



Smlouva o Poskytování Služby číslo: L13 **20478**

User Help Desk

(Uživatelský Help Desk „light verze“)

Signature	
Department	ECC
Released	

uzavřené mezi

ŠKODA AUTO a. s.
 Tř. Václava Klementa 869
 293 60, Mladá Boleslav
 IČ:00177041
 DIČ: CZ00177041

Zastoupená: [redacted] vedoucí oddělení EOM a
 [redacted] vedoucí oddělení PTH

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

Dále jen „Poskytovatel“

a

Signature	
Department	EO
Released	

Název společnosti

ČR - Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje

Číslo obchodníka

20478

Ulice, č.p.

TŘIDA KOSMONAUTU 198/10, HODOLANÝ

Město

Olomouc

PSC **77900**

IČO **72051795**

DIČ **CZ72051795**

Zastoupená

[redacted]

Zapsaná

ČNB 20931881/0710

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 týkajících 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 [REDACTED]
2. Prostřednictvím emailu zaslaného na adresu [REDACTED]@skoda-auto.cz
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	
Provozní doba UHD	Po-Pá	06:00 – 20:00
	So	06:00 – 12:00

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 Aktivitu 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 Aktivitu 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 poskytnut Příjemci Zařízení BTAC-Box v počtu kusů uvedeném v příloze F této Smlouvy a poskytovat Příjemci Aktivitu 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 uzavřená 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 L0920478 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 písemností

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 pročetly, jeho obsahu porozuměly a že tento vyjadřuje jejich svobodnou vůli, což potvrzují vlastnoručními podpisy.

Datum:

Místo:



.....
podpis a razítko
Příjemce



.....
podpis
Poskytovatel: ŠKODA AUTO a.s.



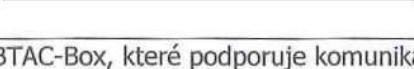
.....
podpis a razítko
Příjemce

.....
podpis
Poskytovatel: ŠKODA AUTO a.s.



Příloha A – vysvětlení pojmů

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

Kategorie	Význam
HP Service Manager	Systémový nástroj pro evidenci požadavků na IT služby a sledování jejich řešení
Požadavek	Formálně vyjádřené stanovisko jakékoli potřeby ze strany Příjemce. Může se jednat o požadavek na informaci, řešení incidentu, problému, nebo změny, přičemž požadavek musí být vždy v souvislosti s IT Službou.
Incident	Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardního provozu poskytované služby, a která způsobuje nebo může zapříčinit výpadek nebo omezení kvality této služby.
Problém	Neznámá, ale zásadní příčina způsobující jeden nebo více incidentů.
Změna (RFC)	Doplnění, úprava, nebo odebrání schváleného a podporovaného HW, SW, síťové komponenty, procesní nebo provozní dokumentace nebo skupiny těchto zde vyjmenovaných prvků fungujících jako celek společně.
Open Scape Contact Center	Systém pro distribuci příchozích hovorů na skupinu telefonních linek specialistů. Umožňuje hovory dohledat i v případě, že nebyly uskutečněné. Je doplněn nahrávacím zařízením, které zaznamená všechny příchozí i odchozí hovory.
Portál B2B	Portál Poskytovatele, který umožňuje publikování informací pro Příjemce a přístup Příjemci k vybraným systémům. Přihlašovací adresa pro Portál B2B je Internet:  Dealnet: 
Zařízení BTAC-Box	Hardwarové zařízení BTAC-Box, které podporuje komunikaci mezi prodejci, importéry a Volkswagen AG, včetně značek. Zařízení BTAC-Box Připojuje prodejce k systému integrovanému systému koncernu VW AG pomocí technologií MirrorServer/2 a DMS-Backbone (DMS-BB) . Zařízení BTAC-Box je dílčí komponenta, která zajišťuje distribuci dat Volkswagen AG a jeho značek směrem k importérům, obchodním a servisním partnerům skupiny Volkswagen AG.
Příslušenství BTAC-Box	Napájecí adaptér - dvě části, síťový patch kabel, Compact Flash karta obsahující certifikáty, konfigurační soubory a zařízením BTAC-Box vytvářené zálohy, uživatelský návod.
Komponenty BTAC-Box	Hardware - vlastní Zařízení BTAC-Box a veškeré součásti v něm fyzicky umístěné nebo k němu fyzicky připojené. Software - Aplikace Mirrorserver/2, DMS Backbone 4 a veškeré další součásti přímo či nepřímo související s funkcí těchto komponent. Jedná se zejména operační systém, webový server a další aplikace na Zařízení BTAC-Box nainstalované.



Příloha B – projekty a systémy

Podporovaná činnost/systém
Požadavek na informaci
Připojení do sítě ŠA (Dealnet)
BTAC Box
MirrorServer a BackBone
B2B Portal
VAS
ODIS
ETKA
ETKA XML
SD Portal (Díly/Příslušenství)
Service Literature
CMP
SAGA/2
DISS, DISS Monitor
Feedback, Feedback Monitor
Service Online
ElsaPro
FISH



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

tel.:

fax:

tel.:

@skoda-auto.cz

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

Položka ceníku	Popis položky	MJ	Cena Kč/MJ
Sazba pro podporu na místě u Příjemce			
1	Servisní práce	hod	1 260
2	Kilometrovné k Příjemci a zpět	km	10

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

tel.:

fax:

Uživatelská podpora:

Po – Pá 6:00 – 20:00

So 6:00 – 12:00

tel.:

@skoda-auto.cz

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
	Sazba pro podporu na místě u Příjemce				
1	Servisní práce	hod	1 260		
2	Kilometrovné k Příjemci a zpět	km	10		
Celkem k fakturaci:					

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

tel. fax. tel. @skoda-auto.cz

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

tel.:

fax:



Uživatelská podpora:

Po – Pá 6:00 – 20:00

So 6:00 – 12:00

tel.:



@skoda-auto.cz

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:.....

