



Smlouva o Poskytování Služby číslo: L13 20516

## User Help Desk

(Uživatelský Help Desk „light verze“)

né mezi

### ŠKODA AUTO a. s.

Tř. Václava Klementa 869  
293 60, Mladá Boleslav  
IČ:00177041  
DIČ: CZ00177041

Zastoupená: 

Zapsaná: obchodní rejstřík vedený Městským soudem v Praze, oddíl B,  
vločka 332.

Dále jen „Poskytovatel“

### Název společnosti

**ČR - Krajské ředitelství policie Karlovarského kraje**

Číslo obchodníka

**20516**

Ulice, č.p.

**Závodní 386/100**

Město

**KARLOVY VARY- DVORY**

PSC

**36006**

IČO

**72051612**

DIČ

**CZ72051612**

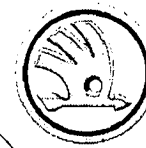
Zastoupená



Zapsaná



Dále jen „Příjemce“



## 1 Předmět Smlouvy – Specifikace Služby

Předmětem této smlouvy je poskytování služby User Help Desk /Uživatelský Help Desk/ (dále jen „Služby“), do které patří následující služby:

User Help Desk (dále jen „UHD“ nebo „Služba UHD“)

Podpora na místě u Příjemce

Pronájem Zařízení BTAC-Box,

a to Poskytovatelem ve prospěch Příjemce.

Tato smlouva (dále jen „Smlouva“) specifikuje poskytovanou Službu a upravuje práva a povinnosti smluvních stran při poskytování Služby.

Nedílnou součástí této Smlouvy jsou „Všeobecné podmínky Škoda Auto a.s. pro poskytování služeb IT externím partnerům“(dále jen VOP).

Příjemce se zavazuje za služby uvedené v této Smlouvě zaplatit Poskytovateli sjednanou odměnu.

### 1.1 Definice pojmů



Základní pojmy užívané v této Smlouvě jsou z důvodu snazší orientace v textu uvedeny s velkým počátečním písmenem a jejich význam je vysvětlen v **Příloze A**.

## 2 Specifikace poskytované Služby

### 2.1 User Help Desk „light verze“

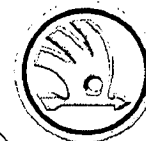
UHD je pro účel této Smlouvy chápán jako kontaktní bod (tzv. single point of contact) pro Příjemce. UHD je určeno pro příjem/hlášení požadavku (požadavek musí být IT charakteru a může se jednat o incidenty, problémy, závazný požadavek na podporu na místě, požadavky na změnu či požadavky na informaci) a to požadavků týkající se systémů a projektů, které jsou uvedeny v příloze B, která tvoří nedílnou součást této Smlouvy.

Příjemce je oprávněn kontaktovat UHD následujícím způsobem:

1. Prostřednictvím telefonu na telefonním čísle 
2. Prostřednictvím emailu zaslaného na adresu 
3. Prostřednictvím hlasového záznamu pomocí hlasového záznamníku

Veškeré služby UHD jsou vykonávány prostřednictvím operátorů Poskytovatele a jedná se především o **zpracování požadavku** ve smyslu níže uvedených činností (dále jen „Zpracování požadavku“):

- **Kontrola oprávněnosti** Příjemce vznést požadavek na UHD
- **Příjem hlášení o požadavku**
- **Evidence hlášení**
- **Klasifikace požadavku**
- **Řešení požadavku** v případech, kdy může být požadavek vyřešen operátorem s využitím dostupných prostředků, které jsou uvedeny v odst. 2.1.1



- **Eskalace požadavku** na vyšší úroveň podpory
- **Zpětná informace** Příjemci o (vy)řešení
- **Uzavření požadavku** v případě jeho vyřešení

Poskytovatel podporuje a bude podporovat náběh a provoz všech dohodnutých projektů, systémů (viz. příloha B). Předmětem smlouvy není vlastní roll-out (nasazování) systémů, ani testování jejich funkčnosti v daném prostředí.

