

Sml. 339/2023

AC

Smlouva o poskytování Servisních služeb

číslo smlouvy Objednatele: [Klikněte sem a zadejte text.](#)

číslo smlouvy Poskytovatele: RCS-2021-Z011

1. Smluvní strany

Město Holešov

sídlo: Masarykova 628, Holešov 769 01

IČO: 00287172

DIČ: CZ00287172

Zastoupená: Mgr. Milanem Fritzem, starostou města

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

Číslo účtu: [REDACTED]

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

a

AUTOCONT a.s.

sídlo: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava

korespondenční adresa: Sedmdesátá 7055, Zlín, 76001

IČ: 04308697

DIČ: CZ04308697

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

Zastoupená: Ing. Tomášem Jančíkem, ředitelem regionálního obchodního centra, na základě plné moci, která tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy

bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.

Číslo účtu: [REDACTED]

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

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) tuto Smlouvu o poskytování Servisních služeb (dále jen „**Smlouva**“).

2. Všeobecné obchodní podmínky

- 2.1. 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 (dále jen „**Všeobecné obchodní podmínky**“ či „**Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb**“ nebo „**Obchodní podmínky**“); příloha č. 1 této Smlouvy o modifikaci Všeobecných obchodních podmínek pro účely této Smlouvy tím není dotčen.
- 2.2. Upravuje-li tato Smlouva některé otázky odlišně, mají přednost ustanovení této Smlouvy před ustanoveními Všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb.
- 2.3. Pro účely této Smlouvy se smluvní strana označená jako „Zhotovitel“ dle všeobecných obchodních podmínek rozumí smluvní strana označená v této Smlouvě jako „Poskytovatel“.

3. Definice pojmů

3.1. Používá-li tato Smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, je jejich význam definován ve všeobecných obchodních podmínkách pro poskytování služeb, případně v následujících bodech.

BE (Best Effort) – znamená, že Poskytovatel provede Požadavek bez zbytečného odkladu.

Business Day (BD) – Pracovní den.

Business Hours (BH) – pracovní hodina v rámci Pracovního dne.

Bodová hodnota, bod – číslo, vyjadřující náročnost Požadavku.

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.

Koncová zařízení – počítače uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery, čtečky).

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.

Příloha – Nedílná součást této Smlouvy.

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

Servisní okno (odstávka) – je vyhrazený čas pro Objednatelem předem odsouhlasený servisní zásah. V době Servisního okna může být Informační systém nedostupný.

Servisní požadavek – žádost o provedení Servisní služby za účelem vyřešení Incidentu.

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

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.

4. Předmět plnění

- 4.1. Předmětem Plnění této Smlouvy je poskytování Servisních služeb, resp. Služeb, v rozsahu činností uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 4.2. Služby budou poskytovány na Prvcích IT definovaných v Příloze č. 2, bod 2.3 této Smlouvy.
- 4.3. Poskytovatel se zavazuje vypracovat standardní Report po skončení každého fakturačního období, během něhož jsou poskytovány Servisní služby, resp. Služby podle této Smlouvy. Pokud se Objednatel do 5-ti (pěti) pracovních dnů k Reportu nevyjádří, má se za to, že Report bezvýhradně akceptoval.

5. Způsob a termíny plnění

- 5.1. 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,
 - po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele.
- 5.2. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a místa Plnění je definován v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 5.3. Smluvní strany se dohodly, že Servisní služby, resp. Služby podle čl. 4 této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat v období specifikovaném v Servisním kalendáři, který je definován v Příloze č. 4, bod 4.1 této Smlouvy.
- 5.4. Dopravu zajišťuje Poskytovatel. Cena dopravy (Dopravné) je určena dle Přílohy č. 4, bodu 4.3 této Smlouvy.

6. Cena za poskytované služby, způsob úhrady

- 6.1. 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.
- 6.2. Kalkulace sjednané odměny a podrobná specifikace sjednaného způsobu vyúčtování Servisních služeb, resp. Služeb je uvedena v Příloze č. 4 této Smlouvy.
- 6.3. V případě potřeby provedení činnosti Poskytovatelem nad rozsah předmětu plnění dle čl. 4 této Smlouvy, se mohou smluvní strany předem písemně či e-mailem dohodnout na jejím provedení a na výši odměny za její provedení. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury.
- 6.4. 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. 4 resp. bude k ceně poskytnutého Plnění účtován příplatek uvedený v Příloze č. 4, bod 4.3 nebude-li v konkrétním případě dohodnuto mezi smluvními stranami jinak. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku.
- 6.5. Pro případ překročení předplaceného rozsahu sjednaného v Příloze č. 4, bodu 4.2. této Smlouvy, bude Objednatelem dokoupen chybějící počet bodů za cenu nepředplaceného bodu dle sazby uvedené v Příloze č. 4, bodu 4.3. této Smlouvy nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku.
- 6.6. V případě, že Objednatel nevyčerpá sjednaný rozsah Služeb, jejichž cena je hrazena paušální odměnou, nemá tato skutečnost vliv na povinnost Objednatele uhradit sjednanou paušální odměnu. V případě nepřekročení sjednaného rozsahu lze nevyužitý předplacený kredit přesunout do dalšího období, přičemž délka období, do kterého se předplacený kredit přesouvá, nesmí přesáhnout období fiskálního roku Poskytovatele (leden–prosinec).
- 6.7. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti, nebo při nalezení neobvyklého řešení Požadavku, se mohou smluvní strany písemně či e-mailem dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.
- 6.8. Jakékoliv navýšení ceny musí být projednáno a schváleno Odpovědnými osobami písemným dodatkem k této Smlouvě.
- 6.9. Sjednanou odměnu uhradí Objednatel na základě faktury vystavené Poskytovatelem po poskytnutí Servisních služeb, resp. 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 Servisní služby, resp. Služby poskytnuté Poskytovatelem mimo sjednanou paušální odměnu tzn. za Servisní služby, resp. Služby požadované Objednatelem nad rámec sjednaného rozsahu Servisních služeb, resp. Služeb dle čl. 4 této Smlouvy.
- 6.10. 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.
- 6.11. 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 v délce trvání původní lhůty splatnosti.

7. Práva a povinnosti smluvních stran

7.1. Součinnost smluvních stran:

7.1.1. Pro poskytování Servisních služeb, resp. Služeb je nutné zajistit potřebné informace pro včasné řešení Požadavků, dále Vzdálené přístupy a příslušná systémová oprávnění na definované Prvky IT po dobu trvání této Smlouvy.

7.1.2. Pro zajištění řádné realizace Servisních služeb, resp. Služeb požaduje Poskytovatel na Objednateli zejména následující součinnost:

- 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.,
- zajištění pracovních pomůcek/podmínek/postupů nutných k výkonu výškových prací. Na takové práce je Objednatel povinen upozornit v dostatečném časovém předstihu. V případě nedodržení má Poskytovatel právo odmítnout takovou práci vykonat a dochází k pozastavení SLA bez nároku na uplatnění sankce nebo škody.
- provedení činností vedoucích k řešení Incidentu – například fyzický restart / vypnutí jednoho z Prvků IT, provedení Změny v konfiguraci, vždy však na pokyn Poskytovatele,
- v 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 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“, popř. umožnit instalaci agenta na Windows nebo Linux OS,
- určení Odpovědné osoby Objednatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Objednatele.