PSČ/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

tel.:

fax:

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

tel.:

@skoda-auto.cz

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

Položka ceníku	Popis položky	MJ	Cena Kč/MJ	Počet MJ	Celkem Kč
	Sazba pro podporu na místě u Příjemce				
1	Servisní práce	hod	1 260		
2	Kilometrovné k Příjemci a zpět	km	10		

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

Hlavní Provozovna

č. obchodníka

20478

Název pobočky

ČR - Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje

Ulice, č.p.

HOLICKÁ 20

Město

OLOMOUC

PSČ

77136

Provozovna

č. pobočky

Název pobočky

Ulice, č.p.

Město

PSČ



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

1. Poskytovatel bezúplatně dodá Příjemci Zařízení BTAC-Box s předinstalovanými softwarovými komponentami spolu s
 - a. přístupovými certifikáty a konfiguračními soubory specifickými pro Příjemce
 - b. paměťovou kartou na ukládání certifikačních a konfiguračních údajů
 - c. uživatelský návod k zařízení BTAC-Box
 - d. nainstalováním úvodních dat z MirrorServer/2 s aktualizací ke dni dodání Zařízení BTAC-Box.
2. Příjemce je povinen
 - a. při převzetí Zařízení BTAC-Box bezodkladně toto zařízení a příslušenství doručené spolu se Zařízením BTAC-Box prohlédnout za účelem zjištění zjevných vad.
Pokud Příjemce zjistí při převzetí existenci zjevné vady Zařízení BTAC-Box nebo příslušenství doručeného spolu se Zařízením BTAC-Box, je povinen o tom ihned informovat Poskytovatele. Na pozdější reklamace zjevných vad nebude brán zřetel.
 - b. zdržet se jakýchkoliv zásahů nebo kroků zaměřených na změnu nebo úpravu Zařízení BTAC-Box, jeho příslušenství nebo jeho komponent, a zajistit neporušenost pečeti umístěné na Zařízení BTAC-Box po celou dobu jeho používání,
 - c. zamezit třetím stranám v přístupu k Zařízení BTAC-Box, v užívání nebo v jakémkoliv disponování se Zařízením BTAC-Box, jeho příslušenstvím či jeho komponentami, přístupovými údaji, údaji výrobce, paměťovou kartou a údaji na nich uložených, a o těchto údajích zachovávat mlčenlivost,
 - d. užívat Zařízení BTAC-Box a jeho příslušenství jen způsobem, v rozsahu a k účelu, na který je určeno, a to v souladu s podmínkami uvedenými v této Smlouvě, stejně jako dodržovat podmínky manipulace, pokyny výrobce a návody k použití uvedené v uživatelském návodu k Zařízení BTAC-Box,
 - e. chránit Zařízení BTAC-Box a jeho příslušenství před ztrátou, zničením, poškozením, odcizením nebo jiným neoprávněným použitím a disponováním, přičemž Příjemce od okamžiku převzetí Zařízení BTAC-Box přebírá zodpovědnost za náhodnou škodu na Zařízení BTAC-Box a jeho příslušenství,
 - f. umožnit či zabezpečit řádnou instalaci Zařízení BTAC-Box, jeho uskladnění, provozování a užívání na vhodném místě, bez možnosti ztráty a/nebo zničení způsobeného vnějšími vlivy, jako jsou např. prach,



teplota, vlhkost, přepětí v elektrické síti, mechanické poškození, třetí osoba apod.,

g. zdržet se převodu práv a/nebo povinností z této Smlouvy.

3. Příjemce není oprávněn třetí straně přímo či nepřímo předat, darovat, odevzdat, jinak převést, zpřístupnit, pronajmout, podejmout, úplatně či bezúplatně přenechat k užívání Zařízení BTAC-Box ani ostatní komponenty a příslušenství předané Příjemci spolu se Zařízením BTAC-Box.
Výslovně se uvádí, že za třetí stranu se považuje i jiný obchodník či servisní partner, který má obchodní vztah s Poskytovatelem.
4. Poskytovatel, či jím pověřený subjekt, je oprávněn kontrolovat stav Zařízení BTAC-Box, jeho úplnost, funkčnost, s čímž Příjemce podpisem Smlouvy souhlasí a na požádání takovou kontrolu Příjemce umožní.
5. Poskytovatel nezodpovídá za vady, které vzniknou neodbornou manipulací a/nebo nedodržením podmínek manipulace, pokynů výrobce a návodů k použití uvedené v uživatelském návodu k Zařízení BTAC-Box.
6. Poskytovatel nezodpovídá za kompatibilitu Zařízení BTAC-Box s IT-Systémy, které nejsou Poskytovatelem doporučovány.
7. Povinnosti Příjemce, zákazy a omezení Příjemce, stejně jako práva Poskytovatele v této Smlouvě uvedené se vztahují na Zařízení BTAC-Box, jeho příslušenství, jeho komponenty a stejně tak na software, který Zařízení BTAC Box obsahuje či se kterým byl dodán.
8. Podmínky užívání software jsou:
 - a. Příjemce spolu se Zařízením BTAC-Box obdrží nepřenositelné uživatelské právo, které umožní software poskytnutý v rámci této Smlouvy využívat v rozsahu, který je potřebný pro Zařízení BTAC-Box a jeho provoz (včetně datové výměny). Jakékoliv využití mimo potřebný rozsah je přípustné pouze po předchozím souhlasu Poskytovatele.
 - b. Zásahy do software anebo změny software, případně potřebných komponent (např. certifikáty) jsou nepřípustné.
9. Příjemce zodpovídá za plnění povinností Příjemce, zákazů a omezení Příjemce uvedených v této Smlouvě i ze strany svých spolupracovníků a zaměstnanců.



