

SMLOUVA O DÍLO, LICENČNÍ SMLOUVA A O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 2586, podle § 2358 a podle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „**Smlouva**“)

čís. smlouvy Zhotovitele: SW20170619001

čís. smlouvy Objednatele

Smluvní strany

Objednatel:	Správa a údržba silnic Kroměřížska, s.r.o.
Sídlo:	Kotojedy 56, 767 01 Kroměříž
zastoupená:	Ing. Emilem Vraníkem, jednatelem společnosti
Bankovní spojení:	Komerční banka a.s.
č.účtu:	xxxxxxxxxxxxxxx
IČO:	26908298
DIČ:	CZ26908298
zapsaná u	u Krajského soudu v Brně, spis. zn. C 44644

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Zhotovitel:	R ALTRA spol. s r.o.
Sídlo:	Čimická 819/86a, 182 00 Praha – Bohnice
zastoupená:	Ing. Milan Rada, jednatel společnosti
Bankovní spojení:	ČSOB, pobočka Praha – Ke Stírce
č.účtu:	xxxxxxxxxxxxxxx
IČO:	25676326
DIČ:	CZ25676326
zapsaná u	Městského soudu v Praze, spis. zn. C 60314

(dále jen „**Zhotovitel**“)

(dále spolu i jako „**Smluvní strany**“)

I. Definice pojmů

- Informační systém (IS)** se pro účely této Smlouvy rozumí SW produkt IS PROTANK DYNAMICS, který slouží pro podporu plánování, řízení a kontroly plnění zimní údržby komunikací (ZÚK) i letní údržby komunikací (LÚK).
- Servisní službou (Služba)** se pro účely této smlouvy rozumí: Služby servisní údržby a podpory provozu IS a souvisejícího HW vykonávané na základě Servisního požadavku dle této Smlouvy za účelem zajištění řádného provozu IS a HW včetně maintenance IS, a to v rámci záruky za jakost a v době po záruční lhůtě. Specifikace Služeb servisní údržby a podpory je uvedena v Přílohách č. 2–7 této Smlouvy.
- Poskytovatel** (v souladu s touto smlouvou také jako **Zhotovitel**).
- Servisní požadavek (SP)** je požadavek na poskytnutí Servisní služby podle této Smlouvy vznesený Objednatelem nebo jím pověřenou osobou (dále jen „**Oprávněný uživatel**“) prostřednictvím HelpDesku. Specifikace služby HelpDesk je uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- Incident** je důsledek události, která není součástí standardního provozu IS, která nějakým způsobem narušuje standardní provoz IS a která způsobuje či může způsobit přerušování nebo omezení kvality funkcionality IS. Incident je na základě SP Objednatele řešen Zhotovitelem za součinnosti Objednatele v rámci Služby řešení incidentů, která je specifikována v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- Work-around** je náhradní řešení. Incident není přímo odstraněn, ale je nalezeno náhradní řešení, jakým lze Incident obejít a minimalizovat jeho projevy a dopady na řádný provoz a fungování IS. Podmínkou použití Work-around je předchozí souhlas Objednatele.
- Upgrade IS**, význam pojmu je předmětem Přílohy č. 6 této Smlouvy.
- Provozní doba podpory** – období, kdy jsou poskytovány Služby podle této Smlouvy.
- Hlavní pracovní doba** – období od 08:00 do 16:00 hodin každý pracovní den od pondělí do pátku mimo státem uznané svátky.

II. Předmět plnění

1. Zhotovitel, v souladu s nabídkou ze dne 28.6.2017 (dále jako „nabídka“), se zavazuje pro Objednatele provést dodávku a implementaci jednotného informačního systému pro podporu plnění zimní údržby komunikací (ZÚK) i letní údržby komunikací (LÚK), a to včetně dodávky HW GPS vozidlových a přenosných jednotek a teploměrů, poskytnutí licencí a příslušných práv k užívání autorských děl nezbytných pro užívání Díla, dodání uživatelské dokumentace a provedení školení (dále také jako „Dílo“). Dále je předmětem plnění této Smlouvy následné poskytování záruční a pozáruční servisní podpory.
2. Dílo bude obsahovat následující základní části:
 - a) Analýza provozu, Grafická vizualizace GPS dat (všechny dostupné veličiny i poloha)
 - b) Kalibrace vstupních dat (možnost ruční kalibrace snímaných dat –km, spotřeba solí atd.)
 - c) Administrace (uživatelská práva, základní konfigurace celého prostředí)
 - d) Reporty (jednotný systém generování reportů)
 - e) Export dat do systému ŘSD

Dílo bude dále obsahovat:

- f) Komplexní proškolení všech uživatelů v potřebném rozsahu
- g) Dodávku vozidlových a přenosných GPS jednotek a teploměrů v počtu dle cenové nabídky
- h) Provozní podporu IS včetně aktualizací s garancí požadovaných SLA
- i) Provozní podporu HW GPS jednotek s garancí požadovaných SLA

Dílo bude dále splňovat:

- jednotné webové aplikační prostředí s důrazem na intuitivní a snadné ovládání s možností individualizace a customizace pro Objednatele
- základní požadavky na dodávku IS a příslušné licence ve standardní konfiguraci pro splnění požadavků na SW podporu realizace ZÚK a LÚK údržby komunikací
- požadavky na dodávku HW GPS vozidlových a přenosných jednotek vč. teploměrů, které poskytnou informace z vozidel v obsahu a kvalitě nezbytné pro splnění požadavků na provoz IS ve standardní konfiguraci pro SW podporu realizace ZÚK a LÚK údržby komunikací

3. V rámci této Smlouvy bude dále Zhotovitel, za účelem poskytování Služby servisní údržby a podpory provozu IS a HW, poskytovat Objednateli následující plnění prostřednictvím těchto Služeb:
 - 3.1 Služby servisní údržby a podpory provozu SW produktu IS PROTANK DYNAMICS – Údržba komunikací:
 - a) Služba HelpDesk – specifikováno v Příloze č. 2;
 - b) Služba Řešení Incidentů – specifikováno v Příloze č. 3;
 - c) Služba Realizace změn – specifikováno v Příloze č. 4;
 - d) Služba Konzultace a školení – specifikováno v Příloze č. 5;
 - e) Služba Maintenance SW produktu Informačního systému – specifikováno v Příloze č. 6.
 - 3.2 Služby servisní a technické podpory HW GPS vozidlových a přenosných jednotek a teploměrů ProTank na vozidlech specifikovaných v Příloze č. 7 této Smlouvy

III. Termín a místo plnění

1. Zhotovitel se zavazuje provést Dílo v termínech dle Harmonogramu realizace Díla uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli součinnost vyplývající pro něj mj. z Čl. VII této Smlouvy. Pokud nebude schopen takovou součinnost poskytnout, dohodnou se obě strany na přiměřeném prodloužení doby realizace Díla.
3. Místem plnění Díla je sídlo Objednatele.

IV. Cena plnění a platební podmínky

1. **Cena za provedení Díla** dle Čl. II. odst. 2 této Smlouvy, v souladu s Nabídkou, se skládá z následujících cenových položek:
 - a) Provozní náklady (paušální měsíční cena):

Cenová položka	Počet	Jednotková cena	Celková cena
Měsíční paušál provozu Služeb servisní údržby a podpory (vč. licence a maintenance licence IS PROTANK DYNAMICS)	5	xxxxx Kč	xxxxx Kč
Měsíční paušál provozu vozidlové jednotky	5	xxxxx Kč	xxxxx Kč
Měsíční paušál přenosu dat s využitím SIM R ALTRA	5	xxxxx Kč	xxxxx Kč
Celkové provozní měsíční náklady	5	190,- Kč	950,- Kč

b) Dodávky a implementace:

Cenová položka	Počet	Jednotková cena	Celková cena
Dodávka implementace IS PROTANK DYNAMICS	1	xxxxx Kč	xxxxx Kč
Dodávka vozidlové GPS jednotky pro údržbová vozidla včetně připojení nástavby (1ks)	3	xxxxx Kč	xxxxx Kč
Dodávka vozidlové GPS jednotky pro ostatní vozidla	0	xxxxx Kč	xxxxx Kč
Dodávka přenosné GPS do osobního vozidla (4polohová)	2	xxxxx Kč	xxxxx Kč
Dodávka teploměru Protank IR-15 vč. montáže	3	xxxxx Kč	xxxxx Kč
Celková cena dodávky a implementace			142.536,- Kč

2. **Time & Material cena** za poskytování Služeb uskutečněných Zhotovitelem a **objednaných Objednatelům nad rámec** výše uvedených cenových položek Čl. IV odst. 1 této Smlouvy, a to za provedení:

- Řešení Incidentů v IS, které v záruční době nebyly způsobeny vadou IS a dále řešení všech incidentů, které se vyskytnou po uplynutí záruční doby (podrobněji v Příloze č. 3 této Smlouvy)
- Realizace změn v IS nad rámec Díla dle této Smlouvy, a to na základě požadavků Objednatele v souladu s Čl. IX. této Smlouvy a v souladu s Přílohou č. 4 této Smlouvy
- Poskytování konzultací a školení k provozu IS nad rámec Díla dle této Smlouvy, a to na základě požadavků Objednatele a v souladu s Přílohou č. 5 této Smlouvy
- Dodávek materiálu / náhradních dílů / zboží a prací v rámci Služby servisní technické podpory GPS vozidlových a přenosných jednotek a teploměrů ProTank na základě objednávek Objednatele v souladu s Přílohou č. 7 této Smlouvy

Time & Material cena pro jednotlivé činnosti **v Hlavní pracovní době** se stanoví v souladu s „ceníkem servisních prací, materiálů a náhradních dílů HW“ uvedeným v Příloze č. 7 této Smlouvy.