7.1.3. 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.

7.2. Práva a povinnosti Poskytovatele:

7.2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby, resp. Služby s odbornou péčí a dodávat kvalitní Servisní služby, resp. Služby.

7.2.2. Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy.

7.2.3. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Pracovníky Objednatele ve věci řádného poskytování Servisních služeb, resp. Služeb dle této Smlouvy.

7.2.4. Poskytovatel má za povinnost po dohodě s Objednatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb, resp. Služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.

7.3. Práva a povinnosti Objednatele:

7.3.1. Objednatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré jemu dostupné informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování Servisních služeb, resp. Služeb a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků.

- 7.3.2. Objednatel zajistí Pracovníkům Poskytovatele zabezpečený Vzdálený přístup k Informačním systémům, které jsou předmětem Servisních služeb, resp. Služeb. Plánovaná přerušení Vzdáleného přístupu je Objednatel povinen s dostatečným předstihem oznámit Poskytovateli prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
- 7.3.3. Objednatel jmenuje Kontaktní a Odpovědné osoby pro účely této Smlouvy.
- 7.3.4. Objednatel má za povinnost po dohodě s Poskytovatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb, resp. Služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
- 7.3.5. Objednatel se vyjádří písemně k předkládaným materiálům nejpozději do tří (3) Pracovních dnů od jejich obdržení, pokud není dohodnuto mezi smluvními stranami jinak.
- 7.3.6. Objednatel je povinen zajistit přístup Pracovníkům Poskytovatele do objektů a k pracovištím, v souvislosti s poskytováním Servisních služeb, resp. Služeb.
- 7.3.7. Objednatel je povinen o prováděných Změnách, zásazích, nebo případných odstávkách, které by mohly ovlivnit Informační systém Objednatele, případně omezit, nebo znemožnit poskytování souvisejících Servisních služeb, resp. Služeb Poskytovatele, neprodleně informovat Poskytovatele prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
- 7.3.8. Objednatel zajistí trvalý přísun elektrické energie, potřebný pro provoz Informačního systému Objednatele, který je předmětem Servisních služeb, resp. Služeb. Plánované přerušení dodávek je Objednatel povinen s dostatečným předstihem oznámit Poskytovateli prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
- 7.3.9. Objednatel není bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele oprávněn po dobu účinnosti této Smlouvy a 12 (dvanáct) měsíců po ukončení účinnosti této Smlouvy zaměstnat zaměstnance Poskytovatele, přímo nebo i nepřímo, a to ani v subjektech, které tvoří s Objednatelem koncern ve smyslu obecně závazných právních předpisů. Za zaměstnance Poskytovatele se považuje osoba, která byla v pracovním nebo obdobném poměru k Poskytovateli v době účinnosti této Smlouvy a která se podílela na plnění této Smlouvy, s výjimkou osob, jejichž pracovní poměr k Poskytovateli skončil nejméně 12 (dvanáct) měsíců před vznikem pracovního poměru u Objednatele a s výjimkou osob, jejichž pracovní poměr k Poskytovateli byl ukončen na základě § 52 písm. c) zákoníku práce.
- 7.3.10. Objednatel se zavazuje v případě porušení povinnosti dle odst. 9 tohoto článku uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 200 000,- Kč (slovy dvě stě tisíc korun českých) za každý případ porušení.

8. Odpovědnost za škodu

- 8.1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu, maximálně však do výše hodnoty Plnění podle této Smlouvy za kalendářní měsíc poskytování Služeb.
- 8.2. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Poskytovatel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Poskytovatelem, na které se záruka vztahuje.
- 8.3. Objednatel zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Poskytovatel a bylo zapůjčeno Objednateli.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, nejdříve však dnem 1. ledna 2024.
- 9.2. Uveřejnění této smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním celé této smlouvy.
- 9.3. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31.12.2024.
- 9.4. Jednostranně lze okamžitě od této Smlouvy odstoupit v případech stanovených zákonem a dále v těchto případech:
- Objednatel je v prodlení s placením dle specifikace v čl. 6 déle než 60 dnů,
 - Poskytovatel je ve zpoždění v Plnění dle čl. 4 déle než 60 dnů.
- 9.5. 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. 6. této Smlouvy za Servisní služby realizované do konce doby účinnosti této Smlouvy.
- 9.6. 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.
- 9.7. Každá smluvní strana je oprávněna jednostranně odstoupit od této Smlouvy, jestliže:
- druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky této Smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nezjedнала nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě,
 - druhá smluvní strana ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů ve vztahu k činnostem, které jsou předmětem této smlouvy (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně),
 - na majetek druhé smluvní strany byl prohlášen konkurz, insolvenční návrh byl zamítnut pro nedostatek majetku, nebo bylo zahájeno exekučního řízení (o této skutečnosti je povinnost podat informaci druhé smluvní straně neprodleně).
- 9.8. Obsah této Smlouvy a jejích Příloh může být měněn jen dohodou smluvních stran, a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky podepsanými Oprávněnými osobami smluvních stran. Seznam Prvků IT (Příloha č. 2, bod 2.3) lze měnit dohodou smluvních stran formou oboustranného odsouhlaseného zápisu. Tento zápis se pak stává další přílohou této Smlouvy.
- 9.9. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každé smluvní straně přísluší po jednom výtisku.
- 9.10. Smluvní strany nejsou oprávněny žádné právo či povinnost vyplývající z této Smlouvy nebo s ní související ani celou Smlouvu postoupit či je, jakkoliv jinak převést na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 9.11. 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:

Ve Zlíně dne 20.12.2023

Ve Holešově dne: 20.12.2023

**Tomáš
Jančík**

Digitálně podepsal
Tomáš Jančík
Datum: 2023.12.20
11:20:27 +01'00'

.....

Tomáš Jančík
ředitel regionálního obchodního centra

**Mgr. Milan
Fritz**

Digitálně podepsal
Mgr. Milan Fritz
Datum: 2023.12.20
16:58:01 +01'00'

.....

Mgr. Milan Fritz
starosta

Příloha č. 1 – Obchodní podmínky

AUTOCONT

Všeobecné obchodní podmínky AUTOCONT a.s.
pro poskytování služeb

1. Právní subjektivita AUTOCONT a.s.

- 1.1. AUTOCONT a.s. je právnickou osobou založenou v právní formě akciové společnosti podle právních předpisů České republiky (dále jen „Zhotovitel“).
- 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, Hornopolská 3322/34, adresa pro doručování: 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava, Hornopolská 3322/34, Česká republika.
- 1.4. Identifikační číslo (IČO) AUTOCONT a.s. je 04308697
- 1.5. Daňové identifikační číslo (DIČ) AUTOCONT a.s. je: CZ04308697.