Vaše značka / Ze dne

Naše značka

Vyřizuje / Telefon

Datum

26.06.2013

eFax

E-mail

@skoda-auto.cz

Vážení obchodní partneři,

v souladu s obchodní a servisní smlouvou Vám ŠKODA AUTO a.s. poskytuje uživatelskou podporu informačních systémů, které používáte při výkonu servisní činnosti, a vybraná technická zařízení pro komunikaci s těmito systémy.

Uvedené služby poskytuje ŠKODA AUTO a.s. výhradně na smluvní bázi, tj. na bázi podepsané Smlouvy o Poskytování Služby User Help Desk (Uživatelský Help Desk „light verze“) /dále „Smlouva L13“/.

V obálce naleznete Smlouvu L13 a Všeobecné podmínky k této smlouvě. Smlouva L13 nahrazuje smlouvu L09, kterou již máte uzavřenou se společností ŠKODA AUTO a.s..

Smlouva L13 detailně:

- Smlouva L13 umožňuje využívat nad rámec dosud poskytovaných služeb novou službu, a to **Bezúplatné poskytnutí Zařízení BTAC-Box**.
- Aktivitý spojené s bezúplatným poskytnutím Zařízení BTAC-Box (vč. instalace) se považují za Podporu na místě a jsou hrazeny Vámi jako obchodním partnerem dle ceníku.
- Měsíční poplatek za službu User Help Desk (Uživatelský Help Desk „light verze“) zůstává ve Smlouvě L13 stejný jako v předchozí smlouvě L09.
Výslovně upozorňujeme, že měsíční poplatek za službu User Help Desk je 1 000,- CZK a účtuje se za každou autorizovanou lokalitu obchodníka (tj. hlavní nebo i autorizovanou provozovnu). Nezahrnutí provozovny mezi autorizované lokality je nepřípustné.

Další Postup:

Smlouvu L13 dostáváte v rámci Bezúplatného Poskytnutí Zařízení BTAC-Boxu v předvyplněné podobě. Provedte prosím kontrolu vyplněných údajů, zejména identifikace Vaší společnosti, seznamu autorizovaných lokalit apod.

Podepište prosím smlouvu L13 ve dvou exemplářích a zašlete ji standardní poštou na níže uvedený kontakt pro smluvní otázky (paní Sabina Rak).

ŠKODA AUTO a.s.

Tř. Václava Klementa 869, 293 60 Mladá Boleslav, Czech Republic

IČO: 00177041, Městský soud v Praze B 332

T +

Ev. č. / Ev.-Nr. 1538

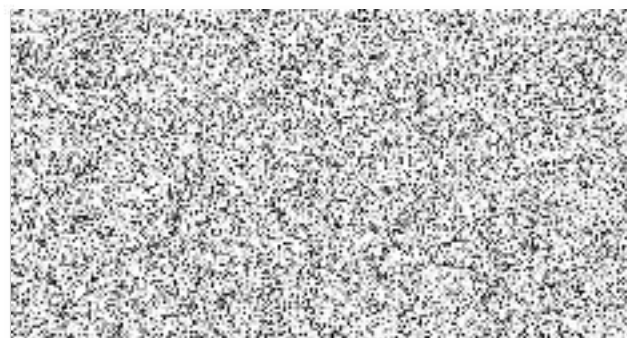


V krátké době Vás bude kontaktovat pracovník společnosti T-Systems k dojednání termínu instalace Zařízení BTAC-Box. Pro instalaci (a provoz) Zařízení BTAC-Box je podepsání Smlouvy L13 nutností.

