

Smlouva o poskytování služeb v oblasti informačních a komunikačních technologií

Číslo smlouvy poskytovatele: ODB20160094

Číslo smlouvy objednatele:

níže uvedeného dne uzavřely společností

název: **Dopravní podnik Ostrava a.s.**
sídlo: Poděbradova 494/2, 702 00, Ostrava – Moravská Ostrava
zápis do obch. rejstříku dne 19. října 1995 u Krajského soudu v Ostravě
pod sp. zn. B 1104
zastoupený: Ing. Roman Kadlučka, Ph.D., předseda představenstva
bankovní spojení:
číslo účtu:
IČ: 61974757
DIČ: CZ61974757 (plátce DPH)
Zástupce pro věcná jednání:

(dále „poskytovatel“)

a

název: **EKOVA ELECTRIC a.s.**
sídlo: Martinovská 3244/42, 72300 Ostrava – Martinov
zápis do obch. rejstříku dne 1. ledna 2011
zastoupená: Ing. Radoslav Hanzelka, předseda představenstva a
Ing. Jarmila Filipová, člen představenstva
bankovní spojení:
číslo účtu:
IČO: 28642457
DIČ: CZ 28642457
Zástupce pro věcná jednání:
(dále „objednatel“)

tuto

Smlouvu o poskytování služeb v oblasti informačních a komunikačních technologií

v souladu s ustanoveními § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této smlouvě obsažených a s úmyslem být touto smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění smlouvy:

1. Smluvní strany

- 1.1. Objednatel prohlašuje, že je společností řádně založenou a existující v souladu s právním řádem České republiky a jakožto takový je způsobilý tuto smlouvu uzavřít.
- 1.2. Poskytovatel prohlašuje, že je společností řádně založenou a existující v souladu s právním řádem České republiky a jakožto takový je způsobilý tuto smlouvu uzavřít.

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat objednateli služby v oblasti informačních a komunikačních technologií (dále jen „služby ICT“) v rozsahu dle odst. 2.3 níže.
- 2.2. Poskytovatel se pro naplnění účelu této smlouvy zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě poskytnout objednateli přístup k informačnímu systému poskytovatele jako základní formě komunikace mezi smluvními stranami při zaznamenávání servisních požadavků oprávněnými zaměstnanci objednatele na webových stránkách (dále jen „HelpDesk“). Pravidla využívání vzdáleného přístupu jsou uvedeny v Příloze č. 3 této smlouvy.

2.3. Služby ICT zahrnují

- 2.3.1 Užívání telefonní ústředny pro realizaci telefonních hovorů objednatele
Příprava podkladů pro fakturaci, vedení a průběžná aktualizace dokumentace o zapojení komunikačního systému.
- 2.3.2 Užívání optické sítě a aktivních prvků
Zajištění konektivity mezi objekty v areálu Ústředních dílen Martinov. Diagnostika závad a konfigurace aktivních prvků dle požadavků objednatele.
- 2.3.3 Filtrace elektronické pošty antispamovým nástrojem
- 2.3.4 Údržba PC
Profylaktika, diagnostika, oprava a výměna vadných dílů. Záloha uživatelských profilů, reinstalace operačního systému Windows, kancelářské sady Microsoft Office a antivirového software.
- 2.3.5 Údržba telefonních přístrojů a nastavení
Uživatelé vyžádané změny v konfiguraci a umístění tel. přípojek, vyhledávání a odstraňování poruch, zřízení nových telefonních přípojek a zapojení nových tel. přístrojů, rozšíření komunikačního systému o další technologickou výstroj, oprava a údržba telefonních přístrojů.
- 2.3.6 Konzultace v oblasti hardware
Analýza potřeb objednatele. Doporučení nákupu vhodného HW vybavení.
- 2.3.7 Technická podpora IS Helios Green
- Práce s daty (výběry, exporty dat)
 - Konzultace (posouzení požadavku)
- 2.3.8 Technická podpora při údržbě systémového software (administrace a údržba)
- EXCHANGE server - Diagnostika závad a konfigurace dle požadavků objednatele.
 - Databázové servery - Diagnostika závad a konfigurace dle požadavků objednatele.
 - Proxy server - Diagnostika závad a konfigurace dle požadavků objednatele.
 - Terminálový server - Diagnostika závad a konfigurace dle požadavků objednatele.
 - FIREWALL - Diagnostika závad a konfigurace dle požadavků objednatele.
 - TCP/IP - Diagnostika závad a konfigurace dle požadavků objednatele.
 - VMware - Diagnostika závad a konfigurace dle požadavků objednatele.
 - Konzultace v oblasti systémového SW - Analýza potřeb objednatele. Doporučení nákupu vhodného SW vybavení.
- 2.4. Objednatel se zavazuje za podmínek touto smlouvou stanovených zaplatit za poskytnuté služby dohodnutou cenu.