2. Definice pojmů

- 2.1. **Akceptace** – právní jednání vyjadřující schválení poskytnutého Plnění včetně potvrzení, že poskytnuté Plnění nemá zjevné vady, je kompletní a v množství, jakosti a provedení dle Smlouvy, těchto všeobecných obchodních podmínek nebo dřížích smluv.
- 2.2. **Akceptační kritéria** – seznam kritérií, která musí být splněna, aby mohlo být Plnění podléhající Akceptaci akceptováno.
- 2.3. **Dopravné** – zahrnuje dopravu z místa Zhotovitele do místa Objednatel a zpět, zhruba času na cestě při dopravě a ubytování v místě Objednatel.
- 2.4. **Důvěrné informace** – jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace, které se týkají Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách Plnění, jakož i o průběhu Plnění), které se týkají smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, utapované skutečnosti, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za Důvěrné informace takové informace, které jsou jako Důvěrné výslovně označeny smluvní stranou. Za Důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se v průběhu trvání Smlouvy staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinností jejich ochrany, dále informace získané smluvní stranou na základě postupu nezávislého na Smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně Třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinností jejich ochrany.
- 2.5. **Integrace** – je provedení činností potřebných k úplnému vytvoření systému a jeho uvedení do provozu, integrace jednotlivých komponent do funkčního celku a řízení všech výše uvedených činností.
- 2.6. **Instalace** – souhrn činností vedoucích k zprovoznění a nastavení Dila.
- 2.7. **Implementace** – je proces, při kterém dochází k zavádění, přizpůsobení a nastavení systému tak, aby podporoval naplnění požadavků a zadání Dila. Např. nastavení prostředí, zavedení informačního systému pomocí zákaznického vývoje software, přizpůsobování standardního Software specifickým potřebám organizace nebo její části, tvorba dokumentace, školení koncových uživatelů apod.
- 2.8. **Informační systém** – (zkráceně IS) je chápán jako infrastruktura, nebo systém pro zpracování informací pro podporu řízení, provozu a rozhodování organizace nebo její části. Jeho součástí je hardware, software, technické příslušenství a dokumentace.
- 2.9. **Koncový uživatel** – je pracovník Objednatel, který využívá Plnění, nebo jiná osoba, které Objednatel umožňuje využívání Plnění.
- 2.10. **Kontaktní osoba Objednatel** – je pracovník Objednatel, který je oprávněn obracet se na službu Servis Desk Zhotovitel.
- 2.11. **Metrika** – měřitelný parametr Servisní služby
- 2.12. **Migrace dat** – je proces zahrnující převod dat ve vzájemně odsouhlaseném formátu a vzájemně odsouhlasené struktuře do nového systému. Migrace dat může zahrnovat i přípravu a testování.
- 2.13. **Návrh systému** – je písemný dokument obsahující návrh Informačního systému jako celku, zejména obsahující aplikační, datovou, technicko-technologickou a organizační architekturu IS. Návrh systému rovněž obsahuje Akceptační kritéria Software.
- 2.14. **Neprodleně** – bez zbytečného prodlení, nejpozději následující Pracovní den.
- 2.15. **Období podpory** – je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazuje poskytnout služby podpory.
- 2.16. **Objednatel** – je společnost, jmenovaná ve Smlouvě, které je poskytován předmět Plnění.
- 2.17. **Odpovědné osoby** – jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.
- 2.18. **Okolnost vylučující odpovědnost** – je překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážky předvidala. Událostmi, které lze také mít považovat za okolnosti vylučující odpovědnost jsou zejména války, vojenské intervence, občanské nepokoje, teroristické útoky, blokády, povstání, výtržnosti, epidemie, karanténní omezení, živelné pohromy nebo zemětřesení, požáry, vichřice a jiné klimatické jevy, výpady dodávek elektrické energie nebo rázová přepětí, selhání medií, selhání telekomunikačních služeb, výpady sítě Internet či jiných elektronických komunikací. Za události vylučující odpovědnost se považují rovněž tzv. hackerské útoky, požadavky povolení řízení třetích stran, nedostatečnosti přístupů způsobených třetími stranami nebo selhání strojů zapříčiněných třetími stranami. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla např. v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
- 2.19. **Oprávněné osoby** – jsou zmínčené osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.
- 2.20. **Osoby v koncernu** – jsou jakékoli třetí osoby, které tvoří se Zhotovitelem nebo Objednatel koncem (holding) ve smyslu ustanovení § 79 odst. 1 zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech.
- 2.21. **Ověřovací provoz** – provoz Objednatel za asistence a zvýšeného dohledu Zhotovitel v místě Objednatel, sloužící pro optimalizaci a ověření správné funkčnosti IS.
- 2.22. **Plán projektu** – základní dokument, popisující základní parametry Projektu a zásady pro řízení a organizaci Projektu.
- 2.23. **Plnění** – je dodané zboží nebo zhotovené, provedené dílo Zhotovitelem na základě Smlouvy. Plnění představují všechny Produkty a Služby včetně dokumentace, které mají být Zhotovitelem dodány nebo poskytnuty v průběhu plnění Smlouvy.
- 2.24. **Pracovní dny** – všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8:00 do 17:00 hodin.
- 2.25. **Pracovníci Objednatel** – zaměstnanci Objednatel a/nebo jiné fyzické osoby, které Objednatel pověřil plněním této smlouvy; Objednatel za činnost těchto pracovníků odpovídá.
- 2.26. **Pracovníci Zhotovitel** – zaměstnanci Zhotovitel a/nebo jiné fyzické osoby, které Zhotovitel pověřil plněním této smlouvy; Zhotovitel za činnost těchto pracovníků odpovídá.
- 2.27. **Produkty** – jsou všechna zařízení, hardware, Software a spotřební zboží, které má Zhotovitel instalovat, nebo poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a všechna související dokumentace.
- 2.28. **Projekt** – je skupina časově ohraničených činností, které vedou k naplnění Smlouvy.
- 2.29. **Protokol o Akceptaci** – písemný protokol podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Akceptaci.
- 2.30. **Protokol o Předání** – písemný záznam podepsaný Odpovědnými nebo Oprávněnými osobami obou smluvních stran jako potvrzení o Předání.
- 2.31. **Provozní prostředí** – HW a SW prostředí Objednatel vhodné pro provoz Informačního systému. Konfigurace HW a SW prostředí bude uvedena v Návrhu systému.
- 2.32. **Předání** – úkon, kdy Zhotovitel předává definovaný předmět předání Objednateli a ten Předmět předání přijímá.
- 2.33. **Servis Desk** – je služba Zhotovitel, která slouží k přijímání a evidenci všech požadavků na záruční opravy a služby podpory.
- 2.34. **Servisní kalendář** – doba a dny, ve kterých je Servisní služba poskytována.
- 2.35. **Servisní služba** – služba související se správou, provozem, rozvojem a pravidelnou údržbou Informačního systému.
- 2.36. **Služby** – jsou všechny činnosti, které má Zhotovitel poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a jsou potřebné, ke splnění smluvních závazků.
- 2.37. **Služby podpory** – jsou služby, které se na základě smlouvy zavazuje Zhotovitel poskytnout v průběhu Období podpory.
- 2.38. **Smlouva** – představuje dohodu uzavřenou mezi Objednatel a Zhotovitelem, podepsanou Oprávněnými osobami obou smluvních stran včetně všech jejích dodatků, doplnků, příloh a všech dokumentů, na které se Smlouva odkazuje a které jsou její nedílnou součástí. Smlouva je základním dokumentem, který popisuje, jakým způsobem a za jakých podmínek bude poskytováno Plnění. Smlouva obvykle upravuje následující okruhy:

Všeobecné obchodní podmínky AUTOCONT a.s. pro poskytování služeb platné od 1.6.2020