V případě dotazů jsou Vám k dispozici tyto osoby:

• **Smluvní otázky L13**


 SKODA AUTO a.s.
 Tř. Václava Klementa 869, 293 60 Mladá Boleslav
 Tel. 
 (Mobil) + 
 E-mail: @skoda-auto.cz



• **Instalace BTAC-Boxu a další aktivity spojené se zařízením BTAC-Box**


 T-Systems Czech Republic a.s.
 Sirotkova 1242, 293 01 Mladá Boleslav
 Tel. 
 (Mobil) 
 E-mail: @t-systems.cz



S pozdravem



EOM

ŠKODA



SKODA AUTO a.s.
 Procesní a systémová integrace (T)
 Prodej a marketing
 293 60 Mladá Boleslav

ŠKODA



SKODA AUTO a.s.
 Želetavská 1525/1
 140 00 Praha 4
 Česká republika

(3)



Všeobecné podmínky ŠKODA AUTO a.s. pro poskytování služeb IT externím partnerům



Obsah

1. Úvodní ustanovení	3
1.1. Obecné zásady	3
1.2. Nedílná součást smlouvy	3
1.3. Právo na změnu VOP	3
2. Povinnosti příjemce a poskytovatele	3
2.1 Povinnosti Příjemce	3
2.2 Povinnosti Poskytovatele	4
2.3 Omezení poskytnutí služby	4
3. Výkaznictví	5
4. Parametry služby	5
4.1 Provozní doba	5
4.2 Doba reakce	5
4.3 Doba údržby	5
4.4 Doba výpadku	5
4.5 Dostupnost služby	6
4.6 Odezva služby	6
4.7 Prevence havárií	6
5. Audit a kontrola služby	6
5.1 Audit	6
5.2 Kontrola systému	7
5.3 Oznámení o Auditě a Kontrole	7
6. Ochrana dat	7
6.1 Utajení a ochrana dat	7
7. Zúčtování Služeb(y)	7
7.1 Určení ceny a měny	7
7.2 Začátek zúčtování Služeb(y)	7
7.3 Zúčtování Služeb(y)	7
7.4 Cenové úpravy	8
8. Náhrada škod	8
8.1 Náhrada vzniklé škody	8
8.2 Smluvní pokuta	8
8.3 Mimořádné události	8
8.4 Výluha z náhrady škody	8
9. Ukončení smluvního vztahu	8
9.1 Dohoda, Výpověď, Odstoupení	8
9.2 Vypořádání vzájemných pohledávek	9
9.3 Právní nástupnictví	9
9.4 Salvatorní doložka	9
9.5 Rozhodné právo	9
10. Vymezení pojmů	9
11. Platnost těchto VOP	11



1. Úvodní ustanovení

1.1. Obecné zásady

Tyto Všeobecné podmínky ŠKODA AUTO a.s. pro poskytování služeb IT externím partnerům (dále jen „VOP“) vydává ŠKODA AUTO a.s. (dále jen „Poskytovatel“) v souladu s právními předpisy¹, přičemž tyto VOP stanovují základní pravidla, která se uplatní pro vztahy vznikající mezi Poskytovatelem a externím partnerem (dále jen „Příjemce“) na základě smlouvy, jejíž jsou tyto VOP součástí (dále jen „Smlouva“), tj. Smlouvy uzavřené v souvislosti s poskytováním služeb IT (dále jen „Služeb(y)“).

1.2. Nedílná součást smlouvy

Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy mezi Poskytovatelem a Příjemcem uzavřené v souvislosti s poskytováním konkrétních služeb IT za předpokladu, že na ně taková Smlouva odkazuje a VOP jsou ke Smlouvě přiloženy, resp. jsou Příjemci známy. Obsahuje-li příslušná Smlouva úpravu odlišnou od VOP, má tato úprava přednost před úpravou VOP.

1.3. Právo na změnu VOP

V zájmu zlepšování kvality služeb poskytovaných Poskytovatelem, v návaznosti na vývoj IT technologií, právního prostředí a také s ohledem na strategii Poskytovatele může Poskytovatel vydávat aktualizovanou verzi VOP. Dosavadní verze VOP zůstávají však v platnosti pro dosavadní již uzavřené smluvní vztahy, které byly sjednány za podmínek dosavadní verze VOP, pokud nebude smluvními stranami písemně sjednáno jinak.

2. Povinnosti příjemce a poskytovatele

2.1 Povinnosti Příjemce

Příjemce má zejména následující povinnosti v rámci součinnosti:

- Zajistit všechny potřebné informace, které požaduje Poskytovatel pro řádný provoz služby.
- Zajistit správnost zpracovaných dat (v rámci odpovědnosti Příjemce).
- Zajistit komunikaci a odsouhlasení změn dle Change managementu.
- Zamezit přístupu neoprávněných osob.
- Zabezpečit (technickými a organizačními opatřeními) data a programy Poskytovatele před zničením, poškozením, neodbornými změnami nebo odcizením.
- Jmenovat zástupce jako kontaktního partnera pro případ poruch, který bude mít následující úkoly:
 - příjem a řešení nedostatků na straně Příjemce
 - předběžné vyjasnění poruchy
 - stanovení priorit poruch
 - hlášení poruch
- Informovat neprodleně Poskytovatele (Service Desk) v případě poruchy Služby prostřednictvím formálních kanálů (email a telefon).
- Umožnit v případě potřeby přístup oprávněných pracovníků Poskytovatele do prostor Příjemce.
- Vypracovat a aktualizovat kapacitní plán. V zásadě Poskytovatel vychází z růstu objemu dat v porovnání s uplynulým rokem. Zvláštní požadavky musí Příjemce Služeb(y) sdělit s ročním předstihem.