Hodinové sazby pro jednotlivé činnosti **mimo Hlavní pracovní dobu:**

- a) Práce mimo Hlavní pracovní dobu – všední den: xxxxx % / 1hod.
- b) Práce mimo Hlavní pracovní dobu – víkend / svátek: xxxxx % / 1hod.

Dodávky a práce mimo Hlavní pracovní dobu mohou být servisním požadavkem Objednatele požadovány pouze pro činnosti v rámci Služby servisní technické podpory HW GPS vozidlových a přenosných jednotek a teploměrů ProTank.

Zhotovitel si vyhrazuje právo vždy posoudit vhodnost termínu a času činnosti požadované servisním požadavkem Objednatele na realizaci mimo Hlavní pracovní dobu.

Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu:

- a) **za uskutečnění Díla** dle Čl. II., odst. 2. této Smlouvy, na základě podepsaného akceptačního / předávacího protokolu, ve výše uvedených cenách dle Čl. IV., odst. 1b), a to s možností fakturovat postupně, samostatně za implementaci a za dodávku HW GPS jednotek a teploměrů.
- b) **měsíčně na úhradu provozních nákladů Zhotovitele** v cenách dle Čl. IV., odst. 1a), a to v pravidelných měsíčních termínech s vystavením faktury vždy k poslednímu dni daného měsíce. Celková měsíční částka se vždy vypočte vynásobením ceny měsíčního paušálu uvedené v cenové položce se skutečným počtem vozidel, které jsou předmětem provozu Díla dle této Smlouvy
- c) **za dodávky a práce v Time & Material cenách** za poskytování Služeb uskutečněných Zhotovitelem a objednaných Objednatelům v souladu s Čl. IV., odst. 2. této Smlouvy, a

- to pouze v měsíci kdy byla uskutečněna dodávka nebo práce Time & Material, s vystavením faktury vždy k poslednímu dni daného měsíce
3. Splatnost faktur činí 30 dní ode dne jejich doručení Objednateli.
 4. Veškeré faktury vystavené Zhotovitelem v souladu s touto Smlouvou budou Objednatel uhrzeny bankovním převodem na účet Zhotovitele uvedený ve faktuře. Datem zaplacení se rozumí datum připsání příslušné částky ve prospěch účtu Zhotovitele.
 5. Faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů (zejména zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a údaje dle § 435 občanského zákoníku). V případě, že faktura nebude odpovídající náležitosti splňovat, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Zhotoviteli k doplnění či úpravě, aniž by se tak dostal do prodlení se splatností. Nová lhůta splatnosti počíná běžet od opětovného zaslání náležitě doplněné či opravené faktury.
 6. Výši ceny dle nabídky je možno překročit pouze za podmínky, že Zhotovitel prokáže důvody jejího zvýšení (změna sazeb DPH nebo změna jiných daňových předpisů majících vliv na cenu zakázky), v tom případě musí Smluvní strany sjednat písemnou formou dodatek k této Smlouvě. Ceny jsou uvedena bez DPH a bez logistických nákladů v ceně 12,- Kč/km. Cena zakázky je určena nabídkou a je sjednána jako pevná smluvní cena po celou dobu realizace zakázky.
 7. Zhotovitel (poskytovatel) je povinen spolupůsobit jako osoba povinná ve smyslu § 2 písm. e) zák. č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě ve znění pozdějších předpisů.

V.

Způsob plnění, předání a převzetí Díla

1. Místem předání a převzetí Díla je sídlo Objednatele, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
2. Dílo jako celek, dle Čl. II odst. 2 této Smlouvy bude předáno Zhotovitelem Objednateli na základě Akceptačního protokolu, a to v souladu s tímto Čl. V. a Přílohou č. 1 Harmonogram realizace této Smlouvy.
3. Předmět této Smlouvy, resp. Dílo jako celek, bude považováno za splněné a předané do ostrého provozu tehdy, když bude nainstalováno a zprovozněno na serveru Zhotovitele a Dílo bude Objednatel schváleno na základě akceptačního protokolu.
4. Pro akceptaci Díla se vyžaduje splnění stanovených akceptačních kritérií. Akceptačním kritériem je prokázání funkčnosti vytvořeného Díla v porovnání s popisem funkčností Díla uvedeného v nabídce.
5. Podmínkou k akceptaci, tj. k převzetí Díla jako celku, je výsledek akceptačních testů, kdy při akceptaci nebude zjištěna žádná vada kategorie A, a bude zjištěno maximálně 5 vad kategorie B (v případě, že budou zjištěny vady kategorie B, bude sepsán Akceptační protokol s výhradou s uvedením termínů pro odstranění zjištěných vad kategorie B).
6. Pro účely této Smlouvy jsou vady kategorizovány takto:
 - (a) Za **vadu kategorie A** jsou považovány vážné vady Díla, tj. takové nedostatky funkčnosti Díla, které mají dopad na zásadní, pro existenci Objednatele životně důležité funkce. Vady této kategorie způsobují ve svých důsledcích Objednateli velké finanční nebo jiné škody. V této kategorii je znemožněna práce s IS a jsou ohroženy firemní procesy, které IS zahrnuje.

Typové dopady:

 - Kompletní výpadek IS, uživatelé se nemohou přihlásit do systému (nepracuje serverová aplikace z důvodů na straně Zhotovitele nebo nemá data);
 - Plošný výpadek online importu dat ze systému zajišťujícího sběr dat z GPS vozidlových jednotek z vozidel v terénu (termín plošný definujeme jako více než 50 % vozidel v terénu);
 - V IS není možné provádět žádné úkony, a to i v úrovni prohlížení dat a Objednatel není schopen splnit své povinnosti vůči třetím osobám;
 - Určitá funkcionální aplikace pro zpracování a prohlížení dat je nečinná a její činnost není možné ani ve spolupráci se Zhotovitelem a za cenu vyšší pracovní náročnosti nahradit jinou funkcionalitou.
 - (b) Za **vadu kategorie B** jsou považovány středně závažné vady Díla, které nejsou vadou kategorie A a způsobují, že IS není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost IS. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.
 - (c) Za **vadu kategorie C** jsou považovány nezávažné nedostatky Díla, které mají malý dopad a neohrožují základní funkce IS, které způsobují, že některá z funkcí IS není plně činná podle představ Objednatele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz IS.
7. V případě, že Zhotovitel vyzve Objednatele k provedení akceptace nebo akceptačních testů, je Objednatel povinen ve lhůtě do 3 pracovních dnů od doručení návrhu na akceptaci předložit

- Zhotoviteli k návrhu všechny své případné připomínky, jejichž zapracování je nutné k tomu, aby plnění Díla jako celku bylo akceptováno.
8. V případě, že při akceptaci nebude mít Dílo žádnou vadu kategorie A a bude mít maximálně 5 vad kategorie B, bude sepsán Akceptační protokol s výhradou. To však nezbavuje Zhotovitele povinnosti odstranit takovéto vady ve lhůtě dohodnuté oběma Smluvními stranami, uvedené v Akceptačním protokolu. V případě, že Akceptační protokol takový termín neobsahuje, zavazuje se Zhotovitel odstranit zjištěné vady nejpozději do 30 dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu.
 9. Poskytování Maintenance Informačního systému podle Čl. II odst. 3.1 písm. e) této Smlouvy zahájí Zhotovitel následující den po akceptaci Díla jako celku.
 10. Zhotovitel bude poskytovat Služby popsané v Čl. II odst. 3 této Smlouvy na základě Servisních požadavků vznesených prostřednictvím Služby HelpDesku, a to v souladu s popisem těchto Služeb v Přílohách č. 2 – 7 této Smlouvy
 11. Pro fungování HelpDesk budou vybudovány tyto komunikační kanály:
 - a) Webová aplikace Zhotovitele přístupná pro Objednatele (dále jen „**Webová aplikace**“);
 - b) Telefonní kontakt: xxxxxxxxxxxxxxxx
 - c) E-mailový kontakt: xxxxxxxxxxxxxxxx
 12. Primárním komunikačním kanálem v Hlavní pracovní době je Webová aplikace. V případě její nedostupnosti je možné využít telefonní nebo e-mailový kontakt. V případě telefonického nebo mailového hlášení Objednatele je Objednatel povinen nejpozději ve lhůtě 2 pracovních dní zapsat a tím potvrdit hlášení ve Webové aplikaci.
 13. Objednatel zajistí, aby všechny hlášené servisní požadavky byly evidované a zpětně dohledatelné ve Webové aplikaci. Zhotovitel zajistí, aby informace o poskytnutých Službách byly zdokumentovány a evidovány ve Webové aplikaci.
 14. Nebezpečí škody na částech Díla a Díle jako celku přechází na Objednatele dnem podpisu daného Předávacího, resp. Akceptačního protokolu.
 15. Zhotovitel je oprávněn využívat k poskytování Služeb subdodavatelů. Za Služby poskytnuté prostřednictvím subdodavatelů odpovídá Zhotovitel stejně, jako by tyto Služby poskytoval sám.

VI.