Strana 1 z 5

AUTOCONT

- Obsah a rozsah Plnění
 - Harmonogram Plnění
 - Vymezení smluvních rizik – sankce
 - Pokuty, penále
 - Omezení škod
 - Řídící struktury projektu včetně popisu jejich rolí a kompetencí
 - Akceptační procedury
 - Popis řízení změn a další...
- 2.39. **Software** (Programové vybavení) – počítačový program spolu s příslušnou dokumentací, popřípadě i zdrojovými texty, je-li výslovně uvedeno, že jsou součástí Plnění.
- 2.40. **Subdodavatel** - Třetí strana, která se na plnění Smlouvy podílí dodávkami pro Zhotovitele.
- 2.41. **Třetí strana/osoba** – je fyzická nebo právnická osoba, kterou není Zhotovitel nebo Objednatel a která s nimi netvoří koncern.
- 2.42. **Úroveň služeb podpory** – je konkrétní specifikace Služeb podpory, jejich kvantit, kvality a podmínek, za kterých se Zhotovitel zavazuje tyto služby poskytovat.
- 2.43. **Vada** – je rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi poskytnutého Plnění a funkčními vlastnostmi, které jsou uvedeny v dokumentaci nebo v popisu Plnění, je-li takový popis součástí Smlouvy nebo součástí dokumentu vypracovaného na základě Smlouvy. Za Vadu se dále považují i právní vady Plnění.
- 2.44. **Záruční doba** – je doba uvedená ve Smlouvě, během které se Zhotovitel zavazuje bezplatně odstraňovat Vady.
- 3. Vztah smlouvy a všeobecných obchodních podmínek**
- 3.1. Všeobecné obchodní podmínky tvoří přílohu Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.
- 3.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky smlouvy jsou platné v celém rozsahu, pokud nejsou upraveny ustanoveními Smlouvy jinak.
- 3.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a všeobecných obchodních podmínek platí ustanovení Smlouvy.
- 4. Plnění**
- 4.1. Místem plnění je sídlo smluvní strany, které má být Plnění poskytnuto.
- 4.2. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy (včetně změny sídla), jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů po provedení takové změny.
- 4.3. Smluvní strany se dále zavazují poskytnout druhé smluvní straně součinnost umožňující řádné plnění povinností ze Smlouvy.
- 4.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků z této Smlouvy.
- 4.5. Smluvní strany se zavazují informovat opačnou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou, nebo by mohly být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 4.6. Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním. Pokud se některá ze smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 4.8. Smluvní strany se zavazují plnit své závazky v souladu se všemi příslušnými obecně závaznými předpisy a normami.
- 4.9. Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím Třetích osob nebo Osob v koncernu, přičemž však odpovídají, jako by plnily samy.
- 4.10. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 5. Dílčí smlouvy a dodatky**
- 5.1. Smluvní strany mohou jednotlivě částí plnění Smlouvy upravit popřípadě upřesnit pomocí písemných dílčích smluv nebo dodatků Smlouvy.
- 5.2. Nestanoví-li dílčí smlouvy nebo dodatky Smlouvy výslovně jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran Smlouvou.
- 5.3. V případě rozporu mezi zněním Smlouvy a zněním dílčí smlouvy platí ustanovení dílčí smlouvy.
- 5.4. Změny provedené dílčí smlouvou oproti ustanovením Smlouvy se týkají pouze Plnění poskytovaného na základě takové dílčí smlouvy.
- 5.5. Ukončení účinnosti kterékoliv dílčí smlouvy nemá vliv na účinnost Smlouvy.

6. Cena a platební podmínky

- 6.1. Ceny jsou udávány v českých korunách (CZK) nebo v jiné konvertibilní měně a jsou splatné v českých korunách při použití kurzu České národní banky deviza platného ke dni vystavení faktury.
- 6.2. Cena za Plnění je stanovena dohodou smluvních stran.
- 6.3. Cena za Plnění nezahrnuje daň z přidané hodnoty.
- 6.4. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, cena Plnění je stanovena v českých korunách a index růstu spotřebitelských cen (mira inflace) vyhlášený Českým statistickým úřadem vzroste o pět (5) nebo více procent oproti okamžiku předchozího stanovení nebo zvýšení ceny, může být cena Plnění spočítavajícím ve Službách jednostranně zvýšena ze strany Zhotovitele, nejvýše však o částku odpovídající takovému procentuálnímu nárůstu. Zvýšená cena je platná uplynutím jednoho (1) měsíce po doručení oznámení o zvýšení.
- 6.5. Cena je vždy splatná na základě vystavených faktur. Pro vyloučení pochybností platí, že cena je splacena písemným celým finančním částky na účet Zhotovitele.
- 6.6. Faktury musí spočívat veškeré náležitosti účetních a daňových dokladů vyžadované platnými právními předpisy. Přílohy faktury tvoří kopie potvrzených dokumentů popisujících Předání nebo Akceptaci Plnění, jencž cena je fakturována.
- 6.7. Lhůta splatnosti faktury je, nestanoví-li Smlouva jinak, čtrnáct (14) kalendářních dnů ode dne vystavení. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.

7. Vlastnická práva, práva užití díla a přechod nebezpečí škody

- 7.1. Vlastnické právo k předmětu Plnění, který se podle Smlouvy má stát vlastnictvím Objednatel, přechází na Objednatel dnem úplného zaplacení ceny příslušného předmětu Plnění.
- 7.2. V případě, že Zhotovitel poskytl jako součást Plnění dílo, které vykazuje znaky autorského díla ve smyslu autorského zákona, poskytuje Zhotovitel Objednateli nevýhradní licenci k užití díla, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví a které má podle Smlouvy být předáno Objednateli a to momentem předání a dnem úplného zaplacení ceny takového díla. Na základě nevýhradní licence je Objednatel oprávněn k užití díla, ke kterému je nositelem majetkových práv autorských pouze Zhotovitel. Objednatel je oprávněn dílo užívat následujícím způsobem:
- 7.2.1. užívat takové dílo v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě nebo v licenčních ujednáních týkajících se takového díla.
- 7.2.2. vytvářet kopie takového díla pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh. Kopie je Objednatel povinen zabezpečit proti ztrátě a odcizení a musí je označit všemi autorskými právy a označením jako originál.
- 7.2.3. předat, postoupit, prodat, pronajmout nebo jiným obdobným způsobem poskytnout takové dílo Třetí osobě, nebo Osobě v koncernu pouze s předchozím písemným souhlasem Zhotovitele, není-li takové dílo výslovně k poskytnutí Třetí osobě nebo Osobě v koncernu určeno. V takovém případě je Objednatel na základě práva užití díla oprávněn v též rozsahu poskytnout právo užití díla takové Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, pro kterou je dílo určeno.
- 7.3. Práva užití díla mohou být dále upravena zvláštními podmínkami nositele autorských práv. Takové podmínky tvoří přílohu Smlouvy. V případech kdy nositelem majetkových práv autorských k dílu poskytnutému Objednateli je zcela nebo zčásti Třetí osoba nebo Osoba v koncernu, zavazuje se Zhotovitel poskytnout Objednateli podlicenci k tomuto dílu.
- 7.4. Vzhledem k tomu, že Zhotovitel poskytuje díle článku 7.2. Objednateli nevýhradní licenci k poskytnutému Plnění, práva Zhotovitele k dílu dle článku 7.2. zůstávají bez ohledu na výše uvedené zachována.
- 7.5. V případech, na které se nevztahuje ustanovení podle článku 7.2, platí, že když Zhotovitel při plnění Smlouvy vytvoří nehmotný statek, který je způsobilý jako předmět ochrany podle obecně závazných předpisů, upravujících práva k nehmotným statkům, jsou obě smluvní strany oprávněny takový nehmotný statek neomezeně užívat.
- 7.6. V případě, že Objednatel užívá dílo či jeho dílčí část (ať již se jedná o dílo, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví o nikoli) v rozporu s ustanovením těchto obecných obchodních podmínek nebo Smlouvy, je Zhotovitel oprávněn vypovědět po marném uplynutí písemně poskytnuté lhůty k nápravě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, poskytnuté právo užití takového díla či jeho části. Vypovědní doba činí třicet (30) kalendářních dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení písemného vyhotovení vypovědi. Pokud bylo dílo poskytnuto v souladu s článkem 7.2.3. Třetí osobě nebo Osobě v koncernu, může být právo užití díla vypovězeno i v případě, že je porušováno takovou Třetí osobou nebo Osobou v koncernu. Objednatel je povinen zajistit, aby Třetí strana nebo Osoba v koncernu přestala dílo užívat nejpozději uplynutím vypovědní lhůty podle tohoto ustanovení.