### 2.1.1 Prostředky pro provádění činností operátorů

Operátoři k výkonu výše specifikovaných činností používají následující prostředky:

- **Vzdálenou správu** (pokud to aplikace a nastavení u obchodníka dovoluje), **telefonickou podporu uživatelů** (poradenství)
- **Vzdálenou konfiguraci nebo rekonfiguraci** systémů a projektů (viz příloha č. B)

### 2.1.2 Technické parametry Služby

Parametry služby	Hodnota
[Redacted content]	

Všechny uvedené data a časy odpovídají časovému pásmu „GMT+1“ a zohledňují letní čas.

## 2.2 Podpora na místě u Příjemce

Pokud nelze problém Příjemce vyřešit pomocí vzdálené správy (viz. odst.

2.1.1) či pokud se jedná o Aktivity spojené s bezúplatným poskytnutím Zařízení BTAC-Box, musí se pověřený zástupce Poskytovatele dostavit k Příjemci do 24 hodin od obdržení závazné objednávky, případně i v jiném termínu pokud, byl mezi Poskytovatelem a Příjemcem vzájemně a doložitelným způsobem dohodnut. Do tohoto limitu se nezapočítávají nepracovní dny (neděle a svátky) a soboty.

Příjemce je na nutnost poskytnutí podpory na místě informován výslovným ustanovením v této Smlouvě či operátorem UHD a je vyzván k podání závazné objednávky. Podpora na místě bude Příjemci poskytnuta pouze na základě závazné objednávky předané mailem na UHD. Po poskytnutí podpory na místě je Příjemce povinen potvrdit provedené výkony dle ceníku (viz příloha C) na předávacím protokolu (viz. Příloha D1, resp. D2 – pokud se jedná o Aktivity spojené s bezúplatným poskytnutím Zařízení BTAC-Box

## 2.3 Bezúplatné poskytnutí Zařízení BTAC-Box

Předmětem této služby je bezúplatné poskytnutí Zařízení BTAC-Box Příjemci Poskytovatelem.



Poskytovatel prohlašuje, že má uzavřený platný smluvní vztah, na základě kterého je oprávněn bezúplatně poskytnout Příjemci Zařízení BTAC Box.

Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této Smlouvě bezúplatně poskytnout Příjemci Zařízení BTAC-Box v počtu kusů uvedeném v příloze F této Smlouvy a poskytovat Příjemci Aktivity spojené s bezúplatným poskytnutím Zařízení BTAC-Box.

K Aktivitám spojeným s bezúplatným poskytnutím Zařízení BTAC-Box patří

- instalace a konfigurace Zařízení BTAC-Box
- změna konfigurace, reinstalace Zařízení BTAC-Box
- řešení případných provozních problémů s fungováním Zařízení BTAC-Box
- odinstalování Zařízení BTAC-Box

Tyto aktivity se výslovně považují za Podporu na místě u Příjemce (viz. odst. 2.2).

Práva, povinnosti, zákazy a omezení smluvních stran pro službu bezúplatného poskytnutí Zařízení BTAC-Box jsou upraveny v příloze G této Smlouvy.

### 3 Zúčtování Služby

Pravidelný měsíční poplatek za službu User Help Desk „light verze“ (viz. odst. 2.1) činí 1 000,- Kč.

Poplatek se bude účtovat za každou autorizovanou lokalitu (viz. příloha E). Výsledný poplatek na daného Příjemce se vypočítává jako násobek poplatku za servisní činnost 1 000 Kč s počtem autorizovaných lokalit v daném měsíci u daného Příjemce (součet autorizovaných hlavních provozoven a provozoven). Vyúčtování se provádí vždy k poslednímu pracovnímu dni kalendářního měsíce. Tento den se považuje za datum uskutečnění plnění.

Obě strany se dále dohodly na zahájení pravidelného vyúčtování za poskytovanou Službu od dne účinnosti Smlouvy.

Cena za službu Podporu na místě u Příjemce (viz. odst. 2.2) bude vykalkulována na bázi platného ceníku koncových cen (viz. příloha C), který je nedílnou součástí této Smlouvy, a to podle skutečných objemů výkonů potvrzených Příjemcem na příslušných předávacích protokolech vyhotovovaných Poskytovatelem. Datum uvedený na předávacím protokolu se považuje za den poskytnutí služby.