Odpovědnost za škodu a vady

1. Smluvní strany jsou povinny vyvíjet maximální úsilí k předcházení vzniku škod a učinit veškerá dostatečná opatření k minimalizaci vzniklých škod. V rámci této prevenční povinnosti jsou Smluvní strany povinny zejména respektovat vzájemná zadání, pokyny a doporučení, která jsou významná z hlediska plnění této Smlouvy.
2. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení nebo škody způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost za vzniklou škodu. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k této situaci došlo v důsledku prodlení s plněním závazku druhé Smluvní strany. Smluvní strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost. Každá ze Smluvních stran je povinna bez zbytečného odkladu upozornit druhou Smluvní stranu na vznik okolnosti vylučující odpovědnost.
3. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku prokazatelně věcně nesprávného nebo jinak chybného pokynu, které obdržela od druhé Smluvní strany.
4. Žádná ze Smluvních stran nebude odpovídat za nesplnění kteréhokoli ze svých smluvních závazků podle Smlouvy v důsledku vyšší moci, tj. událostí vylučujících odpovědnost např. nepředvídatelné a neodvratitelné události mimořádné povahy, mající bezprostřední vliv na realizaci Smlouvy, které vznikly po uzavření této Smlouvy, zejména válka, revoluce, teroristické útoky, celostátní odborové stávky, požáry, výbuchy, zemětřesení, povodně, údery blesků, vichřice, laviny, sněhová kalamita, a další okolnosti, které Objednatel a ani Zhotovitel nemohli předvídat před uzavřením této Smlouvy a které vynaložením odborné péče nebylo možno odvrátit. Platební závazky vzniklé před výskytem takovéto události nebudou prominuty. Při výskytu takové události Smluvní strana, jejíž plnění taková událost ohrožuje, okamžitě písemně informuje druhou Smluvní stranu a vynaloží veškeré úsilí na překonání své neschopnosti provádět plnění. Jestliže vznikne z titulu vyšší moci okolnost, v důsledku které nemůže Zhotovitel pokračovat v plnění Smlouvy, budou neprodleně dohodou obou Smluvních stran upraveny podmínky, resp. termíny plnění Smlouvy.
5. Na provedené Dílo poskytuje Zhotovitel záruku na jakost:
 - v délce 24 měsíců na SW/IS,
 - v délce 24 měsíců na HW GPS vozidlových a přenosných jednotek a teploměrů,a to ode dne akceptace příslušného dílčího plnění HW části Díla a od dne akceptace SW/IS Díla jako celku
6. Požadavek na odstranění vady Díla je Objednatel povinen uplatnit okamžitě po zjištění vady písemně (možno i e-mailem) u pověřené osoby Zhotovitele dle Čl. VII. této Smlouvy, jinak na adresu Zhotovitele uvedenou v záhlaví této Smlouvy.

7. Vady Díla, které se vyskytnou v záruční době, je povinen Zhotovitel bezplatně odstranit. Vadou se rozumí rozpor mezi skutečnou funkcí Díla a popisem funkcí uvedených v nabídce. Za vadu se nepovažuje rozpor mezi funkcí Díla a právními předpisy České republiky, které vešly v platnost až po akceptaci Díla.
8. Zhotovitel neodpovídá za vady, které byly po převzetí Díla způsobeny nevhodným užíváním Díla Objednatelem, neoprávněným zásahem třetí osoby či neodvratitelnými událostmi.

VII.

Součinnost a vzájemná komunikace

1. Objednatel se zavazuje, že po dobu provádění Díla a poskytování Služeb bude Zhotoviteli poskytovat součinnost spočívající zejména v předávání vyžádaných podkladů, doplňujících údajů, zpřesnění podkladů, vyjádření a stanovisek Objednatele, jejichž potřeba vznikne v průběhu plnění této Smlouvy. Objednatel, na žádost Zhotovitele, rovněž zajistí součinnost 3. stran, bude-li to povaha řešení vyžadovat. Veškerá součinnost bude Zhotoviteli poskytnuta vždy nejpozději do dvou pracovních dnů od jejího vyžádání. Zvláštní lhůta pro poskytnutí součinnosti bude Zhotovitelem stanovena tehdy, půjde-li o součinnost, kterou Objednatel nemůže zajistit vlastními silami.
2. Požadavek na součinnost Objednatele dle tohoto Čl. VII odst. 1 této Smlouvy zašle Zhotovitel Objednateli na emailovou adresu osoby Objednatele pověřené ke komunikaci dle tohoto Čl. VII. této Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli součinnost vyplývající pro něj mj. z Čl. VII této Smlouvy. Pokud Objednatel nebude schopen takovou součinnost poskytnout, dohodnou se obě strany na přiměřeném prodloužení doby ukončení realizace Díla.
4. Objednatel je povinen zabezpečit Zhotoviteli, v případě potřeby, přístup k technickým prostředkům Objednatele, s kterými souvisí dodávka, implementace a provoz IS dle této Smlouvy.
5. Objednatel zodpovídá za to, že předané podklady a doklady nemají žádné faktické ani právní vady.
6. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami stran realizace předmětu plnění této Smlouvy bude probíhat prostřednictvím osob pověřených za tím účelem Smluvními stranami.
7. Za stranu Objednatele je osobou pověřenou ke komunikaci:
xxxxxxxxxxxxxxxx (tel: xxxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxx).
Za stranu Zhotovitele je osobou pověřenou ke komunikaci:
xxxxxxxxxxxxxxxx (tel: xxxxxxxxxxxxxxxx, email: xxxxxxxxxxxxxxxx).

VIII.

Ochrana informací

1. Smluvní strany se zavazují chránit důvěrné informace druhé Smluvní strany. Za důvěrné informace jsou považovány skutečnosti obchodní, výrobní či technické povahy související s činností Smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné, mají být podle vůle Smluvní strany utajeny, zejména informace, které jako důvěrné příslušná Smluvní strana označila a veškeré dokumenty a podklady předané Objednatelem Zhotoviteli pro zhotovení Díla.
2. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak.
3. Smluvní strany se zavazují, že bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany nebudou důvěrné informace sdělovat žádným třetím osobám, vyjma osob, které na plnění této Smlouvy spolupracují, za předpokladu, že tyto osoby jsou zavázány k ochraně důvěrných informací ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nevyužít důvěrné informace získané v souvislosti s touto Smlouvou jinak než pro účely této Smlouvy, v neprospěch druhé Smluvní strany či k poškození jejího dobrého jména nebo pověsti. Za porušení závazku důvěrnosti informací podle této Smlouvy nebude rovněž považováno zveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze Smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí. Za třetí osoby se ve vztahu k důvěrným informacím Zhotovitele nepovažují externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální, kterým mohou být takové důvěrné informace poskytnuty oproti podpisu dohody o mlčenlivosti mezi Objednatelem a takovým dodavatelem.
4. Ustanovení předchozích článků o ochraně informací není dotčeno ukončením této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu, a to po dobu 3 let od ukončení této Smlouvy.

IX.

Změnové řízení v průběhu a po ukončení realizace předmětu Smlouvy

1. Pokud Objednatel vznesne požadavek či připomínku k Dílu, které jsou v rozporu s původní nabídkou a jejím technickým popisem funkcností, případně v ní nejsou obsaženy, mohou se obě Smluvní strany dohodnout na jejich realizaci jako vícepráce.
2. Pokud obě Smluvní strany projeví vůli dohodnout se na realizaci víceprací, pak dle vzájemné dohody
 - (a) buď Objednatel připraví na základě této Smlouvy Objednávku
 - (b) nebo Zhotovitel připraví Nabídku jako podklad pro Objednávku nebo návrh Dodatku k této Smlouvě,příčemž v daném dokumentu bude vždy specifikován konkrétní rozsah víceprací, termín plnění a cena plnění, jakož i ostatní podmínky realizace víceprací.
3. Jednotlivé smluvní podmínky této Smlouvy jsou zavazující pro obě Smluvní strany, pokud nebude některá smluvní podmínka v příslušném dodatku či Objednávce písemně dohodnuta jinak.

X.

Autorská práva, Práva třetích osob

1. Dílo je autorským dílem dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů České republiky. Dílo je v této souvislosti provedeno v jazyce českém včetně uživatelského manuálu. Zhotovitel stvrzuje, že je výhradním vykonavatelem majetkových autorských práv k Dílu.
2. Zhotovitel touto Smlouvou uděluje Objednateli (dále též jako „Nabyvatel licence“) užívací právo k programovému vybavení, které je částí Díla, jehož podrobná specifikace je obsažena v Nabídce, zejména v její technické příloze. Licence se poskytuje Objednateli jako nevýhradní, časově neomezená, pro užití v neomezeném počtu uživatelů Objednatele, a to pouze pro potřeby Objednatele. Objednatel není oprávněn poskytovat licence třetím osobám bez dohody se Zhotovitelem a písemného souhlasu od Zhotovitele.
3. Pokud při realizaci plnění dle Smlouvy vznikne dílo nesoucí znaky díla autorského dle příslušného zákona, přechází na Objednatele nevýhradní oprávnění výkonu práva takové dílo užit, a to pouze pro interní účely Objednatele. Toto oprávnění však nezahrnuje další šíření takového díla, je určeno pouze pro vnitřní potřebu Objednatele. Výše uvedené oprávnění nabývá Objednatel okamžikem zaplacení Celkové ceny předmětu Díla.
4. Objednatel se zavazuje, že případné Dílo dle předcházejícího odstavce vytvořené Zhotovitelem dle této Smlouvy, ani jeho části, nebude žádnou formou rozšiřovat dalším subjektům bez dohody a výslovného písemného souhlasu Zhotovitele. V ostatním pro nakládání s těmito produkty platí přiměřeně ustanovení § 66 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších úprav.
5. Pokud bude předmětem plnění dle této Smlouvy dodávka SW produktů třetích stran, zajistí Zhotovitel pro Objednatele oprávnění k jejich užití ve stejném rozsahu, jak je uvedeno v odst. 3 tohoto článku Smlouvy a za podmínek uvedených v odst. 4 tohoto článku Smlouvy. V ostatním se budou podmínky užívání těchto SW produktů řídit licenčními podmínkami výrobce nebo nositele příslušných práv k těmto SW produktům.
6. Smluvní strany se zavazují při realizaci Smlouvy k dodržování a ochraně práv průmyslového a jiného duševního vlastnictví, jakož i práv, spadajících do autorského práva a ochrany obchodního, tajemství. Obdobný závazek platí pro Smluvní strany v souvislosti s označováním výrobků, které jsou předmětem plnění v rámci Smlouvy
7. Zhotovitel zajistí pro Objednatele právo používat patenty, ochranné známky, licence, průmyslové vzory, know-how, software a práva z duševního vlastnictví vztahující se k plněním dle této Smlouvy a nutné pro jejich provoz a užití. Náklady Zhotovitele s tímto postupem spojené jsou již zahrnuty v Ceně dle této Smlouvy.

