktualizací na prvcích systému SGS zajistí Objednatel na všech těchto prvcích přístup ke zdroji automatických aktualizací SW Microsoft Update [redacted]. Mimo to Objednatel zajistí stahování aktualizací na prvcích SGS [redacted]

v doméně OKD pomocí doménových politik nebo jiných automatizovaných technologií. Samotnou instalaci aktualizací bude provádět Poskytovatel dle vlastního plánu

3. Pravidelné roční profylaktické servisní prohlídky. Předmětem činnosti pravidelných servisních prohlídek jsou servisní prohlídky a kontroly softwarové a hardwarové části systému SGS. Činnost prohlídek se bude provádět jednou za [redacted]. Prohlídky budou rovnoměrně rozprostřeny po lokalitách během roku dle předem dohodnutého seznamu a prováděny s ohledem na aktuální provozní možnosti lokality a ve spolupráci a po dohodě s Objednatel. Před vlastní prohlídkou minimálně 5 dnů před termínem prohlídky Poskytovatel vyzve zástupce Objednatele lokality k potvrzení termínu prohlídky. Servisní prohlídky jsou prováděny v místě plnění dle odstavce II Smlouvy.

3.1 Činnosti prováděné při servisní prohlídce systému SGS

Na software Systému SGS:

3.1.1 Kontrola softwarové shodnosti [redacted]

Na hardware Systému SGS:

3.1.2 Implementace bezpečnostních záplat operačního systému

3.1.3 Vyčištění a fyzická kontrola stavu a opotřebení zařízení

3.1.4 Kontrola hardware zařízení [redacted]

3.1.5 [redacted]

- 3.2 Pro plánování pravidelných fyzických prohlídek zařízení dle bodu 1.3.3 Smlouvy připraví Poskytovatel do 10-ti pracovních dnů po podpisu Smlouvy a následně vždy do prvních 5-ti pracovních dnů každého kalendářního roku seznam prvků systému SGS, na kterých jsou poskytovány služby dle bodu 1.3.3 Smlouvy. Tento seznam musí obsahovat minimálně údaje:

3.2.1 Umístění (vyplněno Poskytovatelem)

3.2.2 Název zařízení (vyplněno Poskytovatelem)

3.2.3 IP adresa zařízení (vyplněno Poskytovatelem)

3.2.4 Typ zařízení (vyplněno Poskytovatelem)

3.2.5 Datum poslední prohlídky (vyplněno Poskytovatelem)

3.2.6 Datum platnosti poslední prohlídky (vyplněno Poskytovatelem)

3.2.7 Zodpovědná osoba Objednatele

3.2.8 Zodpovědná osoba Poskytovatele (vyplněno Poskytovatelem)

3.2.9 Termín prohlídky

Takto vytvořený seznam bude předán Objednateli (Zástupci Objednatele lokality SOKD). Objednatel zajistí doplnění seznamu o informace 3.2.7 (Zodpovědná osoba Objednatele) a 3.2.9 (Termín prohlídky).

Odsouhlasený formulář seznamu prvků bude sloužit jako plánovací kalendář profylaktických kontrol pro celé rozhodné období (kalendářní rok).

3.3 HW zařízení systémů SGS na kterých jsou prováděny servisní prohlídky:

3.3.1 [redacted]

3.3.2 [redacted]

3.3.3 [redacted]

3.3.4 [redacted]

3.3.5 [redacted]

3.3.6 [redacted]

[redacted] Poskytovatel pouze dává Objednateli souhlas s implementací bezpečnostních

záplat operačních systémů těchto serverů a v případě požadavku Objednatele poskytuje součinnost při těchto operacích