Obě strany se dále dohodly na zahájení pravidelného vyúčtování za poskytovanou Službu od dne účinnosti Smlouvy.

Fakturační podmínky se řídí dle článku 7. VOP

Fakturované částky budou navýšeny o DPH dle platného zákona o DPH.



### **3.1 Změna podmínek a cena služby**

V rámci doby účinnosti této smlouvy, je možné že jedna ze stran formálně tj. písemně požádá druhou smluvní stranu o přehodnocení a projednání nových cenových podmínek stanovených touto smlouvou. Tento požadavek na přehodnocení cenových podmínek musí vzniknout na základě významné změny v charakteru poskytovaných služeb, anebo neočekávané nároky na výkonnost IT Infrastruktury. Bez souhlasu druhé smluvní strany není možné jednostranně měnit cenová ujednání dle této Smlouvy.

### **3.2 Náhrada vzniklé škody, smluvní pokuta**

Smluvní pokuta se řídí dle článku 8.1 a 8.2 VOP.

Ve vyjmenovaných případech se náhrada vzniklé škody a smluvní pokuta řídí Závěrečnými ustanoveními (viz. odst. 4.1).

### **3.3 Ochrana dat Příjemce, povinnost mlčenlivosti**

Poskytovatel se zavazuje zajistit ochranu osobních údajů ohledně fyzických osob na straně Příjemce před jejich zneužitím v souladu s platnými právními předpisy, zejména v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších právních předpisů.

Poskytovatel se zavazuje provést kvalifikovaná a účinná bezpečnostní opatření na ochranu osobních údajů, předepsaná právními předpisy, a dále opatření, která v souvislosti s plněním této Smlouvy vyžaduje Příjemce. Poskytovatel se zavazuje kdykoliv po dobu trvání této Smlouvy prokázat požadovaná opatření na ochranu osobních údajů poskytnutých Příjemcem.

Poskytovatel a Příjemce se zavazují zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích, které na základě této Smlouvy získali po dobu trvání této Smlouvy.

Za důvěrné informace se dle této Smlouvy považují veškeré vzájemně poskytnuté informace, zejména know-how. Za důvěrné informace dle této Smlouvy se rovněž považují i takové informace, které smluvní strana za důvěrné výslovně označí.

Poskytovatel a Příjemce zaváží písemně třetí osoby, které realizují zakázku týkající se poskytovaných služeb, aby zachovávali mlčenlivost o skutečnostech, o kterých se v souvislosti s realizací takové zakázky dozví. Poskytovatel a příjemce odpovídá za případné škody, které vzniknou porušením povinnosti mlčenlivosti třetí osoby vůči druhé smluvní straně, jako kdyby tuto povinnost porušil sám.



## 4 Závěrečná ustanovení

### 4.1 Trvání, ukončení a zánik Smlouvy

Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a účinnosti dne 01.08.2013.

Nabytím účinnosti této Smlouvy se ukončuje platnost a účinnost smlouvy L0920516 ze dne 01.01.2010.

Smluvní vztah může být kdykoliv ukončen písemnou výpovědí i bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

V případě, že dojde k porušení povinností Příjemce v souvislosti se službou bezúplatně poskytnutí Zařízení BTAC - Box (viz. příloha G) a/nebo pokud Příjemce poruší některý ze zákazů či omezení v souvislosti se službou bezúplatně poskytnutí Zařízení BTAC - Box (viz. příloha G), je Poskytovatel oprávněn od této Smlouvy jednostranně písemně odstoupit a současně má Poskytovatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 6 390,- Kč, kterou je Příjemce povinen zaplatit Poskytovateli nejpozději do 7 dnů ode dne doručení výzvy k jejímu zaplacení.

Nárok Poskytovatele na náhradu škody, která mu z tohoto důvodu vznikla, není zaplacením smluvní pokuty dotčený.

Odstoupení od Smlouvy Poskytovatelem dle tohoto bodu se považuje za účinné, dnem doručení písemného odstoupení od této Smlouvy Příjemci.