AUTOCONT

7.7. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatel dnem jejich Předání.

8. Záruka za jakost a odpovědnost za vady

8.1. Zhotovitel se poskytnutím záruky na předmět Plnění zavazuje, že tento bude splňovat po stanovenou Záruční dobu specifikace uvedené v uživatelské a technické dokumentaci. Neexistující dokumentací nahrazuje popis vlastností výstupu ve Smlouvě.

8.2. Standardní doba záruky na poskytnuté služby a na poskytnuté spotřební materiály a náhradní díly je tři měsíce od Předání Plnění, nebude-li dohodnuto jinak.

8.3. Záruční doba počíná běžet převzetím Plnění. Je-li předmět Plnění složen z více částí, potom záruční doba každé jednotlivé části předmětu Plnění začíná běžet od okamžiku jejího převzetí a vztahuje se na Vady vzniklé v době trvání záruky.

8.4. Objednatel zasílá požadavky na záruční opravu v písemné formě prostřednictvím elektronické pošty, aplikací vzdáleného přístupu, popř. pošty, faxu na kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě. Nejsou-li tyto kontaktní údaje ve smlouvě uvedeny, bude objednatel zasílat požadavky na kontaktní údaje uvedené na internetových stránkách Zhotovitele. Oznamované Vady Plnění musí být dostatečně specifikovány. Oznamování zjištěných vad musí být provedeno nejpozději do posledního pracovního dne běhu záruční doby.

8.5. Práce na odstranění oznamované Vady, na kterou se vztahuje záruka, musí být zahájeny bez zbytečného odkladu. Není-li možné takovou vadu odstranit okamžitě, musí Zhotovitel oznámit bez zbytečného odkladu Objednateli předpokládaný termín a způsob odstranění Vady.

8.6. Zhotovitel je oprávněn eliminovat vadu i tím, že navrhne postup, který zamezí projevům Vady při běžném provozu.

8.7. V případě, že Objednatel požádá o opravu Vady, na kterou se nevztahuje záruka, dohodne se Zhotovitel a Objednatel na podmínkách jejího výkonu. Povinnosti Zhotovitele je předem informovat Objednatel o tom, že jím požadovaná služba není kryta zárukou a bude účtována dle aktuálních cen příslušné služby.

8.8. Náklady Zhotovitele na činnosti spojené s analýzou požadavků, na které se nevztahuje záruka, nese Objednatel.

9. Omezení záruky

9.1. Zhotovitel nenes odpovědnost za Vady a chyby vzniklé:

- 9.1.1. užíváním Plnění v rozporu s dodanou uživatelskou, popř. technickou dokumentací;
- 9.1.2. neoprávněným nebo neodborným zásahem či nesprávným užitím Plnění; Objednatel nebo Třetí osobou nebo Osobou v koncernu bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele;
- 9.1.3. úpravou nebo jakýmkoli jiným zásahem do poskytnutého Plnění bez souhlasu Zhotovitele;
- 9.1.4. úpravou Software, která je v rozporu s podmínkami Smlouvy nebo zákonem, užíváním Software v jiném než Zhotovitelem podporovaném operačním a/nebo databázovém prostředí nebo užíváním Software v rozporu s aktuální verzí podporovanou Zhotovitelem, to vše bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele;
- 9.1.5. změnou parametrů prostředí Informačního systému Objednatel, ve kterém je dodán Software provozován, bez souhlasu Zhotovitele;
- 9.1.6. komponentami Informačního systému Objednatel, na které se nevztahuje tato záruka;
- 9.1.7. vlivem počítačových virů;
- 9.1.8. zanedbáním předepsané údržby, provozu nebo obsluhy ze strany Objednatel;
- 9.1.9. opotřebením zboží/díla způsobené jeho obvyklým užíváním a nevztahuje se na vady, pro které byla sjednána nižší cena;
- 9.1.10. nesprávnou přípravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, vystavením nepřiznivým vnějším vlivům, provozem za jiných než výrobcem či dodavatelem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek;
- 9.1.11. fyzickým poškozením, na závady vzniklé neodvratnou událostí (dohřev, voda apod.), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem

9.2. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Zhotovitel nenes odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatel a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Zhotovitelem, na které se záruka vztahuje.

9.3. Předmětem záruky také není:

- 9.3.1. školení Objednatel;
- 9.3.2. poskytnutí nových verzí systému;
- 9.3.3. instalace oprav softwarových chyb;
- 9.3.4. poskytnutí služeb podpory.

10. Komunikace smluvních stran

10.1. Způsob a pravidla komunikace jsou definována Plánem projektu při zahájení Projektu. Není-li tomu tak, používají se následující odstavce tohoto článku.

10.2. Komunikace smluvních stran probíhá na úrovni Oprávněných osob. Tím není dotčena možnost smluvních stran komunikovat prostřednictvím statutárních orgánů.

10.3. Smluvní strana je oprávněna kdykoliv jmenovat jinou Oprávněnou nebo Odpovědnou osobu, je však povinna na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů od jejího provedení.

10.4. Do působnosti Oprávněných osob náleží:

- 10.4.1. kontrolovat postup plnění Smlouvy;
- 10.4.2. připravovat návrhy potřebných změn a dodatků Smlouvy, připravovat a podepisovat návrhy dodatků a dalších smluv týkajících se Plnění.

10.5. Do působnosti Odpovědných osob náleží:

- 10.5.1. organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním Smlouvy;
- 10.5.2. koordinovat součinnost smluvních stran;
- 10.5.3. informovat na vyzvání smluvní strany o postupu plnění Smlouvy.

10.6. Dokumenty se doručují druhé smluvní straně, a to některým ze způsobů dále uvedených:

- 10.6.1. osobně oproti potvrzení o převzetí;
- 10.6.2. doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku. V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení zálohy v případě, že si ji adresát nevyzvedl, nebo v případě, že nebyl zašten, a dále dnem, kdy adresát převzetí zálohy odmítl;
- 10.6.3. faxem nebo elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání, a nebo potvrzení o doručení. Pro odstranění případných nedorozumění se smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zaslaných tímto způsobem.