#### 4 ServiceDesk - provoz help centra Poskytovatele a podpora provozu Objednatele, řešení poruch v garantované kvalitě

##### 4.1 Obsah služby

- 4.1.1 Telefonní podpora uživatelů a provoz help centra pro hlášení hardwarových a softwarových poruch (incidentů) a požadavků Objednatele
- 4.1.2 Provoz a vedení elektronického portálu [REDACTED] který je přístupný pro Objednatele. Elektronický portál slouží pro nahlášení hardwarových a softwarových poruch (incidentů) a požadavků Objednatele. Je přístupný pro Objednatele 7x24 hodin.
- 4.1.3 Řešení hardwarových a softwarových nahlášených poruch (incidentů) v garantované kvalitě dle Přílohy č. 2.
- 4.1.4 Konzultace a analýza požadavků uživatelů Objednatele v délce [REDACTED] měsíčně. Nevyčerpaný hodinový limit daného měsíce, je v rámci jednoho kalendářního roku převoditelný do následujících měsíců. Do tohoto limitu se nezapočítávají konzultace a analýza požadavků v souvislosti s řešením incidentů a záručních závad
- 4.1.5 Provoz a vedení elektronického portálu ServiceDesk se záznamy nahlášených požadavků dle 4.1.2 s uvedením priority a dohodnutým způsobem, průběhem a termíny řešení.
- 4.1.6 V portálu Poskytovatele bude mít možnost Objednatel získat informaci o kvalitativních parametrech plnění služby a dodržení parametrů služby dle Přílohy č. 2. V případě, že během měsíce došlo k nedodržení parametrů služby, Poskytovatel předá Objednateli do 10 dne následujícího měsíce podepsany protokol se seznamem případů, kdy došlo k překročení parametrů služby včetně sankcí. Objednatel vrací tento odsouhlasený protokol Poskytovateli, který se stává přílohou pro fakturaci v následujícím měsíci. V případě rozporu, kdy nedojde k dohodě mezi zástupci Objednatele a Poskytovatele, rozhodne rozhodčí komise dle odstavce 4.3 Smlouvy
- 4.1.7 Poskytovatel řeší v rámci služby incidenty, které se týkají všech aplikací dle odstavce 2.3 Přílohy č. 1 a incidenty způsobené HW závadou dle 3.3.1 až 3.3.6 odstavce č. 3 Přílohy č. 1

##### 4.2 Definice časových pojmů

- 4.2.1 Hlavní provozní doba: 7:00-15:00 v pracovních dnech
- 4.2.2 Pohotovost: 7x24 mimo Hlavní provozní doba dle 4.2.1

##### 4.3 Postup při hlášení hardwarových a softwarových poruch (incidentů) a požadavků Objednatele

###### 4.3.1 Kontakty na Service Desk Poskytovatele

Servisní telefon: [REDACTED] (Dostupnost a garantovaná odezva 7x24)

WEB: [servicedesk.prosystem.cz/](http://servicedesk.prosystem.cz/) (Pro poruchové stavy pouze v Hlavní provozní době, pro ostatní požadavky bez omezení doby 7x24)

Mail adresa: [REDACTED] (bez omezení doby - 7x24, ale pouze pro požadavky mimo poruchových stavů)

V případě, že je hlášení provedeno servisním telefonem, Poskytovatel vloží toto hlášení do elektronického portálu Poskytovatele, kde čas nahlášení je okamžik ukončení telefonického hovoru. V případě, že je hlášení provedeno mailem, Poskytovatel vloží toto hlášení do elektronického portálu ServiceDesk Poskytovatele, kde čas nahlášení je okamžik přečtení mailu Poskytovatelem

#### 4.3.2 Hlášení hardwarových a softwarových poruch (incidentu).

Hardwarové a softwarové poruchy a chyby lze hlásit kterýmkoliv kontaktem dle 4.2.1. Servisním telefonem kdykoliv a na WEB [REDAKCE]. Požadavky mohou být hlášeny

- 4.3.2.1 Zodpovědnými osobami Objednatele dle odstavce 4.2. smlouvy
- 4.3.2.2 Pracovníky ServiceDesk OKD
- 4.3.2.3 Přímo zápisem do portálu ServiceDesk Poskytovatele.

#### 4.3.3 Hlášení požadavků - Úroveň služby II až IV dle Přílohy č.2

Tyto požadavky Objednatele lze hlásit:

- 4.3.3.1 v Hlavní provozní době kterýmkoliv kontaktem dle bodu 4.3.1
- 4.3.3.2 v době „Pohotovost“ pouze e-mailem a WEB dle bodu 4.3.1

Tyto požadavky mohou hlásit pouze zodpovědné osoby Objednatele dle odstavce 4.2 Smlouvy a ServiceDesk OKD. Pokud bude tento požadavek hlásit jiný zástupce Objednatele, je požadavek zaregistrován až po potvrzení zástupcem Objednatele dle odstavce 4.2 Smlouvy. Žadatel bude v tomto případě informován e-mailem nebo telefonicky.