3. Řešení problémů a termíny plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje řešit objednané služby ICT na základě požadavků objednatele na místě vzniku provozních problémů u objednatele v místě jeho sídla popř. formou vzdáleného přístupu k IS objednatele.
- 3.2. Služby ICT uvedené v bodech 2.3.1. a 2.3.2 umožní poskytovatel objednateli využívat neprodleně po podpisu této smlouvy, nejpozději do 5 dnů od podpisu této smlouvy.
- 3.3. O poskytnutí služby ICT uvedené v bodech 2.3.4 – 2.3.8 objednatel vždy požádá poskytovatele prostřednictvím aplikace HelpDesk. V případě technických potíží, které zabraňují objednateli použití služby HelpDesk a které jsou mimo vliv objednatele či poskytovatele, lze žádost podat těmito náhradními formami:

- a) elektronická pošta z adresy:
- b) z telefonního čísla

Následně po odstranění potíží zabraňujících použít službu HelpDesk musí být požadavek zadán též pomocí aplikace HelpDesk (může provést i poskytovatel), přičemž v takovémto případě se za rozhodný okamžik pro žádost považuje okamžik doručení žádosti poskytovateli způsobem dle písmene a) nebo písmene b) tohoto odstavce.

- 3.4. Objednatel má ve výchozím stavu účty jednotlivých řešitelů poskytovatele z důvodu zabezpečení uzamčeny. Objednatel je povinen umožnit pracovníkům poskytovatele (viz příloha č. 2) provedení servisního úkonu vyžádaného objednatelem a zpřístupnit jim svůj informační systém. Toto učiní neprodleně na telefonické nebo elektronické vyžádání konkrétního řešitele poskytovatele, který daný servisní úkon bude provádět. Kontaktní údaje osob objednatele, oprávněných zpřístupnit informační systém objednatele, jsou uvedeny v příloze č. 3 smlouvy.
- 3.5. Konzultace definované v bodech 2.3.6, 2.3.7 a 2.3.8 budou poskytovány osobami poskytovatele uvedenými včetně kontaktních údajů v Příloze č. 1. Konzultace mohou být poskytovány telefonicky nebo e-mailem, a to dle potřeby objednatele.
- 3.6. Poskytovatel se zavazuje, že pro služby ICT definované v bodech 2.3.3 – 2.3.8 zahájí práce nejpozději do 2 hod po obdržení žádosti o provedení příslušné služby ICT a bude v poskytování příslušné služby ICT v době uvedené v odst. 3.9 nepřetržitě do vyřešení problému pokračovat. Běžné služby či zásahy budou provedeny ihned, tzv. na počkání, u větších zásahů, u nichž bude předpokládána délka řešení prací přesahovat dvě hodiny, musí **být po přezkoumání požadavku ze strany poskytovatele předložen objednateli plán s navrhovaným postupem a předpokládanou délkou prací**. Tento plán musí být objednateli ze strany poskytovatele předložen nejpozději následující pracovní den po vznesení požadavku ze strany objednatele postupem dle této smlouvy. Po odsouhlasení plánu postupu a rozsahu prací objednatelem bude ze strany poskytovatele zahájeno jejich provedení. V případě zjištění nárůstu rozsahu prací v průběhu jejího provádění, musí být tato skutečnost neprodleně oznámena oprávněnému zástupci objednatele **a po odsouhlasení dalšího postupu bude provedeno dokončení zásahu. O ukončení servisního zásahu bude objednatel informován zhotovitelem a to buď telefonicky, nebo elektronickou formou.**
- 3.7. Lhůta uvedená v odstavci 3.6 běží od okamžiku přijetí žádosti objednatele o provedení služby ICT poskytovatelem, tzn., od okamžiku doručení této žádosti do systému nebo dispozice poskytovatele, a to za podmínky, že je řádným způsobem doručena poskytovateli v pracovní den v době od 7⁰⁰ do 15⁰⁰ hodin. V případě, že poskytovatel obdrží žádost **o provedení služby ICT v době po 13⁰⁰ hodin předchozího pracovního dne, lhůta uvedená v odstavci 3.6** běží od 7⁰⁰ hodin následujícího pracovního dne.
- 3.8. Všechny práce provedené poskytovatelem se budou vykazovat s přesností na započatou 1/4 hodinu (15 minut) práce jednoho pracovníka poskytovatele v pracovní dny.