XI.

Smluvní pokuty a sankce

1. Pokud bude Zhotovitel v prodlení s termínem dokončení Díla jako celku v termínu dle Čl. III této Smlouvy, a to z důvodů na straně Zhotovitele, bude Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny příslušné nedodané části Díla, a to za každý započatý den takového prodlení.
2. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou splatné ceny je úrok z prodlení stanoven za každý i započatý den prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky.
3. Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení požadavku na zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.

XII. Odstoupení od Smlouvy

1. Platnost Smlouvy lze předčasně ukončit odstoupením kterékoli ze Smluvních stran z důvodu podstatného porušení povinností stanovených touto Smlouvou opačnou Smluvní stranou. Z důvodu nepodstatného porušení povinností lze od Smlouvy odstoupit pouze v případě, pokud opačná Smluvní strana, která Smlouvu porušila, přes písemné upozornění oprávněné Smluvní strany na porušení Smlouvy nezjedná nápravu ani v přiměřené lhůtě k nápravě, která jí byla poskytnuta a která nebude kratší než 30 dní. V případě odstoupení je odstupující Smluvní strana povinna doručit oznámení o odstoupení v písemné podobě druhé Smluvní straně. Odstoupení bude účinné ode dne následujícího po dni doručení oznámení o odstoupení.
2. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit z důvodu těchto podstatných porušení Smlouvy:
 - a) v případě, že Zhotovitel nemůže z důvodů událostí podle Čl. VI odst. 4 této Smlouvy pokračovat v plnění podle Smlouvy po dobu delší než 60 dnů,
 - b) v případě, že Zhotovitel poruší povinnosti stanovené touto Smlouvou a do 30 dnů od obdržení písemného oznámení Objednatele takové porušení nenapraví,
3. Zhotovitel je oprávněn od Smlouvy odstoupit z důvodu těchto podstatných porušení Smlouvy:
 - a) v případě, že nastane událost nebo řada událostí podle Čl. VI odst. 4 této Smlouvy zamezující Zhotoviteli plnění po dobu delší než 60 dnů,
 - b) v případě, že je Objednatel v prodlení se zaplacením Faktury a do 30 dnů od obdržení písemného upozornění Zhotovitele takové porušení nenapraví.
4. Odstoupení od Smlouvy se nedotkne:
 - a) ustanovení Čl. VIII a Čl. XIII této Smlouvy;
 - b) ustanovení Čl. X této Smlouvy;
 - c) nároků na smluvní pokuty a sankce, které vznikly před účinností odstoupení;
 - d) nároků na náhradu škody, která vznikla z řízení před účinností odstoupení;
 - e) nároků na náhradu všech nákladů, které Zhotovitel účelně vynaložil do okamžiku odstoupení;
 - f) jakékoliv platby ceny Díla nebo jeho částí, které byly řádně převzaty, nebo nebyly převzaty pouze z důvodu nedostatečné součinnosti ze strany Objednatele, i když byly připraveny na akceptační testy a Objednatel byl vyzván k účasti na akceptačních testech.
5. Odstoupením od Smlouvy nevznikne Smluvním stranám povinnost vrátit plnění, která již byla řádně poskytnuta. V případě, že takové plnění v době odstoupení poskytla jen jedna ze Smluvních stran, je druhá Smluvní strana povinna splnit své závazky vážící se na plnění realizované ke dni odstoupení od Smlouvy. V případě sporu ohledně rozsahu plnění, které již bylo řádně poskytnuto, a ze kterého příslušné smluvní straně náleží plnění dle této smlouvy, se použije postup podle Čl. V odst. 4 této Smlouvy. Tím není dotčen nárok smluvní strany na náhradu škody ani na smluvní sankce.

XIII. Řešení sporů

1. V případě sporu vyplývajícího z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní se Smluvní strany zavazují vyvinout maximální úsilí k vyřešení takového sporu smírnou cestou.
2. Pokud ve Smlouvě není stanoveno jinak, všechny spory, které vzniknou z této Smlouvy, včetně sporů o její platnost, výklad nebo zrušení, které není možné řešit smírnou cestou podle odst. 1 tohoto článku Smlouvy, budou řešeny před obecným soudem příslušným dle platných právních předpisů.

XIV. Další ustanovení

1. Veškeré ceny uvedené v této Smlouvě, pokud nejsou označeny jako „DPH“ nebo „včetně DPH“, se rozumí bez případné daně z přidané hodnoty nebo jiné obdobné daně, ať už je tato daň povinen uplatnit a odvést Zhotovitel nebo Objednatel.
2. Veškeré změny a doplňky této smlouvy jsou možné jen za předpokladu písemné dohody a podpisu obou smluvních stran.
3. Objednatel souhlasí, aby se Zhotovitel odkazoval ve svých elektronických a papírových materiálech (reference) na spolupráci s Objednatelem.
4. Nevynutitelnost nebo neplatnost kteréhokoli článku, odstavce, pododstavce nebo ustanovení této Smlouvy neovlivní vynutitelnost nebo platnost ostatních ustanovení této Smlouvy. V případě, že jakýkoli takovýto článek, odstavec, pododstavec nebo ustanovení by mělo z jakéhokoli důvodu pozbyt platnosti (zejména z důvodu rozporu s právními předpisy), vyvinou Smluvní strany veškeré úsilí, aby došlo k dohodě o právně přijatelném způsobu provedení záměrů obsažených v takové části Smlouvy, jež pozbyla platnosti.
5. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech (1x pro Objednatele a 1x pro Zhotovitele).
6. Tato Smlouva nabývá účinnosti i platnosti dnem podpisu obou smluvních stran.

7. Součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:

Přílohy:

č. 1 – Harmonogram realizace

č. 2 – Specifikace Služby HelpDesk

č. 3 – Specifikace Služby Řešení incidentů (Incident Management)

č. 4 – Specifikace Služby Realizace změn

č. 5 – Specifikace Služby Konzultace a školení

č. 6 – Specifikace Služby Maintenance SW produktu Informačního systému

č. 7 – Specifikace Služby Zajištění servisní a technické podpory HW vč. ceníku prací a HW

č. 8 – Nabídka Zhotovitele

Smluvní strany prohlašují, že obsahu této Smlouvy porozuměly, je projevem jejich svobodné a vážné vůle, Smlouva je uzavřena v předepsané formě a souhlasí s ní. Na znak svého souhlasu se Smlouvou, smluvní strany Smlouvu podepisují.

V Kroměříži dne: 18.08.2017

V Praze dne: 18.08.2017

Za Objednatele:

za Zhotovitele:

.....
Ing. Emil Vraník
jednatel společnosti

.....
Ing. Milan Rada,
jednatel společnosti

Harmonogram realizace

Dodavatel dle požadavku Zadavatele navrhuje následující časový harmonogram realizace zakázky („D“ = Datum podpisu smlouvy):

- Předpokládaný datum zahájení prací: 18. 8. 2017
 - Termín realizace: do 31. října 2017

Realizace	Termín dokončení
Implementace IS	D +4 měsíce
Dodávka a montáž GPS jednotek do vozidel	D +4 měsíce
Dokončení implementace, parametrizace a školení uživatelů	27.10.2017
Dokončení realizace zakázky a zahájení ostrého provozu	27.10.2017

Specifikace služby HelpDesk

1. Helpdesk

Služba HelpDesk, dále také jako „Helpdesk“, představuje jednotné kontaktní místa (Spoc – Single Point of Contact) pro pracovníky objednatele i poskytovatele. Veškeré Servisní požadavky týkající se poskytování servisních Služeb poskytovatelem objednateli, jsou zadávány a řešeny prostřednictvím Helpdesk.

Součástí Helpdesk je poskytnutí následujících komunikačních kanálů (prostředků komunikace):

- a) <http://helpdesk.protank-dynamics.cz/>
- b) E-mail
- c) Telefon

1. Postup při využití Helpdesk:

- a) Primárním komunikačním kanálem pro Helpdesk v Hlavní pracovní době je Elektronická aplikace Helpdesk u Objednatele.
- b) Teprve v případě, kdy nelze v Hlavní pracovní době použít Elektronickou aplikaci, probíhá komunikace (hlášení Servisního požadavku, žádost o součinnost nebo potvrzení Dokončení řešení SP) e-mailem nebo telefonicky.
- c) Servisní požadavek lze zadat do Elektronické aplikace i mimo Hlavní pracovní dobu, Response time i doba pro vyřešení u takového Servisního požadavku však začínají běžet až od začátku příští Hlavní pracovní doby.
- d) Prostřednictvím Elektronické aplikace může také poskytovatel žádat objednatele o součinnost a po vyřešení SP o potvrzení Dokončení řešení SP. SP nelze vyhodnotit jako řádně splněný, dokud vyřešení SP nepotvrdí objednatel.
- e) Helpdesk bude funkční nejpozději k datu účinnosti smlouvy.