- 4.4 V případě, že služba bude čerpána neoprávněně, tzn. budou hlášeny incidenty, jejichž příčinou je funkce nebo stav zařízení třetích stran, bude při opakovaném hlášení incidentu předávána informace zodpovědnému zástupci Objednatele s možností účtování sankce za zneužití služby ServiceDesk. Základní vzorec pro výpočet sankce je totožný se sankcemi Poskytovatele za nedodržení parametrů služby „Úroveň služby I“ dle Přílohy 2 za překročení parametru Fix Time
- 4.5 K zajištění plnění parametrů SLA bude mít Poskytovatel k okamžitému použití náhradní technické vybavení. Objednatel předá Poskytovateli do 3 dnů od podpisu smlouvy náhradní HW koncentrátoru [REDAKCE] v maximální konfiguraci jaká je nasazena u Objednatele.
- 4.6 Objednatel se zavazuje obměňovat HW zařízení SGS v rozsahu zabezpečujícím plnou funkčnost a výkon. Předpokládá se rovnoměrná obnova všech zařízení SGS tak, aby maximální stáří HW systému SGS nepřekročilo 4 roky nebo záruční dobu, je-li tato doba delší a aby všechny verze operačních systémů byly pod podporou výrobce. Dodržení tohoto závazku je podmínkou garance dodržení parametrů služby dle Přílohy č. 2.
- 4.7 Poskytovatel zajišťuje HW opravy serverů [REDAKCE] a periférií těchto serverů [REDAKCE].

#### 5. Rozvoj systému dle požadavků Objednatele.

Rozvojem systému dle této smlouvy se rozumí drobné úpravy systému SGS, [REDAKCE] [REDAKCE] dle požadavku Objednatele, [REDAKCE]

Součástí služby je také doplnění a aktualizace uživatelské nápovědy a školení

- 5.1 Způsob poskytování služby: Objednatel připraví zadání požadavku, na který Poskytovatel provede analýzu řešení, cenovou kalkulaci, způsob řešení včetně termínu realizace. Čas na tyto operace je prvotně čerpán z měsíční kvóty, která je součástí služby ServiceDesk dle bodu 4 této přílohy. Svůj požadavek může Objednatel zadat přes ServiceDesk. V případech, u kterých je možné variantní řešení, předloží Poskytovatel variantní nabídku. Objednatel žádá o realizaci požadavku zasláním závazně objednávkou s přílohou odsouhlasené (vybrané) varianty nabídky zpracované Poskytovatelem.

## 5.2 Školení

Základní školení týkající se rozvoje systému je v ceně za realizaci požadavku. Školení nad rámec rozvoje systému lze čerpat z limitu dle bodu 4.1.4.





[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Na jednom prvku SGS může nastat pouze jedna porucha v kalendárním měsíci, k jejíž odstranění bude Doba odstranění poruchy [REDACTED] delší než 6 hodin

**Definice pojmů:**

Čas nahlášení incidentu nebo požadavku:

Okamžik zápisu požadavku v Service desku Poskytovatele, čas volání na servisní telefon, čas přečtení e-mailem

Doba odezvy

Doba odezvy je doba od času nahlášení incidentu nebo požadavku do času začátku řešení poruchy nebo požadavku

Výpočet hodnoty Doba odezvy = Čas začátku řešení poruchy nebo požadavku - Čas nahlášení incidentu nebo požadavku

Čas začátku řešení poruchy nebo požadavku:

Jde o okamžik, kdy Poskytovatel provedl základní identifikaci poruchy nebo kategorizaci požadavku a zahájil práce k odstranění poruchy nebo zahájil práce na řešení požadavku. Tento okamžik Poskytovatel zapíše do elektronického portálu ServiceDesk Poskytovatele. V případě, že není tento čas uveden nebo bylo zahájení řešení po limitní době plnění odezvy, je považován za začátek řešení čas nahlášení incidentu nebo požadavku plus limitní „Doba odezvy“

Do doby odezvy se nepočítá doba, je-li požadavek nebo incident nedostatečně popsán, a Poskytovatel nemůže identifikovat incident bez konzultace s žadatelem nebo zástupcem Objednatele dle odstavce 4.2 Smlouvy z důvodu nedostupnosti žadatele.