Odstoupení od Smlouvy Poskytovatelem a/nebo výzva k zaplacení smluvní pokuty dle tohoto bodu se považují za doručené dle těchto Závěrečných ustanovení (viz. bod 4.3).

V případě zrušení této Smlouvy nebo při jiném zániku či ukončení platnosti této Smlouvy je Příjemce povinen bez zbytečného odkladu ukončit užívání bezúplatného poskytnutí Zařízení BTAC-Box, jeho komponent a příslušenství a současně je Příjemce na své náklady povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 15 dnů, vrátit (doručit) zařízení BTAC-Box, jeho komponenty a příslušenství ve stavu v jakém je od Poskytovatele převzal s přihlédnutím na běžné opotřebení. V případě, že Příjemce tyto své povinnosti nesplní, má Poskytovatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 6 390,- Kč, kterou je Příjemce povinen zaplatit Poskytovateli nejpozději do 7 dnů ode dne doručení výzvy k jejímu zaplacení.

Nárok Poskytovatele na náhradu škody, která mu z tohoto důvodu vznikla, není zaplacením smluvní pokuty dotčený.

### 4.2 Změny Smlouvy

Měnit a doplňovat přílohy A a B Smlouvy lze jednostranně Poskytovatelem po předchozím ohlášení nové podoby přílohy s uvedením počáteční platnosti změny. Za předchozí ohlášení nové podoby se považuje publikování nové podoby přílohy s uvedením počátku platnosti změny na Portále B2B Poskytovatele.

Měnit a doplňovat tuto Smlouvu (s výjimkou příloh A, B) lze jen písemně po dohodě smluvních stran.



### 4.3 Doručování písemnosti

Písemnosti dle této Smlouvy se považují za doručené dnem jejich doručení poštou na adresu smluvní strany uvedené na titulní straně této smlouvy. Účinky doručení nastávají i v případě, že adresát písemnosti odmítne její převzetí anebo že bude vrácena poštou jako nedoručitelná, a to třetím dnem od odeslání písemnosti na adresu smluvní strany.

**Smluvní strany prohlašují, že si text této Smlouvy řádně a pozorně přečetly, jeho obsahu porozuměly a že tento vyjadřuje jejich svobodnou vůli, což potvrzují vlastnoručními podpisy.**

- 5 -08- 2013

Datum:

Místo: *HAZLOVY VARY*



## Příloha A – vysvětlení pojmů

Tato příloha ve shodě s článkem 10 VOP dále vysvětluje odborné pojmy použité ve Smlouvě.

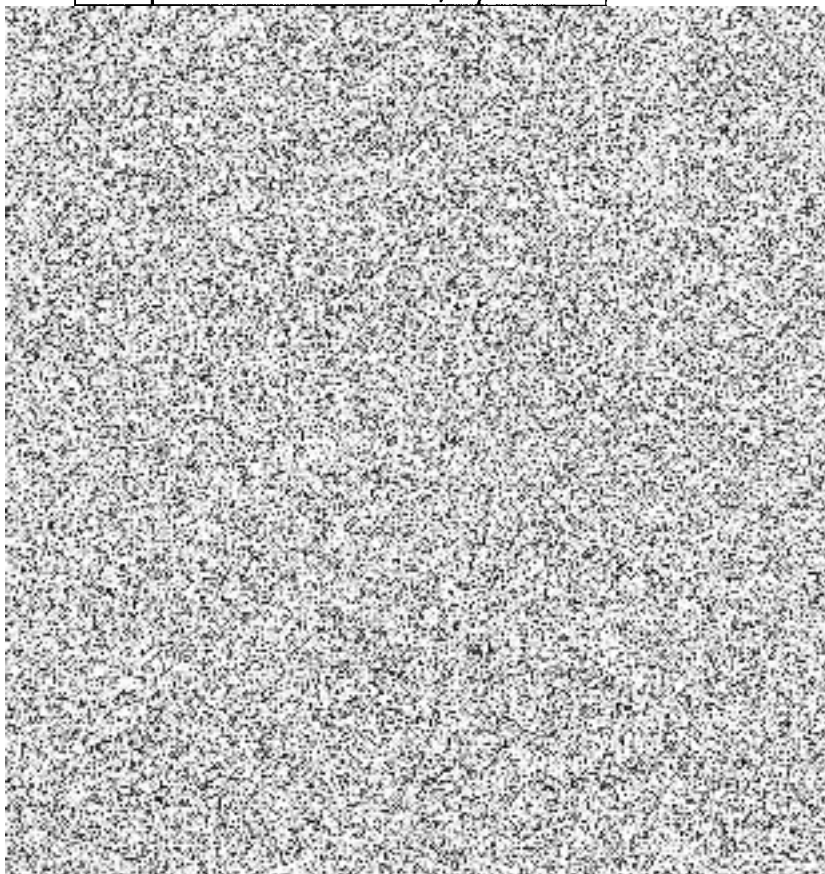
Kategorie	Význam
[Redacted content]	