¹ Ustanovení § 273 Obchodního zákoníku



- Stanovit dobu uložení a způsob archivace dat.
- Spravovat přístupová oprávnění svých uživatelů.
- Spolupracovat při testování Služeb.
- Spolupracovat při změně verze Služby. Změna podléhá procesu Change management.
- Převzít, provádět a archivovat zakázky na převzetí programů podle požadavků legislativy.
- Akceptovat v případě provozní doby 24x7 (24 hodin, 7 dní) dobu údržby navrženou Poskytovatelem.

2.2 Povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel má následující povinnosti:

- Informovat Příjemce o mimořádných odstávkách poskytované Služby dohodnutou komunikační cestou (zpravidla emailem) minimálně 48 hodin předem. Toto neplatí, pokud nastanou situace uvedené v bodě 2.3.
- Zpracovávat správně potřebná data.
- Navrhnout dobu údržby Systému v závislosti na dohodnuté provozní době Služby.
- Stanovit plán pravidelné odstávky Služby a tento plán poskytnout Příjemci s dostatečným časovým předstihem.
- Zachovávat dohodnuté úrovně poskytované Služby.
- Provozovat a podporovat potřebné počítačové Systémy včetně příslušných síťových komponent, SW a Middleware.
- Zajistit, provoz, podporu a licencování běžného potřebného Middleware v rámci koncernových standardů. Použití a provoz SW lišícího se od koncernových standardů vyžaduje individuální posouzení a náklady na implementaci takového SW pak uhradí Příjemce.
- Optimalizovat nastavení komponent tvořících Službu.
- Zabezpečit (technickými a organizačními opatřeními) data a programy Příjemce, v Systémech provozovaných Poskytovatelem před zničením, poškozením, neodbornými změnami nebo odcizením.
- Provádět příslušná opatření a metody na zajištění dat a programů proti neoprávněnému přístupu.
- Provádět včasné změny verze a aktualizace komponent tvořících Službu, tak aby nebyla ohrožena úroveň poskytované Služby.
- Zajistit konzultace pro podporu Příjemce ve všech otázkách a při všech úkolech, které plynou z předmětu poskytované Služby.
- Zajistit antivirovou ochranu na straně technologického řešení Poskytovatele.
- Zajistit podporu Služeb pomocí Škoda Auto Service Desk.
- Monitorovat / sledovat a chránit Služby a podpůrné Systémy... (hardware, provozní SW, procesy, služby, síťové komponenty a zdrojové kódy).
- Sledovat termíny uchovávání dat a protokolů, dodržovat pracovní termíny.

2.3 Omezení poskytnutí služby

Nedostupnost Služeb(y), kterou zapříčiní Příjemce, jeho zaměstnanci nebo jím pověřené třetí osoby, nebude pokládáno za omezení dostupnosti ve smyslu této Smlouvy.

V případě napadení viry a zjištěných mezer v bezpečnosti používaného SW (za které nese odpovědnost tvůrce SW) bude nutno okamžitě jednat a toto jednání může vést kromě okamžité aktualizace SW i k vypnutí serverů či odpojení od sítě. Tato opatření nebudou pokládána za omezení dostupnosti.

Rovněž v případě mimořádných událostí způsobených vyšší mocí „vis maior“, (např. požár), které hrozí poškodit integritu dat poskytované Služby, je Poskytovatel oprávněn omezit Službu. Tuto skutečnost je Poskytovatel povinen neprodleně nahlásit Příjemci.



3. Výkaznictví

V rámci tzv. „výkaznictví“ budou Příjemcem na požádání Poskytovatele poskytovány informace o průběžné realizaci Smlouvy s ohledem na sjednané technické a jiné parametry a podmínky ve Smlouvě odpovědným osobám Poskytovatele dohodnutou komunikační cestou (zejm. email, internet, intranet).

4. Parametry služby

4.1 Provozní doba

V provozní době má Příjemce zajištěnou dostupnost Služby definovanou v rámci Smlouvy. Mimo rámec provozní doby je možné omezit Službu a provádět údržbu a opravy (Podrobnosti definovány v bodě 4.5).

Jestliže Příjemce požaduje Službu mimo dohodnutou provozní dobu, musí to předem a včas dohodnout s Poskytovatelem. Výpočet dostupnosti vychází z dohodnuté provozní doby ve Smlouvě.

4.2 Doba reakce

Dobou reakce se rozumí doba, která uplyne od nahlášení poruchy ze strany Příjemce straně Poskytovatele služeb na 1., 2. nebo 3. úrovni podpory do doby, kdy bude zahájena příslušná činnost (dálkový zásah nebo zásah na místě).

4.3 Doba údržby

Dobou údržby je myšlena doba mimo dohodnutou provozní dobu.

Časový prostor, který je označen jako doba údržby, může Poskytovatel využít na údržbu a opravy komponent, které provozuje.

Po dobu údržby nemá Příjemce nárok na služby. Poskytovatel nemusí informovat Příjemce o prováděných pracích, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

Jestliže byla dohodnuta provozní doba 24 hodin po 7 dnů (24x7), dohodne Poskytovatel a Příjemce dobu údržby individuálně dle bodu 2.1.

4.4 Doba výpadku

Příjemci je známo, že nehledě na všechna přijatá preventivní opatření a pečlivé zacházení, může dojít k výpadku produktivního systému. Poskytovatel se zavazuje nasadit vhodné techniky a metody orientované na technologický vývoj a provést potřebnou změnu včas, aby toto riziko bylo minimalizováno, a aby bylo zajištěno kontinuální poskytování Služeb(y).