Doba do odstranění poruchy [REDACTED]

Doba od okamžiku začátku řešení poruchy do okamžiku odstranění poruchového stavu

Výpočet hodnoty Doba odstranění poruchy = Čas odstranění poruchového stavu - Čas začátku řešení poruchy. Do doby odstranění poruchy se nezapočítává doba, kdy Objednatel neumožnil fyzický přístup do místa řešení poruchy Poskytovateli, nebo není funkční vzdálený přístup k zařízení s poruchou SW

Čas odstranění poruchového stavu:

Okamžik, kdy Poskytovatel odstraní HW nebo SW poruchu prvku SGS a uvede prvek do stavu před vznikem poruchového stavu nebo ve výjimečných situacích do stavu, kdy dočasně existují jistá provozní omezení [REDACTED], které však zásadním způsobem nebrání používání systému. Tento stav však musí být odstraněn do 40 hodin v režimu 5x8 od okamžiku odstranění poruchového stavu. V případě, že odstranění poruchy je závislé na dodávce třetí strany, za stavu, kdy bylo hotovostní zařízení již použito a zatím nabyta dodána jeho náhrada, bude tento stav

odstraněn bezprostředně po jeho dodání. Tento průběh odstranění poruchy musí být evidován v ServiceDesku Poskytovatele a Objednatel je na tento stav upozorněn Poskytovatelem.

Termín realizace

Termín předání požadavku nebo jeho uskutečnění dle vzájemné dohody

Výše uvedené parametry plnění služby se nevztahují na

- a) případy, kdy dojde k dohodě s autorem požadavku na jiném termínu realizace,
- b) zařízení nebo prvky dodané třetími stranami a služby, které svým rozsahem nebo povahou přesahují rámec této smlouvy. V takovýchto případech budou podmínky sjednávány dle individuální dohody.

Přílohy ke smlouvě číslo 2011/03/Kam  
 Příloha číslo 3 Seznam prvků a cena služby Maintenance pro rok 2011

K výpočtu byl použit výpočet jednotkové ceny dle Přílohy č. 5

Prvky systému SGS pro službu Maintenance	
Celkem	

**1 Prvky systémů SGS, které jsou předmětem „Maintenance“ pro rok 2011.**

1.1 Software Systému SGS:

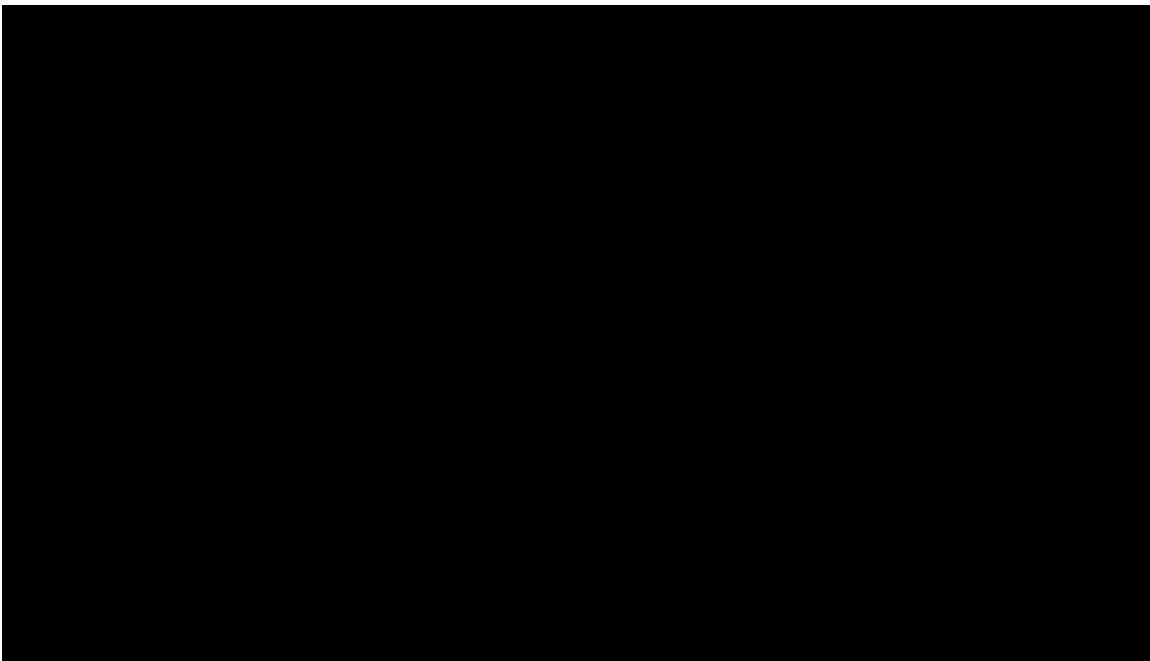
1.1.1.		
1.1.2.		
1.1.3.		
1.1.4.		
1.1.5.		
1.1.6.		
1.1.7.		
1.1.8.		
1.1.9.		