2. Role v helpdesku / Práva a notifikace

Objednatel – zákazník

- Má právo zadávat požadavky do helpdesku
- Má právo zrušit požadavky zadané do helpdesku
- Je informován o všech událostech Poskytovatele na požadavcích pomocí notifikačních emailů

Operátor – Poskytovatel, resp. Zhotovitel

- Má právo zpracovávat požadavky zadané Objednatelem
- Je informován o všech událostech na požadavcích zadaných Objednatelem pomocí notifikačních emailů

Nahlížeitel

- Má právo nahlížet na tikety
- Je informován o sledovaných událostech na požadavcích zadaných Objednatelem pomocí notifikačních emailů
- Všichni vč. Nahlížeitelé mají právo nastavit, zda Nahlížeitel bude daný požadavek moci sledovat a tudíž být informován. Sledování se nastavuje v Novém úkolu pomocí funkce Sledování výběrem dané osoby nebo v Detailu tiketu ve spodním menu pomocí popisku „Sledovat“.

Typy servisního požadavku

Zákazník má možnost zvolit o jaký typ servisního požadavku se jedná. Tikety v helpdesku se rozdělují na:

- Incident
- Požadavek na změnu
- Školení a konzultace

3. Proces životního cyklu Incidentu

1. NOVÝ

V tomto stavu si strana určuje, zda s požadavkem souhlasí nebo nesouhlasí

Zákazník zadá požadavek

Zhotovitel v kolonce „Stav P/O“ určí, zda se jedná o požadavek oprávněný – PŘIJATO nebo neoprávněný – ODMÍTNUTO. Zhotovitel do textového pole Poznámka napíše důvod odmítnutí

Incident se může změnit v Požadavek na změnu (před provedením Zhotovitel sdělí důvody změny a společně si je se Zákazníkem odsouhlasí)

Zákazník má právo požadavek zrušit. Zákazník v kolonce „Stav P/O“ vybere ODMÍTNUTO a posune do stavu UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO

2. VE VÝVOJI

Zhotovitel zadá požadavek do vývoje

Požadavek se zadal do vývoje a pracuje se na jeho vyřešení – zde Zhotovitel doplní Cílovou verzi – tedy kdy je očekáváno, že by mohl být požadavek nasazen.

3. ČEKÁ SE NA ZÁKAZNÍKA

Zhotovitel posune požadavek

Při řešení požadavku vznikla překážka, která potřebuje součinnost Zákazníka (doplňující informace, součinnost apod.)

4. VYŘEŠENO / K OVĚŘENÍ

Zhotovitel posune požadavek

Požadavek je za Zhotovitele vyřešen = opraven a nasazen a čeká se na ověření Zákazníkem – Pokud není ze zadání jednoznačný postup kontroly, Zhotovitel na vyžádání doplní.

5. ODMÍTNUTO / K DOŘEŠENÍ

Zákazník posune požadavek

Požadavek je Zákazníkem zkontrolován a pro zjištěné nedostatky vrácen Zhotoviteli zpět k dořešení. Zhotovitel jakmile požadavek vyřeší, navrací tiket ke kontrole zpět do stavu Vyřešeno / K ověření.

6. UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO

Zákazník posune požadavek

Požadavek je Zákazníkem zkontrolován a akceptován. Tento stav je konečný, tzn. že Zákazník při zjištění nedostatku po akceptaci musí založit nový požadavek.

4. Proces životního cyklu Požadavku na změnu

1. NOVÝ

v tomto stavu si strana určuje, zda s požadavkem souhlasí nebo nesouhlasí.

Zákazník zadá požadavek

Zhotovitel vyspecifikuje funkcionalitu a určí pracnost (doplní pracnost v hodinách do kolonky „Odhadovaná doba“)

Zákazník v kolonce „Stav P/O“ vybere buď PŘIJATO tzn. že souhlasí se specifikací a pracností nebo ODMÍTNUTO, tzn. že nesouhlasí se specifikací nebo pracností. V případě že Zákazník nesouhlasí, do textového pole Poznámka musí napsat důvod odmítnutí. V případě

přijatého požadavku Zákazník doplní do kolonky „Objednávka“ číslo objednávky, která bude i s ohledem k termínu nasazení pokrývat daný požadavek na změnu.

Zákazník má právo požadavek zrušit. Zákazník v kolonce „Stav P/O“ vybere ODMÍTNUTO a posune do stavu UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO

2. VE VÝVOJI

Zhotovitel posune požadavek

Požadavek se zadal do vývoje a pracuje se na jeho vyřešení – zde Zhotovitel doplní Cílovou verzi – tedy termín, kdy je očekáváno, že by mohl být požadavek nasazen.

3. ČEKÁ SE NA ZÁKAZNÍKA

Zhotovitel posune požadavek

Při řešení požadavku vznikla překážka, která potřebuje součinnost Zákazníka (doplňující informace, součinnost apod.)

4. VYŘEŠENO / K OVĚŘENÍ

Zhotovitel posune požadavek

Požadavek je za Zhotovitele vyřešen = vyvinut/upraven a nasazen a čeká se na ověření Zákazníkem – Pokud není ze zadání jednoznačný postup kontroly, Zhotovitel na vyžádání doplní.

5. ODMÍTNUTO / K DOŘEŠENÍ

Zákazník posune požadavek

Požadavek je Zákazníkem zkontrolován a pro zjištěné nedostatky vrácen Zhotoviteli zpět k dořešení. Zhotovitel jakmile požadavek vyřeší, navrací tiket ke kontrole zpět do stavu Vyřešeno / K ověření.

V případě Požadavku na změnu, pokud nebude domluveno jinak, se pokračuje v práci dále bez navyšování pracovních kapacit.

6. AKCEPTOVÁNO / UZAVŘENO

Zákazník posune požadavek

Požadavek je Zákazníkem zkontrolován a akceptován. Tento stav je konečný, tzn. že Zákazník při zjištění nedostatku po akceptaci musí založit nový požadavek.

5. Proces životního cyklu Školení / konzultace

1. POŽADOVÁNO

Zákazník zadá požadavek na školení / položí dotaz

Zákazník má právo požadavek zrušit. Zákazník v kolonce „Stav P/O“ vybere ODMÍTNUTO a posune do stavu UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO

2. NABÍDNUTO / PŘIJATO

Zhotovitel předloží nabídku školení s termínem konání / zareaguje na dotaz. V případě školení Zhotovitel vyplní do kolonky parametry nabídky (Termín / Cena / Rozsah).

Zákazník má právo požadavek zrušit. Zákazník v kolonce „Stav P/O“ vybere ODMÍTNUTO a posune do stavu UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO

1. ODMÍTNUTO / K DOŘEŠENÍ

Zákazník posune požadavek

Požadavek je Zákazníkem předložen k úpravě parametrů nabídky školení nebo k dořešení

4. UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO Zákazník posune požadavek

Zákazník s nabídkou školení souhlasí / je s odpovědí Zhotovitele spokojen. Tento stav je konečný, tzn. že Zákazník při zjištění nedostatku musí založit nový požadavek.

Tento stav je konečný, tzn. že Zákazník při zjištění nedostatku musí založit nový požadavek.

6. Kategorie požadavku

V helpdesku jsou Kategorie evidovány pod označením Priority, a jsou označeny A, B, C. Logika v zadávání kategorií je dle typu požadavku různá.

- U INCIDENTŮ je výběr Kategorii vnímán dle charakteristiky závažnosti vzniklé chyby viz Příloha č. 3: Specifikace Služby Řešení Incidentů (Incident Management)
- U POŽADAVKU NA ZMĚNU je výběr kategorií pouze informativní a signalizuje prioritu.
- U ŠKOLENÍ / KONZULTACÍ je výběr kategorií pouze informativní a signalizuje prioritu.

7. Metodika zadávání do helpdesku

Do již zadaného tiketu nelze přidávat další práci, byť se přímo nebo nepřímo tiketu týká. Tiket by se stal nepřehledným a dodělávky by se následně mnohonásobně časově protahovaly.

Pokud se vyskytne jiná chyba byť v rámci stejné problematiky v tiketu, Zákazník založí nový tiket a ten s tímto spojí pomocí funkce „Související úkoly“ v detailu tiketu. Stačí poklepat na tlačítko „Přidat“ a vybrat v rozbalovacím seznamu položku „Související“ a doplnit ID souvisejícího tiketu.

Pokud je požadavek příliš komplexní, nabízí se možnost založit v tiketu podřazené tikety pomocí funkce „Podúkol“ v detailu tiketu. Stačí poklepat na tlačítko „Přidat“ a založí se nový podřazený tiket. Pomocí funkce „Související“ lze vytvořit vazbu tiketu Incident a tiketu Problem.

Stav UZAVŘENO /AKCEPTOVÁNO je konečný, tzn. že Zákazník při zjištění nedostatku musí založit nový požadavek.

Stav UZAVŘENO/AKCEPTOVÁNO zadává pouze zákazník.

8. Metodika řešení sporných situací

Pokud při testování a reklamaci požadované funkčnosti Zákazník zjistí, že nedomyslel řešení anebo je potřeba dalších úprav, domluvené navýšení lze po odsouhlasení pokrýt další objednávkou, která bude řešena v rámci nového tiketu. Pro případ, kdy Zhotovitel i Zákazník společně nedomysleli další dopady a je nutné provést další úpravy – třeba i v jiných částech aplikace- , aby požadavek byl splněn bez chyb, je založen na každou takovou úpravu nový tiket jako související a postup s odsouhlasením a objednávkou bude stejný.

Pokud se stane, že se tiket tzv. zacyklí tzn., že si strany přehazují tiket ze stavu VYŘEŠENO / K OVĚŘENÍ do stavu ODMÍTNUTO / K DOŘEŠENÍ a naopak, je potřeba toto řešit eskalací tiketu na pověřené osoby a vyřešit situaci jiným komunikačním kanálem (telefon, osobní schůzka)

Pověřená osoba za stranu Zhotovitele: xxxxxxxxxxxxxxxx
Pověřená osoba za stranu Objednatele: xxxxxxxxxxxxxxxx

Specifikace Služby Řešení Incidentů (Incident Management)

1. Předmět Služby

Předmětem poskytované Služby je řešení Incidentů v prostředí IS s garantovanou Reakční dobou a maximální dobou řešení na straně poskytovatele. Incident je událost, která není součástí standardního provozu IS a která způsobuje či může způsobit přerušení nebo omezení kvality dané funkcionality IS.