## Příloha B – projekty a systémy

Podporovaná činnost/systém





## Příloha C – Ceník koncových cen

**Poskytovatel:**  
 ŠKODA AUTO a. s.,  
 Tř. V. Klementa 869,  
 293 60 Mladá Boleslav

Uživatelská podpora:  
**Po – Pá 6:00 – 20:00**  
**So 6:00 – 12:00**

### Ceník koncových cen platný od 01.01.2012 pro UHD „light verze“

Položka ceníku	Popis položky	MJ	Cena Kč/MJ
	<b>Sazba pro podporu na místě u Příjemce</b>		
1	Servisní práce	hod	
2	Kilometrovné k Příjemci a zpět	km	

**Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.**

#### 3. Smluvní pokuta

V případě, že bude po vzájemné dohodě uskutečněn výjezd k Příjemci (např. na instalaci systému) a výjezd se stane zbytečným z důvodů nepřipravenosti Příjemce, s tím, že okamžitá náprava nebude možná, bude Příjemci vyúčtována kromě kilometrovného smluvní pokuta v rozsahu 2 hod dle položky ceníku 1.

#### 4. Ostatní podmínky

Hodinové sazby uvedené v položce ceníku 1 budou kalkulovány Příjemci za každý započatý minimální fakturovatelný časový úsek, kterým je 15 minut (za 1 až 15 minut jednu čtvrtinu příslušné hodinové sazby).

Sazby kilometrovného uvedené v položce ceníku 2 budou kalkulovány Příjemci pro cestu servisního technika Poskytovatele k Příjemci i pro cestu servisního technika Poskytovatele zpět od Příjemce.

#### 5. Změny cenových podmínek

Poskytovatel si vyhrazuje právo zvýšení cen u všech položek ceníku o výši procenta odpovídající meziroční inflaci a to vždy k 1. dubnu za předpokladu, že procento meziroční inflace překročí 4%.



## Příloha D – Předávací protokol

ŠKODA AUTO a. s.,  
Tř. V. Klementa 869,  
293 60 Mladá Boleslav

Uživatelská podpora:  
**Po – Pá 6:00 – 20:00**  
**So 6:00 – 12:00**

### Předávací protokol User Help Desk „light verze“ (strana 1 ze 2)

Název firmy Příjemce.....

razítko:

IČ: .....

DIČ: CZ .....

Provozovna: .....

Ulice: .....

PSČ/Město: .....

Číslo obchodníka: .....

Předmět servisních prací

--

Položka ceníku	Popis položky	MJ	Cena KČ/MJ	Počet MJ	Celkem KČ
	<b>Sazba pro podporu na místě u Příjemce</b>				
1	Servisní práce	hod			
2	Kilometrovné k Příjemci a zpět	km			
<b>Celkem k fakturaci:</b>					

Příjemce potvrzuje, že převzal výše uvedené položky ve výše uvedeném množství. Příjemce bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za chybnou funkci programového vybavení způsobenou neodbornou obsluhou, změnou nastavení, poruchou technického vybavení a chybami programového vybavení.



## Příloha D1 – Předávací protokol

ŠKODA AUTO a. s.,  
Tř. V. Klementa 869,  
293 60 Mladá Boleslav

Uživatelská podpora:  
**Po – Pá 6:00 – 20:00**  
**So 6:00 – 12:00**



### Předávací protokol User Help Desk „light verze“ (strana 2 ze 2)

V.....

dne:.....