Doba výpadku udává čas, který uplyne od okamžiku, kdy 1st Level Support (1.stupeň) Poskytovatele přijme hlášení od Příjemce o poruše, do doby, kdy objednatel bude moci opět používat službu.

Poskytovatel a Příjemce mohou dohodnout, že jako základ měření výpadku bude definována referenční transakce. Tato referenční transakce bude spouštěna s určenou periodou.

V případě, že služba je poskytována přes WAN spojení, je standardně WAN spojení řešeno jako plně redundantní a vedené ve dvou fyzicky nezávislých kabelových trasách. Totální



výpadek (obě trasy) zapříčiněný na straně poskytovatele WAN spojení se nezapočítává do doby výpadku služby.

4.5 Dostupnost služby

Dostupnost služby (SV) se zjišťuje měsíčně v procentech. Za základ se bere dohodnutá provozní doba.

Měsíční SV (SVM) představuje poměr doby výpadku (tA) k celkové provozní době (tG) ve sledovaném měsíci.

Do doby výpadku se nezapočítávají přerušení služby, které jsou v provozní době naplánované po vzájemné dohodě nebo skutečnosti vyplývající z bodu 2.3.

Dostupnost systému se vypočte podle následujícího vzorce:

$$SV_M = \left(1 - \frac{t_A}{t_G}\right) \times 100\%$$

Měření dostupností služby se měří u Poskytovatele, pokud není stanoveno jinak.

4.6 Odezva služby

Poskytovatel a Příjemce se mohou dohodnout, že jako základ měření Odezvy bude definována referenční transakce. Metoda měření, mezní hodnoty a četnost měření mohou být stanoveny ve Smlouvě.

4.7 Prevence havárií

Havárie je definována jako totální výpadek výpočetního střediska (NCC Network Control Center), ze kterého jsou poskytovány výkony Příjemci služeb(y) tak, aby pro obnovení Služeb(y) bylo nutné použít jiné prostorově oddělené výpočetní středisko. (INCC Integrated Network Control Center).

Postupy při řešení havárie budou průběžně přizpůsobovány měnícímu se technologickému a organizačnímu prostředí.

Pro zajištění co největší prevence havárií může provést Poskytovatel simulaci havárie, do které bude v případě potřeby zapojen Příjemce. Podrobnosti budou popřípadě stanoveny v havarijním plánu, který bude vypracován Poskytovatelem a Příjemcem.

Každý rok může být provedena takováto zkouška, tzn., že Poskytovatel je oprávněn takovou zkoušku v nezbytném rozsahu provést, aby serverové Systémy a sítě provozované Poskytovatelem byly co nejvíce zajištěny proti havárii.

5. Audit a kontrola služby

5.1 Audit

Smluvní strany sobě recipročně navzájem a ze zákona oprávněným orgánům umožní kontrolu činností vyplývajících ze Smlouvy. Je nutné zajistit, aby osoby pověřené kontrolou obdržely potřebné informace.



5.2 Kontrola systému

Smluvní strany se budou vzájemně podporovat při případných vzájemných kontrolách, které se budou týkat řádného zpracování dat a umožní v nezbytném rozsahu nahlédnout do metod a podkladů použitých při poskytování Služeb.

5.3 Oznámení o Auditě a Kontrole

Požadavek auditu nebo kontroly ze strany smluvní strany musí být oznámen druhé smluvní straně alespoň 7 dní před požadovaným začátkem.

6. Ochrana dat

6.1 Utajení a ochrana dat

Smluvní strany se zavazují dodržovat předpisy na ochranu dat a obchodního tajemství, tak jak stanovuje právní úprava v České republice.

Příjemce služeb zajistí bezpečnostní opatření požadovaná v této oblasti zákonem anebo dohodnutá ve Smlouvě s Příjemcem a na požádání je Poskytovateli prokáže.

Poskytovatel a Příjemce se zavazují uchovávat v tajnosti veškeré smluvní doklady Poskytovatele a Příjemce.

Poskytovatel a Příjemce zaváží písemně třetí osoby, které realizují zakázku týkající se Služeb, aby zachovávali mlčení o skutečnostech, o kterých se v souvislosti s realizací takových Služeb v souladu se Smlouvou dozví, případně alespoň získají jejich písemné potvrzení o tomto závazku mlčení.

7. Zúčtování Služeb(y)

7.1 Určení ceny a měny

Ceny a měna za poskytované služby se stanovuje ve Smlouvě.

7.2 Začátek zúčtování Služeb(y)

Za začátek zúčtování je považována účinnost dané Smlouvy.

7.3 Zúčtování Služeb(y)

Uvedené ceny za Službu neobsahují DPH.

Veškeré platby, platební podmínky se řídí podle platných předpisů České republiky.

Fakturační období je stanoveno měsíčně, pokud není uvedeno ve Smlouvě jinak.

Splatnost faktur je 30 dnů od vystavení faktury.