Služba zahrnuje řešení incidentů, jež byly způsobeny Vadou IS. Služba nezahrnuje řešení incidentů, jež nebyly přímo způsobeny Vadou IS.

Cílem Služby „Řešení Incidentů“ je co nejrychlejší obnovení standardního provozního stavu IS a minimalizace důsledků výpadků IS v provozním prostředí na provozní činnosti objednatele či zákazníka objednatele.

Služba má následující fáze:

- a) Spuštění, nahlášením incidentu domluveným komunikačním kanálem/volitelně proaktivním zjištěním nefunkčnosti Poskytovatelem.
- b) Reakce Poskytovatele – Poskytovatel dá najevo, že přijal zprávu a zahajuje práci na odstraňování incidentu
- c) Vyřešení incidentu, jeho odstranění nebo nalezením workaroundu.

Incidenty jsou hlášeny poskytovateli prostřednictvím Helpdesku.

2. Dostupnost a spolehlivost Služby

Provozní doba podpory Služby „Řešení incidentů“ je v Hlavní pracovní době

3. Kategorizace Incidentů

Incidenty se dělí dle úrovně dopadu a naléhavosti do kategorií vad A, B a C v souladu s Čl. V. této Smlouvy.

Z povahy komunikace (GRPS + komunikační server) lze považovat zpoždění přenosu u telemetrických jednotek přepnutých na on-line režim do 5 minut za standardní provozní situaci. Incidenty, spočívající ve ztrátě komunikace kratší než 6 minut, budou poskytovatelem odmítnuty jako neoprávněné SP a nebudou řešeny.

4. Klíčové parametry Služby

Reakční doba

Pro Službu „Řešení incidentů“ poskytovanou na základě této smlouvy byly stanoveny následující Reakční doby, na základě kterých se poskytovatel zavazuje zahájit práce na řešení Incidentů dle jejich kategorií a to v následujících termínech od nahlášení Incidentu:

- Incidenty kategorie A – nejpozději do 6 hodin v Hlavní pracovní době,
- Incidenty kategorie B – nejpozději do 12 hodin v Hlavní pracovní době,
- Incidenty kategorie C – nejpozději do konce násl. prac dne v Hlavní pracovní době.

Do Reakční doby se nezapočítává doba, kdy je objednatel v prodlení s poskytnutím oprávněně vyžádané součinnosti poskytovateli, a doba, po kterou bylo poskytování Služby se souhlasem objednatele či na jeho pokyn přerušeno.

Maximální doba řešení

Nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétních případech jinak, garantuje poskytovatel maximální dobu řešení Incidentu na své straně v nejkratších možných termínech s ohledem na povahu Incidentu a jeho dopad na činnost objednatele, nejpozději však v níže uvedených termínech od nahlášení Incidentu: od nahlášení:

- Incidenty kategorie A – do konce násl. prac. dne v Hlavní pracovní době,
- Incidenty kategorie B – do 15 prac. dnů v Hlavní pracovní době,
- Incidenty kategorie C – v příští verzi aplikace. V případně nahlášení incidentu méně než 10 pracovních dnů před plánovaným uvolněním nové verze aplikace, až v další následné verzi aplikace, a to v Hlavní pracovní době.

Do doby řešení Incidentu se nezapočítává doba, kdy je objednatel v prodlení s poskytnutím oprávněně vyžádané součinnosti poskytovateli, a doba, po kterou bylo poskytování Služby se souhlasem objednatele či na jeho pokyn přerušeno.

V průběhu řešení/odstraňování Incidentu je poskytovatel oprávněn požádat objednatele o zajištění podmínek pro řádné poskytování Služby, poskytnutí doplňujících informací a obecně k poskytnutí nezbytné součinnosti. Objednatel se v souladu s touto smlouvou zavazuje zajistit podmínky pro řádné poskytování Služby.

K přerušení řešení dojde v těchto typových případech:

- a) Příčina Incidentu je lokalizována v komunikační infrastruktuře poskytovatele služby mobilní intranet. V takovém případě je SP předán poskytovateli této služby na základě pověření objednatele.
- b) Příčina Incidentu je lokalizována v komunikační infrastruktuře objednatele. V takovém případě je SP předán k řešení objednateli.
- c) Příčina Incidentu je lokalizována v HW a SW infrastruktuře provozované vlastními kapacitami IT oddělení objednatele (HW a základní SW serverů, klientských stanic, síťová konektivita). V takovém případě je SP předán k řešení objednateli.
- d) Je vyžádána součinnost objednatele týkající se specifikace SP jako je např.:
 - Postup vedoucí k zopakování chyby v SW;
 - Provedení předepsané kontroly monitorovací jednotky na vozidle řidičem;
 - Formulace projevů Vady v SW části IS;
 - Žádost objednatelů o schválení použití work-aroundu..
- e) V ostatních případech, kdy přerušování řešení odsouhlasí objednatel na základě požadavku poskytovatele.

Poskytovatel garantuje vyřešení/odstranění Incidentu nejpozději v rámci stanovené maximální doby řešení Incidentu. Incident je považován za odstraněný/vyřešený odstraněním nalezené vady či jednorázovým odstraněním jejích důsledků nebo nalezením a předáním náhradního řešení (work-aroundu) objednateli v případě, že byl tento předem odsouhlasen objednatel. Nalezení a předání náhradního řešení (work-aroundu) objednateli nezbavuje poskytovatele povinnosti odstranit/vyřešit Incident v dohodnuté době. Incident je možné uzavřít v případě, že příčina Incidentu je mimo IS.

5. Technicko-organizační podmínky realizace Služby a součinnost objednatele

Mimo obecných podmínek součinnosti, vymezených ve smlouvě, objednatel pro poskytování Služby „Řešení incidentů“ zajistí a poskytne následující podmínky a součinnost:

- umožní zřízení vzdálených přístupů pro pracovníky poskytovatele do provozního prostředí IS, které budou dostatečné pro řešení Incidentů;
- na žádost poskytovatele zajistí nezbytný přístup pro pracovníky poskytovatele na pracoviště Objednatele a do provozu IS;
- na žádost poskytovatele umožní vytvoření odpovídajících pracovních podmínek pro činnost, které bude poskytovatel dle této smlouvy provádět na pracovištích Objednatele, a umožní seznámení pracovníků poskytovatele se všemi souvisejícími a odpovídajícími interními předpisy;
- na žádost poskytovatele umožní konzultace s Oprávněnými uživateli Objednatele a správci IS, zejména s reportérem Incidentu;
- na žádost poskytovatele zajistí součinnost poskytovatelů spolupracujících systémů na poskytování podpory datových rozhraní;
- na žádost poskytovatele zajistí součinnost poskytovatelů podpory rozhraní spolupracujících systémů;
- na žádost poskytovatele zajistí doplnění požadovaných a nezbytných informací v průběhu řešení konkrétních Servisních požadavků;
- na žádost poskytovatele zajistí na své straně řešení Incidentů vzniklých mimo IS a majících dopady do provozu IS.

V případě, kdy se vyskytnou překážky na straně objednatele, které poskytovateli objektivně neumožňují řádné poskytovat Službu, je poskytovatel zproštěn všech důsledků, které vzniknou z důvodu existence překážky na straně objednatele.

6. Kontrola kvality Služby

Pokud objednatel dojde k názoru, že kvalita Služby neodpovídá smluvním podmínkám, bude informovat odpovědného zástupce poskytovatele s žádostí o provedení nápravy; současně předloží odpovídající podklady. Odpovědný zástupce poskytovatele neprodleně projedná tuto skutečnost s odpovědným zástupcem objednatele. V případě oprávněnosti žádosti objednatele, dohodnou tito zástupci nápravu identifikované skutečnosti nejpozději do 5 dnů a dále opatření vedoucí k nastavení odpovídající kvality Služby.

7. Cena Služby (Pricing and charging)

Služba je poskytována v komplexu služeb a je jeho nedílnou součástí. Cena Služby za jeden kalendářní měsíc je složena ze dvou částí: Pevné části a pohyblivé části.

Pevná část (měsíční paušál) je zahrnuta v paušální měsíční ceně za komplex poskytovaných Služeb. Celková paušální měsíční cena za komplex poskytovaných Služeb je stanovena v čl. IV, odst. 1a) této Smlouvy.

Pohyblivá část (Time & Material) je zpoplatněna metodou Time & Material v souladu s Čl. IV odst. 2 této Smlouvy a je stanovena (i) na základě času reálně odpracovaného na činnostech v rámci Služby Řešení Incidentů a (ii) na základě Objednatelem objednaných a Zhotovitelem realizovaných dodávek materiálu/náhradních dílů/zboží pro vyřešení konkrétní Objednatelem požadované Služby řešení incidentů. Stanovení pohyblivé části ceny je určeno metodou Time & Material na základě objednatelům potvrzených pracovních výkazů dodávek a prací (time sheet).

V rámci Služby Řešení Incidentů jsou metodou Time & Material zpoplatněny tyto činnosti:

- a) řešení Incidentů, které v záruční době nebyly způsobeny vadou IS
- b) řešení všech incidentů, které se vyskytnou po uplynutí záruční doby

Specifikace Služby Realizace změn**1. Předmět Služby**

Cílem Služby Realizace změn je efektivní realizace změn SW a provozu IS při zajištění kontinuity i kvality provozu IS. Poskytování této Služby zaručuje objednateli, že změny v jednotlivých komponentách IS budou realizovány v dohodnutém harmonogramu a za dohodnutou cenu.