- 3.9. Pracovní doba poskytovatele je v pracovní dny od 7:00 do 15:00. Do celkového počtu hodin služeb ICT bude započítávána i doba nutná pro účast poskytovatele na organizačních poradách objednatele, konzultace s dalšími dodavateli SW u objednatele, účast na jednáních, na která byl poskytovatel objednatelem přizván, a další činnosti související s poskytováním služeb ICT dle konkrétní dohody smluvních stran.
- 3.10. Práce mimo rámec pracovní doby poskytovatele se budou provádět v odůvodněných případech, a to pouze na základě výslovného požadavku vystaveného zástupcem pro věcná jednání objednatele. Práce mimo pracovní dobu poskytovatele bude účtována s 50% přírůžkou k základní ceně.

4. Cena plnění

- 4.1. Cena za plnění předmětu smlouvy je sjednána jako cena smluvní podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění. Všechny uvedené ceny v této smlouvě jsou bez sazby DPH.
- 4.2. **Cena za jednotlivé služby:**
- | | |
|---|-------------------------|
| a) Služby uvedené v bodě 2.3.1 | v ceně 1 100 Kč/ měsíc. |
| b) Služby uvedené v bodě 2.3.2 | v ceně 2 000 Kč/ měsíc. |
| c) Služby uvedené v bodě 2.3.3 | v ceně 315 Kč/ měsíc. |
| d) Služby uvedené v bodech: 2.3.4 – 2.3.7 | v ceně 1 000 Kč/ hod. |
| e) Služby uvedené v bodech: 2.3.8 | v ceně 1 400 Kč/ hod. |

5. Způsob úhrady ceny za poskytované služby

- 5.1. Poskytovatel (zástupci pro technická jednání) po ukončení kalendářního měsíce předloží zástupci pro věcná jednání objednatele k odsouhlasení výkaz práce formou protokolu nebo zápisu s počtem odpracovaných hodin za kalendářní měsíc. Takto připravený protokol odsouhlasený objednatelem bude podkladem pro vystavení daňového dokladu a bude současně jeho nedílnou přílohou. V případě, že bude výkaz poskytovatele objednatelem rozporován, proběhne dohádovací jednání na úrovni zástupců pro věcná jednání obou stran.
- 5.2. Fakturu – daňový doklad vystaví poskytovatel do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění. Poskytované služby mají z hlediska zákona č. 235/2004 Sb., § 21, odst. 9) charakter měsíčních opakovaných plnění, dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy poslední kalendářní den příslušného měsíce.
- 5.3. Splatnost faktury je 30 dní od data jejího doručení objednateli. Objednatel je oprávněn fakturu nesplňující náležitosti stanovené právními předpisy vrátit poskytovateli ve lhůtě splatnosti k doplnění, v takovém případě lhůta splatnosti faktury počíná běžet dnem doručení bezvadné faktury.

6. Platnost smlouvy a ukončení smlouvy

- 6.1. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 6.2. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu lze vypovědět kteroukoliv ze smluvních stran, a to písemnou formou. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 6.3. Ukončení smlouvy podle odstavce 6.2 neruší povinnost objednatele zaplatit cenu za předmět plnění dlužnou před ukončením této smlouvy.

7. Práva a povinnosti poskytovatele

- 7.1. Pověřené osoby poskytovatele mají právo vstupu na pracoviště objednatele za účelem plnění předmětu této smlouvy vždy po předchozí domluvě s objednatelem. Při vstupu na pracoviště objednatele se budou pověřené osoby poskytovatele řídit pokyny objednatele.
- 7.2. Poskytovatel nesmí zpřístupnit v jakékoliv formě informace a data poskytnuté objednatelem nebo získané na pracovišti třetí straně bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
- 7.3. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy.