Za Příjemce

Za Poskytovatele

Jméno:.....

Jméno: .....

Podpis: .....

Podpis: .....



## Příloha D2 – Předávací protokol

ŠKODA AUTO a. s.,  
Tř. V. Klementa 869,  
293 60 Mladá Boleslav

Uživatelská podpora:  
Po – Pá 6:00 – 20:00  
So 6:00 – 12:00

### **Předávací protokol User Help Desk „light verze“ (strana 1 ze 2) Aktivity spojené s Pronájmem Zařízení BTAC-Box**

Název firmy Příjemce.....

razítko:

IČ: .....

DIČ: CZ .....

Provozovna: .....

Ulice: .....

PSC/Město: .....

Číslo obchodníka: .....

Předmět servisních prací (nehodící se škrtněte, jinde neuvedené doplňte)

- instalace a konfigurace Zařízení BTAC-Box
- změna konfigurace, reinstalace Zařízení BTAC-Box
- řešení případných provozních problémů s fungováním Zařízení BTAC-Box
- odinstalování Zařízení BTAC-Box



## Příloha D3 – Předávací protokol

**Poskytovatel:**

ŠKODA AUTO a. s.,  
Tř. V. Klementa 869,  
293 60 Mladá Boleslav

**Uživatelská podpora:**

Po – Pá 6:00 – 20:00  
So 6:00 – 12:00

### Předávací protokol User Help Desk „lihht verze“ (strana 2 z 2)

Položka ceníku	Popis položky	MJ	Cena KČ/MJ	Počet MJ	Celkem Kč
	<b>Sazba pro podporu na místě u Příjemce</b>				
1	Servisní práce	hod			
2	Kilometrovné k Příjemci a zpět	km			

**Celkem k fakturaci:**

### Aktivity spojené s Pronájmem Zařízení BTAC-Box

Počet zařízení BTAC-Box na Provozovně před podporou na místě (ks)	
Počet zařízení BTAC-Box nově instalovaných na Provozovně v rámci podpory na místě (ks)	
Počet zařízení BTAC-Box odinstalovaných na Provozovně v rámci podpory na místě (ks)	
Počet zařízení BTAC-Box na Provozovně po provedení podpory na místě (ks)	

Příjemce potvrzuje, že převzal výše uvedené položky ve výše uvedeném množství. Příjemce bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za chybnou funkci programového vybavení způsobenou neodbornou obsluhou, změnou nastavení, poruchou technického vybavení a chybami programového vybavení.

V..... dne:.....

Za Příjemce

Za Poskytovatele

Jméno:.....

Jméno: .....

Podpis: .....

Podpis: .....



## Příloha E – Autorizované lokality

<b>Hlavní Provozovna</b>	
č. obchodníka	<input type="text"/>
Název pobočky	<input type="text" value="ČR - Krajské ředitelství policie Karlovarského kraje"/>
Ulice, č.p.	<input type="text" value="DOBROVSKÉHO 1936"/>
Město	<input type="text" value="SOKOLOV"/>
PSČ	<input type="text" value="35615"/>

<b>Provozovna</b>	
č. pobočky	<input type="text"/>
Název pobočky	<input type="text"/>
Ulice, č.p.	<input type="text"/>
Město	<input type="text"/>
PSČ	<input type="text"/>



## Příloha F – Bezúplatné poskytnutí Zařízení BTAC-Box

### Hlavní Provozovna

č. obchodníka

Počet Zařízení BTAC-Box na Hlavní Provozovně

### Provozovna

č. pobočky

Počet Zařízení BTAC-Box na Provozovně

### Provozovna

č. pobočky

Počet Zařízení BTAC-Box na Provozovně

### Provozovna

č. pobočky

Počet Zařízení BTAC-Box na Provozovně

### Provozovna

č. pobočky

Počet Zařízení BTAC-Box na Provozovně





## **Příloha G – Práva, povinnosti, zákazy a omezení smluvních stran pro službu Pronájem Zařízení BTAC- Box**