2. Postup při využití služby

Požadavky na změny jsou objednatelem oznamovány prostřednictvím Helpdesk.

Po nahlášení Požadavku na změnu provede poskytovatel dopadovou analýzu a ve formě nabídky navrhne objednateli cenu, termíny a návrh řešení realizace Servisního požadavku na změnu. Tato nabídka bude obsahovat:

- a) Nabízený obsah;
- b) Objem práce odhadovaný pro přípravu a provedení změny IS;
- c) Cenu nabídky;
- d) Harmonogram provedení změny IS;

Objednatel rozhodne, zda za podmínek formulovaných poskytovatelem v nabídce bude požadovaná změna IS realizována. V případě kladného rozhodnutí vystaví objednávku Služby s odvoláním na závaznou nabídku poskytovatele.

Poskytovatel realizuje změnu IS až do její implementace na provoz.

3. Dostupnost a spolehlivost služby

Požadavky na změny jsou hlášeny i řešeny pouze v Hlavní pracovní době.

4. Kontrola kvality služby

Dopadová analýza, pokud bude dohodnuta, je provedena do 7 pracovních dní od nahlášení požadavku na změnu, nebude-li mezi stranami dohodnuto jinak.

Realizované změny předá poskytovatel objednateli v termínech uvedených v nabídce, pokud nedojde k jiné písemné dohodě smluvních stran v průběhu realizace změny.

5. Cena služby (Pricing and charging)

Cena za realizaci požadovaných změn IS je hrazena na základě akceptované nabídky. Ta bude vycházet z odhadu času a Time & Material cen.

Specifikace Služby Konzultace a školení

1. Předmět Služby

Předmětem Služby je poskytování konzultací a školení k provozu IS na základě žádosti objednatele. Cílem Služby Konzultace a školení je zvyšovat know-how objednatele a umožnit tak objednateli efektivně vlastnit IS a plně čerpat jeho užitečnou hodnotu. Součástí Služby jsou pouze školení a konzultace, které se přímo týkají IS a jeho funkcí.

Školením se rozumí aktivita spočívající v předávání znalostí vybraným pracovníkům objednatele a jejich pasivním přijímání. Součástí této Služby je i příprava tzv. školících materiálů, tj. obvykle prezentace PowerPoint obsahující průběh daného školení a případně další dokumenty potřebné k osvojení předávaných znalostí. Podle požadavku objednatele je možno Službu doplnit i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti.

Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků objednatele formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma.

2. Postup při využití Služby

Požadavek na konzultaci či školení vznáší objednatel prostřednictvím Helpdesku.

Konzultace mohou být poskytovány libovolnou vhodnou formou:

- a) telefonicky;
- b) v rámci osobního setkání;
- c) písemně e-mailem;
- d) v rámci řešení SP.

Součástí požadavku na školení či konzultaci musí být následující:

- návrh vhodných termínů zahájení,
- počet účastníků,
- návrh místa konání,
- předpokládaná délka a obsah školení či tematické okruhy konzultace.

Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli doplňující informace, které si poskytovatel vyžádá. Poskytovatel na základě požadavku objednatele vypracuje v dohodnutém termínu nabídku školení či konzultace. Tato nabídka bude obsahovat:

- Nabízený termín školení či konzultace. Prvotní návrh vhodných termínů školení navrhuje objednatel, návrh vhodných termínů je součástí požadavku na službu. Při návrhu termínu konání vždy poskytovatel přihlíží k návrhu termínu objednatele. Pokud není poskytovatel schopen uskutečnit školení či konzultaci v objednatel navrhovaných termínech, může nabídnout školení v jiném termínu, avšak ne v termínu dřívějším než nejbližší objednatel navrhovaný termín. Poskytovatel nesmí bezdůvodně oddalovat termín školení či konzultace.
- Nabízený obsah školení, stručnou osnovu školení nebo konzultací, témata konzultace.
- Požadavky na předběžnou kvalifikaci pracovníků objednatele účastnících se školení či konzultace.
- Objem práce odhadovaný pro přípravu a provedení služby rozdělený na:
 - přípravu prezentace pro školení nebo konzultaci,
 - přípravu školících materiálů a příkladů nebo podkladů pro konzultaci,
 - provedení služby.
- Cenu nabídky v obdobném členění (viz předchozí bod) zahrnující i další náklady (např. rezervace odpovídajících prostor, zapůjčení technického vybavení atd.)
- Platnost nabídky.

Akceptace nabídky

Po vypracování nabídky poskytovatelem je objednatel seznámen s nabídkou.

V případě, že objednatel s nabídkou souhlasí a požaduje její realizaci, akceptuje nabídku písemnou objednávkou, kde uvede zvolený termín, cenu a rozsah konání školení či konzultace.

Realizace Služby

Pokud objednatel odsouhlasil nabídku poskytovatele, dochází k realizaci na základě konkrétních a vzájemně odsouhlasených podmínek (druh, parametry, rozsah služby a další náležitosti) uvedených v nabídce.

Odstoupení od nabídky konkrétní Služby, zrušení Služby

Odstoupení od Služby: pokud poskytovatel neobdrží akceptaci nabídky v době platnosti nabídky, nebo pokud poskytovatel obdrží zamítavé stanovisko k nabídce, předpokládá se odstoupení objednatele od poskytovatelem nabízené konkrétní Služby.

Pokud požadavky objednatele na školení či konzultaci překračují odborné možnosti poskytovatele, může poskytovatel odmítnout požadavek a odstoupit tak od poskytnutí Služby.

Zrušení služby: objednatel i poskytovatel mohou dále zrušit poskytnutí konkrétní Služby v termínu po předložení nabídky či akceptaci objednávky. Zrušení Služby mohou být následujícího typu:

- Zrušení konzultace.
- Zrušení školení ze strany objednatele bez penalizace.
- Zrušení školení ze strany objednatele méně než 10 pracovních dní před dohodnutým termínem.
- Zrušení školení ze strany poskytovatele bez penalizace.
- Zrušení školení ze strany poskytovatele méně než 10 pracovních dní před dohodnutým termínem.

Podmínky a výše penalizace jsou uvedeny v sekci Penalizace a Sankce této přílohy servisní smlouvy.

3. Dostupnost a spolehlivost služby

Provozní doba podpory Služby „Konzultace a školení“ je v Hlavní pracovní době.

4. Technicko-organizační podmínky realizace služby a součinnost objednatele

Mimo obecných podmínek součinnosti vymezených ve smlouvě, objednatel pro poskytování Služby školení a konzultace zajistí:

- Výběr vhodných pracovníků objednatele pro absolvování školení.
- Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli doplňující informace, které si poskytovatel vyžádá.

Pro realizaci Služby školení jsou stanoveny následující podmínky:

- Maximální délka školení je 5 po sobě jdoucích pracovních dní.
- Maximální počet účastníků ze strany objednatele je 10 osob.

Pro realizaci Služby školení v prostorách objednatele v Praze jsou pro objednatele stanoveny následující podmínky:

- Zajištění prostoru pro školení s dostatečnou kapacitou pro daný počet osob,
- Zajištění síťově propojené pracovní stanice s nastavenými přístupovými právy pro každého účastníka školení.
- Možnost zapojení vlastního serveru poskytovatele do sítě s pracovními stanicemi objednatele,
- Zajištění projekčního plátna, flipchartu a datového projektoru.

Pro realizaci Služby konzultace jsou stanoveny následující podmínky:

- Maximální délka konzultace je 1 pracovní den.
- Maximální počet účastníků ze strany objednatele je 5 osob.
- Místo konání konzultace je možné v prostorách společnosti poskytovatele, v prostorách objednatele nebo v prostorách Zákazníka.
- Konzultace může proběhnout jako telekonference.

V případě, kdy se vyskytnou překážky na straně objednatele, které poskytovateli neumožňují řádně poskytovat Službu, je poskytovatel zproštěn všech důsledků, které vzniknou z důvodu existence překážky na straně objednatele.

5. Kontrola kvality služby

Pokud objednatel dojde k názoru, že kvalita Služby neodpovídá sjednaným podmínkám, bude informovat odpovědného zástupce poskytovatele s žádostí o provedení nápravy; současně předloží odpovídající podklady. Odpovědný zástupce poskytovatele neprodleně projedná tuto skutečnost s odpovědným zástupcem objednatele. V případě oprávněnosti žádosti objednatele, dohodnou tito zástupci nápravu identifikované skutečnosti nejpozději do 5 dnů a dále opatření vedoucí k nastavení odpovídající kvality Služby.

6. Cena služby (Pricing and charging)

Cena je stanovena časem reálně odpracovaných Služeb Konzultace a školení. Stanovení ceny je učeno metodou Time&Material na základě objednatelem potvrzených výkazů práce a materiálu (time sheet).

Součástí ceny školení jsou také přidružené prokazatelné náklady poskytovatele na přípravu a realizaci školení (např. výroba/tisk školicích materiálů, rezervace a pronájem odpovídajících prostor, rezervace technického vybavení atd.). Tyto prokazatelné náklady a počet odpracovaných časových jednotek tvoří celkovou cenu služby v daném měsíci. Poskytovatel je povinen prokázat objednateli na jeho žádost vznik a výši účtovaných nákladů.

7. Penalizace a Sankce

Obě smluvní strany dohody pro realizaci Služby následující sankce a smluvní pokuty/penále.

Zrušení konzultace

Není penalizováno.

Zrušení školení ze strany objednatele bez penalizace

Pokud zrušení školení proběhne více než 10 pracovních dní před odsouhlaseným termínem školení, není zrušení penalizováno a objednatel uhradí pouze prokázané a účelně vynaložené náklady poskytovatele na přípravu školení (např. příprava školicích materiálů, rezervace prostor, rezervace technického vybavení), které byly již vynaloženy.