10.7. Dokumenty se doručují na údaje uvedené v záhlaví Smlouvy, není-li dohodnuto jinak.

11. Proces Akceptace

11.1. Akceptaci Plnění nebo dílčího Plnění může za Objednatel učinit Odpovědná nebo Oprávněná osoba. Objednatel je povinen zajistit přítomnost příslušné osoby při Akceptaci.

11.2. O Akceptaci sepíše Zhotovitel s Objednatel příslušný Akceptační protokol. V protokolu smluvní strany uvedou:

- 11.2.1. Plnění nebo dílčí Plnění bylo akceptováno bez výhrad, nebo
- 11.2.2. Plnění nebo dílčí Plnění bylo akceptováno s výhradami, které nebrání Akceptaci – v tomto případě se Plnění považuje za akceptované a účastníci dohodnou termín a způsob vyřešení výhrad, nebo
- 11.2.3. Plnění nebo dílčí Plnění nebylo akceptováno – v tomto případě účastníci v Akceptačním protokolu písemně uvedou příslušné věcné výhrady bránící Akceptaci včetně naplnění či nenaplnění Akceptačních kritérií formou strukturovaného rozdílového protokolu. V tomto případě se Plnění nebo dílčí Plnění nepovažuje za akceptované. Účastníci dohodnou termín a způsob vyřešení výhrad a po jejich vyřešení bude znovu provedeno akceptační řízení.

11.3. V případě, že Objednatel neposkytne součinnost nutnou pro provedení akceptačního řízení nebo neuplatní výhrady bránící Akceptaci do 5 (pět) Pracovních dnů ode dne, kdy mu bylo předáno Plnění k Akceptaci, bude se považovat takto poskytnuté Plnění za akceptované.

12. Ochrana Důvěrných informací

12.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací způsobem obvyklým jako při utajování vlastních Důvěrných informací. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti takových principů utajení Důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit utajení získaných Důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících Třetích stran a Osob v koncernu, pokud jim takové informace byly poskytnuty.

12.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit Důvěrné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy.

12.3. V případě ukončení platnosti nebo účinnosti některých smluvních ujednání ustanovení o ochraně Důvěrných informací, zůstávají nadále v platnosti a účinnosti nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.

12.4. Obě strany budou zachovávat přísně důvěrný charakter veškerých takových důvěrných materiálů a nepoužijí je nebo nevyjeví třetím osobám. Pokud je sdělení informací z důvěrných materiálů třetím osobám nezbytné pro plnění Smlouvy, pak je možné informace poskytnout pouze za následujících podmínek:

AUTOCONT

- 12.4.1. Třetí osobu, které budou Důvěrné informace některou ze stran sděleny, odsouhlasí druhá strana předem.
- 12.4.2. Třetí osoba písemně potvrdí svůj závazek zachování důvěrnosti informací, které jí byly jako důvěrné předány ve stejném rozsahu, v němž je touto povinností vázána smluvní strana, která tyto informace Třetí osobě sdělila.
- 12.5. Za porušení povinností stran zachovávat důvěrnou povahu materiálů nebude považováno předání následujících informací:
- 12.5.1. které jsou nebo se stávají veřejně přístupnými nebo musí být zpřístupněny na základě obecně závazných právních předpisů, aniž by došlo k porušení Smlouvy;
- 12.5.2. které příjemce obdržel v souladu s právními předpisy od Třetí osoby nebo od Osoby v koncernu bez jakékoli povinnosti zachovávat jejich důvěrnou povahu; v tomto případě nebude smluvní strana uváděna jako zdroj této informace;
- 12.5.3. které jsou zbraveny důvěrné povahy na základě platného příkazu soudu nebo orgánu veřejné správy, a to za předpokladu, že příjemce:
- 12.5.3.1. předkládající stranu vrozuměl o takovémto příkazu neprodleně po jeho obdržení;
- 12.5.3.2. spolupracuje s předkládající stranou na tom, aby od soudu nebo od orgánu veřejné správy, který vydal zmíněný příkaz, získal ochranný příkaz, který by omezil vyjevení a užívání důvěrných materiálů výhradně na účely, kterým měl sloužit původní příkaz k odstátní;
- 12.6. Povinnosti stran vyplývající z tohoto článku budou platit po celou dobu existence obchodního tajemství, a to jak po dobu platnosti Smlouvy, tak i po dobu jednoho roku po ukončení platnosti Smlouvy z jakéhokoli důvodu.
- 12.7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany domáhat se ochrany v souladu s ustanovením § 258b občanského zákoníku.
- 12.8. Po ukončení Plnění může každá ze stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných ke zhotovení předmětu smlouvy obsahujících informace důvěrného charakteru nebo tvořících obchodní tajemství a druhá strana je povinna tyto materiály neprodleně vrátit, pokud nebudou součástí předmětu Plnění.
- 13. Náhrada škody**
- 13.1. Smluvní strany nespo odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 13.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
- 13.3. Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, náhodné nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztráty, a to i vyplývající z nedodržení povinností vůči správním orgánům, ať již se jedná o škody vzniklé v důsledku porušení smluvní nebo zákonné povinnosti.
- 13.4. Účastníci tohoto závazkového vztahu stanovují, že výše předvídatelné škody, která případně může vzniknout porušením povinností Zhotovitele, představuje částku maximálně do výše ceny předmětu plnění, ohledně něhož došlo ke škodné události, není-li sjednána jiná výše. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat Objednatel. Účastníci stanovují, že celková výše náhrady škody z jedné škodné události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, která by v příčinné souvislosti s plněním Smlouvy mohla vzniknout, se limituje u skutečné škody a u ušlého zisku oském do výše ceny předmětu plnění.
- 13.5. Jakékoli nároky na náhradu škody je Objednatel oprávněn u Zhotovitele relevantně uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodné události učinil veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodné události Zhotovitele bezodkladně vrozuměl a poskytl mu veškeré vyžadované dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.
- 13.6. Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků způsobené vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit, resp. jsou objektivně neodvratitelnou náhodou.
- 14. Okolnosti vylučující odpovědnost – vyšší moc**
- 14.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků, způsobené Okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moc).
- 14.2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé Okolnosti vylučující odpovědnost bráničů řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání Okolností vylučujících odpovědnost.
- 14.3. V případě opoždění plnění Zhotovitele způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědnost pletí, že tento není v prodlení po dobu trvání takových překážek. Zhotovitel je však povinen Objednatel o výskytu takových

překážek Neprodleně informovat. Trvá-li toto opoždění více jak tři (3) dny, posouvají se termíny plnění o dobu opoždění.

15. Sankce

- 15.1. Pro každý případ porušení podmínek užití díla (článek 7.2.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši sto tisíc (100 000) Kč.
- 15.2. Pro každý případ porušení povinností ochrany Důvěrných informací (článek 12.) se stanovuje smluvní pokuta ve výši jeden milion (1 000 000) Kč.
- 15.3. Smluvní pokuta je splatná do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení.
- 15.4. V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 15.5. Vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty nebo úroků z prodlení, jejich vyvýtčením nebo zaplacením, není dotčen nárok smluvní strany na náhradu vzniklé škody.