**2 Tabulka „Maintenance“ prvků systému SGS32 v členění dle lokalit:**

2.1		
2.1.1.		
2.1.2.		

2.1.3	[REDACTED]	■
2.1.4	[REDACTED]	■
2.1.5	[REDACTED]	■
2.1.6	[REDACTED]	■
2.1.7	[REDACTED]	■
2.1.8	[REDACTED]	■
2.1.9	[REDACTED]	■
2.2	[REDACTED]	
2.2.1	[REDACTED]	■
2.2.2	[REDACTED]	■
2.2.3	[REDACTED]	■
2.2.4	[REDACTED]	■
2.2.5	[REDACTED]	■
2.2.6	[REDACTED]	■
2.2.7	[REDACTED]	■
2.2.8	[REDACTED]	■
2.2.9	[REDACTED]	■
2.3	[REDACTED]	
2.3.1	[REDACTED]	■
2.3.2	[REDACTED]	■
2.3.3	[REDACTED]	■
2.3.4	[REDACTED]	■
2.3.5	[REDACTED]	■
2.3.6	[REDACTED]	■
2.3.7	[REDACTED]	■
2.3.8	[REDACTED]	■
2.3.9	[REDACTED]	■
2.4	[REDACTED]	
2.4.1	[REDACTED]	■
2.4.2	[REDACTED]	■
2.4.3	[REDACTED]	■
2.4.4	[REDACTED]	■
2.4.5	[REDACTED]	■
2.4.6	[REDACTED]	■
2.4.7	[REDACTED]	■
2.4.8	[REDACTED]	■

2.4.9.	[REDACTED]	[REDACTED]
2.5	[REDACTED]	
2.5.1.	[REDACTED]	[REDACTED]
2.5.2.	[REDACTED]	[REDACTED]
2.5.3.	[REDACTED]	[REDACTED]
2.5.4.	[REDACTED]	[REDACTED]
2.5.5.	[REDACTED]	[REDACTED]
2.5.6.	[REDACTED]	[REDACTED]
2.5.7.	[REDACTED]	[REDACTED]
2.5.8.	[REDACTED]	[REDACTED]
2.5.9.	[REDACTED]	[REDACTED]
2.6	[REDACTED]	
2.6.1.	[REDACTED]	[REDACTED]
2.6.2.	[REDACTED]	[REDACTED]
2.6.3.	[REDACTED]	[REDACTED]
2.6.4.	[REDACTED]	[REDACTED]
2.6.5.	[REDACTED]	[REDACTED]
2.6.6.	[REDACTED]	[REDACTED]
2.6.7.	[REDACTED]	[REDACTED]
2.6.8.	[REDACTED]	[REDACTED]
2.6.9.	[REDACTED]	[REDACTED]



Přílohy ke smlouvě číslo 2011-03 Kam

**Příloha číslo 4 Seznam prvků a cena služby Vzdálený dohled pro rok 2011**

K výpočtu byl použit výpočet jednotkové ceny dle Přílohy č. 5

Prvky systému SGS pro službu Vzdálený dohled	

Seznam prvků služby Vzdálený dohled				
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				

Přílohy ke smlouvě číslo 2011/03/Kam

Příloha číslo 5 Postup výpočtu jednotkové ceny pro službu „Maintenance“ a „Vzdálený dohled“ prvků systému SGS.

Položka	Druh SW	Ceníková cena v Kč	z ceníkové ceny v Kč	Dodatečná Sleva	Cena po slevě/ks v Kč