Zrušení školení ze strany objednatele méně než 10 pracovních dní před dohodnutým termínem

V tomto případě může poskytovatel požadovat penalizaci objednatele v hodnotě 50% dohodnuté ceny celého školením a navíc objednatel uhradí adekvátní část prokazatelných nákladů poskytovatele na přípravu školení (např. příprava školicích materiálů, rezervace prostor, rezervace technického vybavení), jejichž výše překračuje 50% dohodnuté ceny školení. Právo na penalizaci (pokutu) objednatele nevzniká, došlo-li ke zrušení školení objednatelem v důsledku neodvratitelné události (vyšší moc).

Zrušení školení ze strany poskytovatele bez penalizace

Pokud zrušení školení proběhne více než 10 dní před odsouhlaseným termínem školení, není zrušení penalizováno a poskytovatel uhradí objednateli pouze prokazatelné a účelně vynaložené náklady na přípravu školení.

Zrušení školení ze strany poskytovatele méně než 10 pracovních dní před dohodnutým termínem

V tomto případě může objednatel požadovat smluvní pokutu ve výši 50% dohodnuté ceny celého školení. Právo na smluvní pokutu nevzniká, došlo-li ke zrušení školení poskytovatelem v důsledku neodvratitelné události (vyšší moc). Poskytovatel dále uhradí objednateli prokazatelné a účelně vynaložené náklady na přípravu školení.

Specifikace Služby Maintenance SW produktu informačního systému**1. Předmět služby Maintenance – IS PROTANK DYNAMICS**

Služba Maintenance produktu IS PROTANK DYNAMICS (dále jen PD) zajišťuje Objednateli po dobu její platnosti právo na bezplatný a automatický upgrade na aktuální verzi PD ihned po jejím oficiálním uvolnění.

Služba Maintenance PD se primárně týká jak částí, které jsou společné všem zákazníkům (jádro PD), tak částí společných pro dané oborové řešení.

Nové verze PD jsou uvolňovány minimálně 1 x za čtvrtletí

Nové verze PD obsahují zejména:

- a) Optimalizace stability a výkonu PD.
- b) Nové funkcionality i optimalizace funkcionalit stávajících, a to na základě:
 - zpětné vazby od stávajících zákazníků,
 - interních testovacích a simulačních procesů Zhotovitele,
 - implementace zcela nových projektů.
- c) Optimalizace uživatelského interface
- d) Prostřednictvím služby Maintenance Objednatel obdrží také opravu chyb nahlášených či zjištěných jak jinými zákazníky, tak identifikovaných v rámci Zhotovitelem prováděných vlastních interních testovacích a simulačních procesů
- e) Optimalizace podpory nových verzí prohlížečů
- f) Aktualizace uživatelského manuálu

V rámci služby maintenance Objednatel nezískává licence na nové, dosud nelicencované moduly.

2. Dostupnost a spolehlivost Služby Maintenance

Provozní doba podpory Služby „Maintenance“ je v Hlavní pracovní době.

3. Upgrade SW produktu IS

- a) Předmětem služby je možnost získání upgrade SW produktu, které budou uvedeny na trh Zhotovitelem v době platnosti Maintenance.
- b) V rámci Maintenance je možné požadovat upgrade pouze na aktuální a Zhotovitelem oficiálně podporované verze SW produktu.
- c) Zhotovitel bude informovat Objednatele o novém upgrade SW produktu prostřednictvím standardních komunikačních kanálů.
- d) Předmětem této služby je také Zhotovitelem provedená realizace instalace či podpora nasazení upgrade do provozního prostředí Objednatele.

4. Cena Služby

Služba je poskytována v komplexu služeb a je jeho nedílnou součástí. Cena Služby za jeden kalendářní měsíc je zahrnuta v paušální měsíční ceně a je stanovena v čl. IV této smlouvy.

Specifikace Služby Zajištění servisní a technické podpory HW vč. ceníku prací a HW**Služba Zajištění servisní a technické podpory HW****1. Předmět Služby**

Předmětem poskytované Služby je zajištění servisní činnosti týkající se HW a systémů ProTank dodaných Zhotovitelem v souladu s předmětem plnění této Smlouvy dle Čl. II. odst. 3.2 této Smlouvy, v oblastech a rozsahu níže specifikovaných.

Služba zahrnuje:

Záruční i pozáruční servisní činnost týkající se HW a systémů Protank:

Základní postup servisního zásahu:

- a) Objednatel specifikuje servisní požadavek, a to prostřednictvím a dle pravidel služby HelpDesk. Požadavek musí obsahovat veškeré potřebné informace, zejména detailní popis závady a nezbytné kontaktní informace. Objednatel, s cílem snížit náklady na obou Smluvních stranách (zvláště dopravní náklady), zaeviduje servisní požadavek pro daný den jako celek, bez zbytečného rozložení požadavků do více dnů.
- b) Zhotovitel se zavazuje bez zbytečného prodlení kontaktovat zadavatele požadavku Objednavatele a dohodnout další postup. Pokud to servisní požadavek vyžaduje nebo umožňuje, bude dohodnut společný termín servisního zásahu v případě servisního požadavku na více HW zařízení s cílem optimalizovat náklady na obou smluvních stranách.
- c) Zhotovitel se zavazuje, že servisní požadavek bude vyřešen v co nejkratším termínu, nejpozději však v rámci sjednané doby pro ukončení servisního požadavku.
- d) Pokud musí být servisní požadavek řešen zásahem na vozidle, Objednatel přistaví vozidlo/stroj na dohodnuté místo v dohodnutý čas.
- e) Po provedení servisního zásahu je Objednatel Zhotovitelem bezodkladně informován o ukončení servisního zásahu a je informován o jeho výsledku. Objednateli je rovněž předán ke kontrole a podpisu vyplněný servisní/pracovní list.
- f) Při servisním zásahu na vozidle / stroji Zhotovitel, v rámci svých časových možností, provede vizuální kontrolu všech ostatních komponent systému Protank. Případné zjištěné závady budou v rámci časových možností servisního technika rovněž na místě odstraněny (pokud tomu nebude bránit nedostupnost náhradních dílů). O provedení této kontroly učiní servisní technik záznam do servisního listu.

2. Klíčové parametry Služby

Sjednané termíny plnění týkající se HW a systémů **GPS jednotek**:

1. Reakční doba na přijatý požadavek: do 6 hodin (počítáno v pracovní době).
2. Termín ukončení servisního požadavku: do 3 následujících pracovních dní (není-li dohodnuto jinak).

3. Dostupnost a spolehlivost Služby

Servisní zásah bude probíhat vždy v době 8:00 – 16:00 hodin, nebude-li pro daný případ dohodnuto mezi kompetentními osobami jinak.

4. Kontrola kvality Služby

Pokud Objednatel dojde k názoru, že kvalita Služby neodpovídá smluvním podmínkám, bude informovat odpovědného zástupce Zhotovitele s žádostí o provedení nápravy; současně předloží odpovídající podklady. Odpovědný zástupce Zhotovitele neprodleně projedná tuto skutečnost s odpovědným zástupcem Objednavatele. V případě oprávněnosti žádosti Objednavatele, dohodnou tito zástupci nápravu identifikované skutečnosti nejpozději do 5 dnů a dále opatření vedoucí k nastavení odpovídající kvality Služby.

5. Cena Služby (Pricing and charging)

Služba je poskytována v komplexu služeb a je jeho nedílnou součástí. Cena Služby je součástí pohyblivé části ceny Time & Material a platí pro ni pravidla uvedená v Čl. IV odst.2 této Smlouvy.

Celková Time & Material cena se stanoví v souladu s „ceníkem servisních prací, materiálů a náhradních dílů HW“ uvedeným v této Příloze č. 7 této Smlouvy:

- a) Uskutečněné práce:

Součin času reálně odpracovaného na činnostech, které jsou v rámci této Služby zpoplatněny metodou Time & Material (vykázaných na Objednavatelem schválených časových pracovních výkazech nebo vykázaných a Objednavatelem potvrzených ve službě HelpDesk), a hodinových sazeb a cen servisních prací.

- b) Uskutečněné dodávky materiálu/náhradních dílů/zboží:

Součin počtu kusů dodávek materiálu/náhradních dílů/zboží (vykázaných na Objednatelům schválených pracovních výkazech/dodacích listech nebo vykázaných a Objednatelům potvrzených ve službě HelpDesk) a jednotkových cen dodávek materiálu/náhradních dílů/zboží.

Ceník servisních prací, materiálů a náhradních dílů HW

a) GPS vozidlové a přenosné jednotky a teploměry:

Cenová položka	Jednotková cena
Dodávka vozidlové GPS jednotky pro údržbová vozidla včetně připojení nástavby (1ks)	xxxxx Kč
Dodávka vozidlové GPS jednotky pro ostatní vozidla (1ks)	xxxxx Kč
Dodávka přenosné GPS do osobního vozidla (4polohová) (1ks)	xxxxx Kč
Dodávka teploměru Protank IR-15 vč. montáže (1ks)	xxxxx Kč

Další cenové položky:

b) Ceny přídatných modulů a náhradních dílů:

Dělička pulzů

xxxxx Kč

Duální anténa GPS/GSM

xxxxx Kč

c) Ceník základních servisních prací:

Práce technika na vozidle:

xxxxx Kč / hod.

Práce IT technika

xxxxx Kč /hod.

Dopravné:

xxxxx Kč / 1 km.

Nabídka Zhotovitele včetně její přílohy s názvem Technický popis



RA Nabídka pro
SÚS Kroměřížska.pdf