Na žádost Poskytovatele je Příjemce povinen prokázat, že je majitelem účtu, na který má být hrazena odměna dle Smlouvy. Do náležitého prokázání této skutečnosti je Poskytovatel oprávněn zadržet platby. Příjemce je povinen na žádost Poskytovatele sdělit aktuální stav otevřených účetních položek vzniklých ze vzájemných obchodních styků, které jsou obsaženy v účetnictví Příjemce k rozhodnému dni, a bude-li to třeba, vyjasnit a odsouhlasit rozpory se stavem obsaženým v účetnictví Poskytovatele. V souladu s platnými právními předpisy je Poskytovatel oprávněn provést jednostranné započtení vzájemných pohledávek.



7.4 Cenové úpravy

Poskytovatel sjednává s Příjemcem roční platnost cen za poskytované služby, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

Platnost cen se prodlužuje automaticky o dalších 12 měsíců, jestliže Příjemce a Poskytovatel písemně nesjednájí změnu cen.

8. Náhrada škod

8.1 Náhrada vzniklé škody

Nahrazuje se pouze skutečná škoda, přičemž v rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese Poskytovatel odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztrátě, a to i vyplývající z nedodržení povinností vůči správním orgánům, ať již se jedná o škody vzniklé v důsledku porušení smluvní nebo zákonné povinnosti. Poskytovatel není povinen v rámci kalendářního měsíce k náhradě škody přesahující výši měsíčního poplatku, tzn. výši finančního plnění v příslušném kalendářním měsíci. Ušlý zisk (rozuměno ve vztahu k plnění vyplývajícího z příslušné Smlouvy) se tedy nehradí.

8.2 Smluvní pokuta

Ve Smlouvě může být sjednána smluvní pokuta. Je-li tato sjednána za porušení povinnosti Poskytovatele, pak nelze požadovat náhradu škody způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta. Pokud smluvní pokuta v konkrétní smlouvě sjednána nebude, pak se plně uplatní předchozí bod 8.1

8.3 Mimořádné události

Poskytovatel je zbaven povinnosti plnit závazky plynoucí z těchto VOP, pokud poskytování Služeb(y) nebude umožněno v důsledku mimořádné události, zejména požáru, povodní, úderu blesku, stávký a výluky.

8.4 Výluka z náhrady škody

Poskytovatel je zbaven povinnosti hradit škodu z důvodu nedostupnosti Služeb(y), kterou zapříčiní Příjemce, jeho zaměstnanci nebo jím pověřené třetí osoby.

9. Ukončení smluvního vztahu

9.1 Dohoda, Výpověď, Odstoupení

Smluvní vztah může být ukončen:

- a) písemnou dohodou smluvních stran, smluvní vztah končí podpisem dohody oběma smluvními stranami.
- b) písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- c) odstoupením od smlouvy jedné ze smluvních stran, porušuje-li druhá smluvní strana smlouvu závažným způsobem, nebo jedná-li v rozporu s dobrými mravy a přes písemné upozornění takového jednání v rozporu s dobrými mravy nezanechá. Smluvní



vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od smlouvy druhé straně, nebo dnem uvedeným v oznámení.

- d) kterákoliv strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana neodstraní vady či neplnění závazku stanoveného Smlouvou ani ve lhůtě třiceti (30) dní ode dne, kdy obdržela písemné upozornění na takovou vadu či neplnění závazku.

Ukončením účinnosti Smlouvy se automaticky ukončuje účinnost dílčích dodatků či příloh.

9.2 Vypořádání vzájemných pohledávek

Před ukončením účinnosti Smlouvy (Smluv) a v případech uvedených v bodu 9.1 VOP neprodleně po ukončení účinnosti Smlouvy jsou Příjemce a Poskytovatel povinni vypořádat své vzájemné pohledávky a závazky z ní vyplývající.

9.3 Právní nástupnictví

Poskytovatel se zavazuje, že v případě nástupnictví třetí osoby převede svá práva a povinnosti ze stávající smlouvy na tuto třetí osobu.

Právnímu nástupci nebude poskytnuto právo mimořádné výpovědi při vstupu do této smlouvy, ledaže by Příjemce k tomu dal písemný výslovný souhlas. V takovém případě je nutný souhlas Příjemce.

9.4 Salvatorní doložka

V případě, že kterékoli ustanovení těchto VOP nebo příslušné Smlouvy je nebo se stane či bude shledáno neplatným nebo nevymahatelným, neovlivní to (v maximálním možném rozsahu přípustném podle příslušných právních předpisů) platnost a vymahatelnost zbývajících ustanovení VOP nebo příslušné Smlouvy. Poskytovatel a Příjemce se v takových případech zavazují nahradit neplatné nebo nevymahatelné ustanovení ustanovením platným a vymahatelným, které bude mít do nejvyšší možné míry stejný a právními předpisy přípustný význam a účinek, jako byl záměr ustanovení, jež má být nahrazeno.

9.5 Rozhodné právo

Není-li stanoveno jinak, veškeré závazky vyplývající z těchto VOP se řídí ustanoveními obchodního zákoníku a právem České republiky, k rozhodování případných sporů jsou příslušné soudy České republiky věcně a místně příslušné pro Poskytovatele.

Pokud budou VOP, speciální obchodní podmínky nebo smlouva vyhotoveny vedle české verze i v jiné jazykové mutaci nebo budou vyhotoveny dvojjazyčně, je vždy rozhodující verze v českém jazyce.