16. Platnost a účinnost

- 16.1. Účinnost Smlouvy lze předčasně ukončit:
- 16.1.1. písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
- 16.1.2. písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran,
- 16.1.3. písemnou výpovědí Smlouvy v případě neplnění jedné ze stran z důvodů Okolností vylučujících odpovědnost.
- 16.2. Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zejména prodlení smluvní strany s plněním nepeněžitých závazků delší než tři (3) měsíce, popřípadě prodlení smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než tři (3) měsíce.
- 16.3. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy podle ustanovení čl. 16.1.2 pouze v případě, že druhá smluvní strana přes písemně upozornění na porušení Smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůvě, která nesmí být kratší než třicet (30) kalendářních dnů, neodstraní.
- 16.4. Smluvní strana je oprávněna výpověď Smlouvy podle ustanovení čl. 16.1.3 pouze v případě, že druhá smluvní strana není schopna plnit z důvodů Okolností vylučujících odpovědnost po dobu delší než tři (3) měsíce.
- 16.5. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení článku 12, 13, 15.

17. Compliance smluvní doložka

Každá ze smluvních stran prohlašuje:

- 17.1. že se nepodílela, nepodílí a nebude podílet na páčení trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb. o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění, zejména:
- 17.1.1. nebude poskytovat žádné osobě úplatky,
- 17.1.2. nebude od žádné osoby uplatňovat přijímát,
- 17.1.3. nebude navrhnout ani žádat o žádné úplatky, nebude je nabízet, zprostředkovávat ani s nimi jinak nakládat,
- 17.1.4. nebude zajišťovat ani využívat k jakémukoli jednání uvedenému v bodech 17.1.1 až 17.1.3. tohoto článku žádné jiné osoby,
- 17.2. že zavedla a bude řádně činit náležitá kontrolní a jiná obchodní opatření nad činností svých zaměstnanců a obchodních zástupců a zajišťi, aby v souladu se zásadami uvedenými v tomto článku postupovali i všichni její vedoucí pracovníci,
- 17.3. že učinila a bude řádně činit nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu a v případě, že bude mít podezření, že v plnění smlouvy došlo nebo dochází k trestné činnosti nebo se o jakémkoli takovém jednání dozví, neprodleně vrozumí druhou smluvní stranu,
- 17.4. že provedla a bude provádět taková opatření, která měla či má provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů,
- 17.5. že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila a bude činit vše, co po ní ze spravedlivé požadovat, zejm. přijala Etický kodex a zásady Compliance programu.

Porušení tohoto článku 17. bude považováno za podstatné porušení Smlouvy. Porušení tohoto ustanovení zakládá právo druhé smluvní strany Smlouvu ukončit Smlouvu bez výpovědní lhůty či na základě 30denní výpovědní lhůty (dle jejího výhradního uvážení).

18. Závěrečná ustanovení

- 18.1. Smluvní vztah mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 18.2. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy Třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.
- 18.3. Smlouva představuje úplné ujednání mezi smluvními stranami.

AUTOCONT

- 18.4. Veškeré změny či doplnění Smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dokody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků Smlouvy.
- 18.5. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení Smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností za nichž bylo sjednáno, nevyplyvá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy.
- 18.6. Všechna vyhotovení Smlouvy jsou rovnocenná a mají platnost originálu. Je-li Smlouva sepsána ve více jazycích, je v případě rozporu jednotlivých jazykových verzí rozhodující verze česká. V případě, že Smlouva není sepsána v české verzi, označí smluvní strany ve Smlouvě rozhodující jazykovou verzi.

* * *

Příloha č. 2 – 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:

- telefonicky: + 420 910 971 599, + 420 596 152 599
- přes webové rozhraní: <https://acservicedesk.autocont.cz> - ze strany Poskytovatele bude Kontaktním osobám Objednatele odeslána elektronicky individuální pozvánka pro přístup a registraci do Servis Deskového portálu Poskytovatele

Obsahem Služby je:

- příjem Požadavků,
- předání na řešitelské týmy (pracovníky Poskytovatele) a Třetí strany (např. výrobce),
- sledování životního cyklu Požadavků,
- standardní Report,
- administrativní uzavírání Požadavků po Objednatelém 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 Řízení a koordinace Servisních služeb

Na garanci kvality dohlíží přidělený Service Delivery Manager Poskytovatele. Koordinuje dodávku Servisních služeb, zajišťuje vyhodnocování nastavených pravidel a procesů, dbá nad kvalitou poskytovaných Servisních služeb, řídí a kontroluje dodávky Servisních služeb s Třetími stranami, zajišťuje statistické výstupní informace (reporty), které předkládá dle nastaveného smluvního plnění Objednateli a proaktivně identifikuje možnosti zlepšení dodávky poskytovaných Servisních služeb.

2.1.3 Garance reakce Poskytovatele na Incidenty pod SLA

Jedná se o dobu, do kdy musí dojít k „první reakci“ ze strany Poskytovatele směřující k řešení incidentu (např. telefonní kontakt, vzdálené připojení apod.).

2.1.4 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).

2.1.5 Pravidelná kontrola Prvků IT

Předmětem Servisní služby je servisní činnost spočívající v pravidelné kontrole definovaných Prvků IT (např. kontrola logů), nebo kontrola funkce Monitoringu nebo parametrů, které Monitoring nezahrnuje. Služba je poskytována pracovníkem Poskytovatele prostřednictvím zabezpečeného Vzdáleného připojení. Výstupem je měsíční report obsahující výsledky kontroly a navrhovaná systémová doporučení.

Aktualizace/update/service packy/patche nejsou předmětem plnění této Servisní služby. Jejich nasazení je nad rámec paušální platby dle hodinových sazeb dle Přílohy č. 4, bodu 4.3 po předchozím mailovém odsouhlasení Objednatele. Na tuto činnost lze čerpat předplacený kredit.

2.1.6 Řešení Incidentů

Servisní služba je poskytována Pracovníky Poskytovatele v okamžiku, kdy dojde k Incidentu. Obsahem této Servisní služby je reakce Poskytovatele na Incidenty dle jejich priority a zahájení řešení v rámci Servisního kalendáře. Práce prováděné po dohodě mimo Servisní kalendář nespádají pod SLA. V případě, že není Objednatelem uvedena konkrétní úroveň SLA, platí, že SLA pro daný Incident je v kategorii Ostatní Incidenty.

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
Závažný Incident	Události, které znemožňují přístup ke Službám a datům poskytovaných Prvků IT, nebo jejich využívání, vážně ovlivňují plnění termínů nebo ziskovost, případně mají vliv na většinu uživatelů a Služeb	Nejpozději do následujícího pracovního dne (NBD)
Ostatní Incidenty	Všechny ostatní Incidenty, neomezující řádné používání Informačního systému, které tvoří Prvky IT.	Best Effort (BE)

2.1.7 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
Změnový požadavek	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 případě, 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 závislostí 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 odpovědností.
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.

2.1.8 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 Vymezení Servisních služeb

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.

Nefunkční a dlouhodobě neřešené testy Monitoringu, čekající na součinnost Objednatele, budou do tří (3) Pracovních dnů od upozornění automaticky vymazány.

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.

V rámci řešení některých Požadavků může být zahájení řešení prodlouženo o dobu reakce a součinnost Třetí strany (např. výměna prvku v návaznosti na předplacené služby HW podpory daného výrobce, analýza logu, servisní podporu výrobce, vydání neveřejného opravného balíčku apod.).

2.3 Seznam Prvků IT

Seznam podporovaných Prvků IT v rámci této Smlouvy, na které jsou poskytovány Servisní služby, na základě požadavků Objednatele.