8. Práva a povinnosti objednatele

- 8.1. Objednatel má právo požadovat po poskytovateli informace o postupu prací na plnění předmětu této smlouvy a poskytovatel je povinen požadované informace bez zbytečného odkladu poskytnout.
- 8.2. Objednatel je povinen zajistit přístup pověřeným osobám poskytovatele na pracoviště objednatele v předem odsouhlasených termínech v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu této smlouvy.
- 8.3. Objednatel je povinen vytvořit poskytovateli podmínky pro plnění předmětu této smlouvy.

9. Další ujednání

- 9.1. Pokud dojde k ohrožení plnění této smlouvy, jsou zástupci obou stran povinni neprodleně informovat o této skutečnosti druhou smluvní stranu, a to elektronicky nebo písemnou formou.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smluvních stran.
- 10.2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, z nichž každý má platnost originálu. Poskytovatel a objednatel obdrží jeden výtisk.
- 10.3. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze písemnými, pořadově číslovanými dodatky, které musí být podepsány zástupci pro smluvní jednání obou stran.
- 10.4. Pověřené osoby poskytovatele pro technická jednání:
 - a) Aplikační SW (služby uvedené v bodě 2.3.7)
 - b) Systémový SW a infrastruktura (služby uvedené v bodech 2.3.1 – 2.3.6 a 2.3.8)
- 10.5. Pověřené osoby objednatele pro technická jednání:
 - a) (primárně pro služby uvedené v bodě 2.3.7)
 - b) (primárně pro služby uvedené v bodech 2.3.1 – 2.3.6 a 2.3.8)

V případě nepřítomnosti primárně pověřené osoby objednatele pro danou oblast je oprávněn technická jednání vést kterýkoliv jiný výše uvedený zaměstnanec objednatele.

Aktualizace údajů v přílohách 1, 2 a 3 této smlouvy bude prováděna průběžně podle skutečného stavu a podle potřeby smluvních stran bez nutnosti vydávání písemného dodatku této smlouvy.

- 10.6. Smluvní strany prohlašují, že jsou způsobilé zavazovat se v rozsahu této smlouvy. Pokud by se toto prohlášení prokázalo být nepravdivým, není tím dotčena možnost uplatnit náhradu škody, která by tímto některé ze smluvních stran vznikla.
- 10.7. Tato smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, je projevem svobodné vůle smluvních stran, prostá omylů a na důkaz souhlasu s obsahem smlouvy připojují smluvní strany své podpisy.
- 10.8. Podpisem této smlouvy pozbývá platnosti a účinnosti smlouva č.**ODB20110021**.

V Ostravě dne:

V Ostravě dne:

.....

poskytovatel

.....

objednatel

Příloha č. 1 – Seznam kontaktů osob poskytovatele za jednotlivé služby

2.3.1 Pronájem telefonní ústředny pro realizaci telefonních hovorů objednatele

2.3.2 Pronájem optické sítě a aktivních prvků

2.3.3 Filtrace el. pošty antispamovým nástrojem

2.3.4 Údržba PC

2.3.5 Údržba telefonních přístrojů

2.3.6 Konzultace v oblasti hardware

2.3.7 Technická podpora IS Helios Green

2.3.8 Technická podpora při údržbě systémového software (administrace a údržba)

- *EXCHANGE server -*
- *Databázové servery -*
- *Proxy server -*
- *Terminálový server -*
- *FIREWALL -*
- *TCP/IP -*
- *VMware -*
- *Konzultace v oblasti systémového SW -*

Kontaktní údaje - oddělení Projekce IS (RIS)

Jméno	Telefon	E-mail

Kontaktní údaje - oddělení Systémová podpora (RSP)

Jméno	Telefon	E-mail

Příloha č. 2 – Seznam kontaktů osob objednatele

Kontaktní údaje - Oddělení podpory řízení

Jméno	Telefon	Mobil	E-mail

Příloha č. 3 Pravidla využívání vzdáleného přístupu na bázi VPN

1. Předmětem této dohody je oprávnění připojení pracovníků společnosti **Dopravního podniku Ostrava a.s.** do sítě společnosti **EKOVA ELECTRIC a.s.** pomocí VPN, za účelem poskytnutí požadovaných služeb ICT.
EKOVA ELECTRIC a.s. tímto souhlasí se skutečností, že na síť společnosti mohou přes VPN přistupovat zaměstnanci společnosti **Dopravního podniku Ostrava a.s.** odboru RSR, oddělení RIS a RSP.
2. Veškeré záležitosti ohledně utajení se řídí příslušnými ustanoveními této smlouvy.