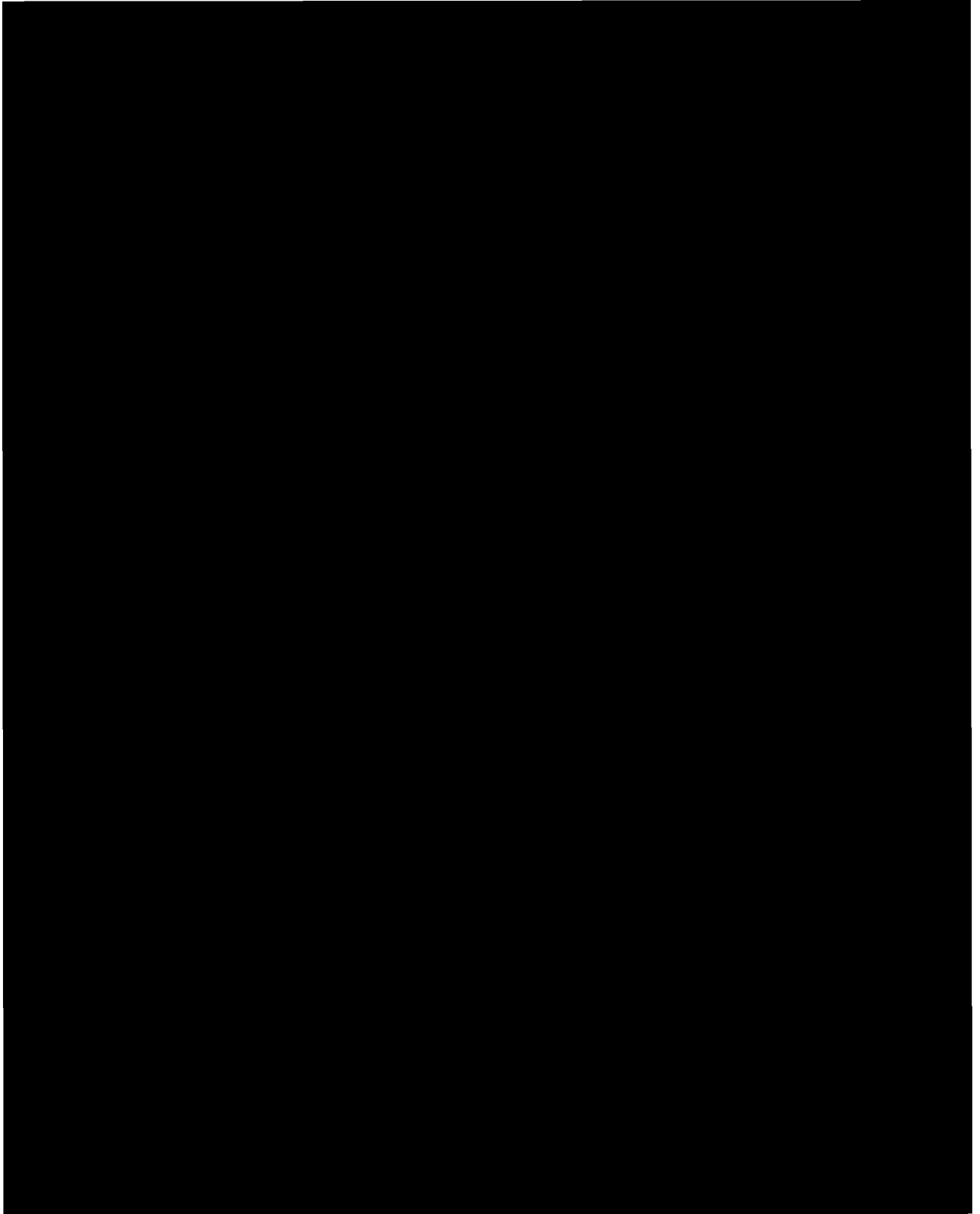
Položky	Prvek služby "Vzdálený dohled"	měrná jednotka	cena služby v Kč / rok	dodatečná sleva	cena služby v Kč / měsíc

Přílohy ke smlouvě číslo 2011/03/Kam  
 Příloha číslo 6 Předavací protokol servisní prohlídky

Protokol o provedení pravidelné profylaktické servisní prohlídky	
Označení zařízení SGS, [REDACTED]	
Typ zařízení SGS	[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
Číslo smlouvy:	
Datum uskutečnění prohlídky:	
Místo provedení práce (lokalita OKD):	
Provedené práce	
Zrušení starých servisních souborů [REDACTED]	
Instalace záplat operačního systému	
Fyzické vyčištění hardware	
Kontrola hardware	
Otestování funkce záložního zdroje napájení	
Zjištěné nedostatky	
Nutné nebo doporučené změny	
Výsledek revize	
Za předávající stranu	Za přebírající stranu



Přílohy ke smlouvě číslo 2011/03/Kam  
Příloha číslo 7 Struktura prvků SGS Objednatele



Přílohy ke smlouvě číslo 2011/03/Kam  
Příloha číslo 8 Hierarchie a vzájemná závislost jednotlivých poskytovaných služeb podpory systému SGS