Kategorie Prvku IT		Popis Prvek IT	Množství	Výrob ní číslo (HW) / Síťový název (SW)	HW/S W Maintenance	Provoz ní režim Prvku IT
Hardware	Záložní zdroje		0 ks			Pravidel ná kontrola
	Aktivní prvky LAN/SAN (vzdáleně spravovatelné)	HPE 5130 48G 4SFP+ EI Switch	2 ks			
	Ostatní aktivní prvky LAN/SAN a Access Pointy		0 ks			
	Firewall	FortiGate 60F, HW only, + 24x7 Unified Threat Protection 5YR	2 ks		FortiGate 60F, 24x7 Unified Threat Protection 5YR	
	Server	PowerEdge R740	2 ks			
	NAS	Ne	0 ks			
	HW diskové pole	Dell SCv3020 3Ux30 (Dell EMC SCv300 Enclosure)	1 ks			

	Koncové stanice + Notebooky s OS MS Win	Ne	ks			Reaktivní podpora
	Lokální periferie (tiskárny)	Ne	ks			
Software	Serverová virtualizace	VMware vSphere 7 Essentials Plus Kit for 3 hosts (Max 2 CPU per host, 32 cores/CPU), 5 YR Lic and Sub	instance		5 YR Lic and Sub	Pravidelná kontrola
	Virtualizace aplikací / desktopů (Citrix, VMware)	Ne	instance			
	Virtualizace diskového pole (HP VSA/Dell ScaleIO/VMware vSAN)	Ne	instance			
	OS Windows server	WinSrvDCC ore 2019 SNGL MVL 16Lic CoreLic WinSrvCAL 2019 SNGL MVL UsrCAL	2ks 100ks			
	Zálohovací SW	Veeam Data Platform Essentials Enterprise, 4 So, 22ks VMc	instance			
	Databázový SW	Ne	instance			
	Anti-X	Ne	instance			
	Poštovní systém	Ne	instance			
	Aplikační SW	Ne	instance			Integrační podpora

Provozní režimy:

- **Pravidelná kontrola** – základní úroveň servisní podpory Prvku (ů) IT prostřednictvím Monitoringu, (a) nebo Vzdáleného připojení pracovníkem Poskytovatele (*kontrola/profylaxe*).
- **Monitoring** – základní úroveň servisní podpory Prvku (ů) IT prostřednictvím Monitoringu.
- **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.

Aktuální seznam firemních certifikací naleznete na webových stránkách společnosti:

<http://www.autocont.cz/klicova-partnerstvi-a-certifikace/certifikace>

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: [REDACTED]
Funkce: vedoucí odboru vnitřních věcí
Adresa: Masarykova 628, Holešov 769 01
Telefon: + [REDACTED]
Email: [REDACTED]

Jméno, Příjmení: [REDACTED]
Funkce: IT technik
Adresa: Masarykova 628, Holešov 769 01
Telefon: [REDACTED]
Email: [REDACTED]

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 vyžádání smluvní strany o postupu plnění této Smlouvy,

Odpovědné osoby Objednatele:

Jméno, Příjmení: [REDACTED]
Funkce: tajemník MěÚ
Adresa: Masarykova 628, Holešov 769 01
Telefon: [REDACTED]
Email: [REDACTED]

Jméno, Příjmení: Mgr. Milan Fritz
Funkce: starosta MěÚ
Adresa: Masarykova 628, Holešov 769 01
Telefon: [REDACTED]
Email: [REDACTED]

Odpovědné osoby Poskytovatele:

Jméno, Příjmení: Tomáš Jančík
Funkce: ředitel regionálního obchodního centra
Adresa: Sedmdesátá 7055 Zlín 760 02
Telefon: +420 602 484 866
Email: tomas.jancik@autocont.cz

Jméno, Příjmení: [REDACTED]
Funkce: Account manager
Adresa: Sedmdesátá 7055 Zlín 760 02
Telefon: [REDACTED]
Email: [REDACTED]

Jméno, Příjmení: [REDACTED]
Funkce: Regional Delivery Manager
Adresa: Sedmdesátá 7055 Zlín 760 02
Telefon: [REDACTED]
Email: [REDACTED]

3.3. Provozovny Objednatele

Servisní služby budou poskytovány v následujících provozovnách Objednatele:

Město Holešov

Příloha č. 4 – Cenová kalkulace

4.1 Základní parametry Smlouvy

Servisní kalendář:	Pracovní dny, Po – Pá od 06:00 do 18:00 hodin
Fakturační období:	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	13 300 Kč
Garance reakce Poskytovatele na Incidenty pod SLA	
Řízení a koordinace Servisních služeb	
Monitoring	
Pravidelná kontrola Prvků IT	
CENA CELKEM	13 300 Kč

4.3 Jednotkové sazby pro Servisní služby nad rámec paušální platby

Typ požadavku	Hodnota (Cena bez DPH)	Měrná jednotka
Centrální kontaktní bod ** – příplatek za překročení počtu Požadavků (servisních zakázek) • za každých dalších 5 (pět) Požadavků (servisních zakázek)	+ 1 500 Kč	Fakturační období
Změnový požadavek ***	1 750 Kč	Člověkohodina
Konzultační požadavek ***	1 750 Kč	Člověkohodina
Závažný Incident	1 900 Kč	Člověkohodina
Ostatní Incidenty	1 750 Kč	Člověkohodina
Dopravné mimo město	16 Kč	Km
Příplatek za práci v mimopracovní dobu v PO-PÁ ****	50 %	Člověkohodina
Příplatek za práci v mimopracovní dobu v SO-NE a Svátek ****	90 %	Člověkohodina

** Účtuje se dle skutečného počtu zpracovaných Požadavků (servisních zakázek) za fakturační období, evidovaných v elektronickém systému Poskytovatele.

*** Požadavky jsou standardně řešeny pouze v Servisním kalendáři 9x5 (Po – Pá od 8:00 do 17:00 hodin)

**** Slouží pro případ, kdy řešení Incidentu si vyžaduje pokračování Plnění mimo Servisní kalendář daný touto Smlouvou. Musí být odsouhlaseno oběma smluvními stranami.

Zákazníkovi bude vypracován vždy za dané období standardní Report

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

Příloha č. 5 – Plná moc

Příložena jako elektronicky podepsaný dokument.

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 Jaroslavem Biolkem, členem představenstva a Tomášem Ječmínkem, členem představenstva

Zmocněnec:

Tomáš Jančík

funkce: Ředitel regionálního centra

trvale bytem: Soběchleby 228, 753 54 Soběchleby

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 2 000 000 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 31.12.2023. 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 dle data elektronického podpisu

Digitally signed by Ing. Jaroslav Biolk
Reason: I am approving this document
Location: Brno
Date: 2023.04.04 19:44:03 +02'00'**AUTOCONT a.s.**Jaroslav Biolk,
člen představenstva**Tomáš
Ječmínek**Digitally signed by
Tomáš Ječmínek
Date: 2023.04.05
14:41:40 +02'00'**AUTOCONT a.s.**Tomáš Ječmínek,
člen představenstva

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 dle data elektronického podpisu

Tomáš JančíkDigitálně podepsal Tomáš
Jančík
Datum: 2023.04.06 10:19:18
+02'00'

Tomáš Jančík