10. Vymezení pojmů

Poskytovatel – znamená: ŠKODA AUTO a. s., se sídlem Tř. Václava Klementa 869, 293 60 Mladá Boleslav, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 332, pod spisovou značkou B. 332, IČO:00177041, DIČ: CZ00177041.

1st Level Support – znamená První úroveň podpory. Slouží pro příjem požadavků ze strany Příjemce služby prostřednictvím: emailu, telefonátu anebo jiného dohodnutého



komunikačního kanálu. Na této úrovni dochází k řešení jednoduchých incidentů, jako je ztráta hesla apod.

2nd a 3rd Level Support - znamená Druhou a Třetí úroveň podpory. Zahrnuje odborné řešitelské týmy pro problémy týkající se a) provozu systému a infrastruktury b) aplikační podpory (vývojářské týmy). Do těchto úrovní jsou rovněž zahrnuty partnerské společnosti Poskytovatele Služby, kteří se určitým způsobem podílejí na subdodávkách pro tuto Službu na straně Poskytovatele.

EO - znamená interní útvar Poskytovatele pečující o Informační technologie a organizaci u Poskytovatele.

Hardware („HW“) – počítače a komunikační zařízení (s výjimkou programového vybavení).

Change management „Změnové řízení“ - znamená, že řízení požadavku na změnu (RFC), pro infrastrukturu a aplikace se řídí podle popsaných standardních procedur Poskytovatele.

ICT - znamená Informační a komunikační technologie, komponenty týkající se infrastruktury.

INCC – znamená Integrated Network Control Center - interní označení budovy – další sídlo výpočetního střediska.

Incident Management – znamená, že v útvaru EO u Poskytovatele existuje popsaná standardní procedura sloužící k odstraňování většiny poruch (tj. incidentů) v poskytovaných Službách.

IS - znamená „Informační služby“ - tj. činnosti týkající se aplikační části Služeb.

IT - znamená Integrovaná technologie IT=ICT+IS.

Koncern - subjekty vlastnický přináležející do skupiny Volkswagen Group

Metrika - znamená parametr(y), podle kterého se poskytovaná služba měří neboli technické parametry služby.

Middleware – znamená zpravidla databázový systém, webový portál či aplikační bázi. Jde o určitou „nastavbu“ systémové správy s důrazem na monitoring, bezpečnost či správu konfigurací dané aplikace.

NCC - znamená Network Control Center - interní označení budovy – místo, kde se nachází hlavní výpočetní středisko Poskytovatele.

Obchodní zákoník - znamená zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Odezva - znamená čas potřebný pro zpracování zadané instrukce Systémem z pohledu Příjemce.

Porucha - znamená odchylku od sjednané úrovně Služby (též závada, chyba).

Problem Management – znamená řízení Služeb za situace, pokud se z incidentů stanou problémy, tj. chyby, které vyžadují především dlouhodobější řešení, tak aby se zamezilo dalšímu výskytu dané chyby v budoucnosti.

SLA - znamená Service Level Agreement neboli dohodu o servisní úrovni poskytovaných služeb.



SLD – znamená Servis Level Description, dokument v příloze smlouvy - specifikaci Služby, který obsahuje technický popis parametrů poskytované služby vč. kontaktních osob, ceny atd.

Service Desk – znamená interní útvar poskytovatele, kde dochází ke zpracování hlášení poruch od příjemce služby.

SV – znamená Dostupnost systému.

Software „SW“ – znamená souhrnný název pro systémové programové vybavení, aplikační a jiné programové vybavení.

Systémové programové vybavení „Systém“ – znamená operační systémy, databázové systémy a programové vybavení umožňující funkci SW.

(t_A) – znamená dobu výpadku v celkové provozní době.

(t_G) – znamená celkovou provozní dobu.

Zdrojový kód - označení zápisu textu počítačového programu v některém programovacím jazyce, který je uložen v jednom nebo více textových souborech (tzv. projekty). Zdrojový kód je následně buď přímo prováděn (*interpretován*) nebo je z něj nejprve vytvořen samostatný spustitelný soubor složený ze strojových instrukcí a teprve ten je pak přímo spuštěn (prováděn procesorem počítače). Poskytovatel není povinen Příjemci předávat zdrojové kódy ohledně SW, jehož se dotýkají Služby (resp. SW, prostřednictvím něhož jsou poskytovány Příjemci Služby dle Smlouvy).

11. Platnost těchto VOP

Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost 1. 3. 2012.



Pomáhat a chránit

KRAJSKÉ ŘEDITELSTVÍ POLICIE OLOMOUCKÉHO KRAJE

Odbor informačních a komunikačních technologií



ČJ: KRPM-21317/ČJ-2010-1400IT

Olomouc 6. 8. 2013

ŠKODA AUTO a.s.

Tř. Václava Klementa 869
293 60 Mladá Boleslav

Smlouva L13 – Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje

V příloze Vám zasíláme podepsanou smlouvu o poskytování Služby číslo L13 za Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje, po podpisu z Vaší strany nám jeden výtisk smlouvy zašlete zpět na níže uvedenou zasilací adresu.

S pozdravem



vedoucí OIKT

Zasilací adresa: Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje

Tř. Kosmonautů 189/10
779 00 Olomouc

Vyřizuje:

Tel.:

Kosmonautů 189/10
771 36 Olomouc

www.policie.cz

Tel.:
Fax:

