

Smlouva o poskytování služeb servisní podpory pro HW a SW

č. Sml 2016/0214/OPS.DVZ (15/3224/2016)

níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely tyto smluvní strany

Městská část Praha 8

Sídlo: Zenklova 1/35, Praha 8, 180 48
IČ: 00063797
DIČ: CZ00063797
Název datové schránky: Městská část Praha 8
ID datové schránky: g5ybpd2
Zastoupena: Romanem Petrušem, starostou MČ Praha 8
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č. ú.: 2000881329/0800
(dále jen „**Objednatel**“)

a

AutoCont CZ a.s.

Sídlo: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava
IČ: 47676795
DIČ: CZ47676795
Obchodní rejstřík: Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 814
Zastoupený: panem Ing. Petrem Suntychem, členem představenstva
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č.ú.: 6563752/0800
(dále jen „**Poskytovatel**“)

v souladu s interní směrnicí Objednatele tuto smlouvu (dále jen „**Smlouva**“):

1. Předmět Smlouvy

- 1.1. Předmětem plnění Smlouvy je zajištění servisní podpory pro provoz síťové infrastruktury, serverových systémů včetně operačních systémů, serverových aplikací a VPN infrastruktury a poskytování odborných konzultací a poradenství v oblasti rozvoje a strategie IS/IT Objednatele. Předmětem plnění Smlouvy je rovněž zajištění servisních a

systemových prací na prvcích IT/IS Objednatele vč. projektových a implementačních prací.

- 1.2. Podrobná specifikace předmětu Smlouvy je uvedena v příloze č. 1 Smlouvy.
(služby specifikované v čl. 1 Smlouvy společně dále jen „**Služby**“)

2. Doba a místo plnění

- 2.1. Smluvní strany se dohodly, že poskytování Služeb bude zahájeno nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne uzavření Smlouvy.
- 2.2. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
- 2.3. Služby budou poskytovány podle potřeb Objednatele v prostorech určených Objednatelem, a to zejména v sídle Objednatele uvedeného v záhlaví Smlouvy a jednotlivých střediscích Objednatele. Smluvní strany předpokládají, že Služby, které je možné plnit prostřednictvím vzdáleného přístupu, budou poskytovány z místa určeného Poskytovatelem.

3. Odměna a platební podmínky

- 3.1. Smluvní strany se dohodly na následujících cenách za poskytování Služeb:
 - a) měsíční **paušální odměně** za Služby specifikované v čl. 2. a 3. přílohy č. 1 Smlouvy. Paušální odměna bude hrazena ode dne skutečného zahájení poskytování Služeb;
 - b) hodinové odměně za Služby specifikované v čl. 5. přílohy č. 1 Smlouvy (dále jen „**Hodinová odměna**“). Objednatel předpokládá pro účely této smlouvy maximální rozsah čerpání této služby v rozsahu 2 člověkodnů v měsíci (2MD), přičemž za 1MD se považuje 8,5 hodiny práce. V případě nevyčerpání předpokládaného objemu prací, zadavatel požaduje možnost převodu nevyčerpaných hodin (MD) do dalšího měsíce. Maximální možnost přesunu nevyčerpaných hodin je limitována termínem ročního výročí smlouvy.
 - c) Jednotlivé ceny za služby jsou uvedeny v příloze č. 3 Smlouvy
(Paušální odměna a Hodinová odměna společně dále také jako „**Odměna**“)
- 3.2. V případě, že Poskytovatel je plátcem DPH, bude k Odměně připočteno DPH ve výši dle účinných právních předpisů.
- 3.3. Odměna je sjednána jako nejvýše přípustná a zahrnuje veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s realizací předmětu plnění.
- 3.4. Odměna bude hrazena na základě faktury – daňového dokladu, která musí mít náležitosti obchodní listiny dle § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**Občanský zákoník**“) a další náležitosti stanovené právními (zejména daňovými a účetními) předpisy a musí obsahovat název Smlouvy.
- 3.5. Paušální odměna bude hrazena měsíčně. Poskytovatel je oprávněn fakturu vystavit vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby poskytnuty.

- 3.6. Hodinová odměna bude hrazena vždy po akceptaci předmětných Služeb, za které je Hodinová odměna hrazena.
- 3.7. Každá faktura bude splatná ve lhůtě do 21 kalendářních dnů ode dne doručení faktury na adresu Objednatele uvedenou v záhlaví Smlouvy.
- 3.8. Jestliže faktura nebude obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy a Smlouvou, nebo jestliže údaje v ní uvedené nebudou správné, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě splatnosti Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se ruší lhůta splatnosti a počne běžet znovu od počátku doručení opravené faktury Objednateli; u opravené faktury se postupuje stejně jako u původní faktury.
- 3.9. Povinnost zaplatit Odměnu dle Smlouvy je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele.
- 3.10. Poskytovatel je oprávněn jakoukoliv pohledávku vzniklou ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní včetně pohledávek na náhradu škody a z bezdůvodného obohacení postoupit nebo zastavit jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.

4. Práva a povinnosti Smluvních stran

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje plnit Služby dle Smlouvy řádně a včas, a to bez faktických a právních vad.
- 4.2. Poskytovatel prohlašuje, že k poskytování Služeb má všechna potřebná oprávnění.
- 4.3. Poskytovatel je povinen zajistit plnění Služeb prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k poskytování Služeb, a to zejména prostřednictvím osob, kterými v řízení na předmětnou eřejnou zakázku prokazoval splnění technických kvalifikačních předpokladů – seznam specialistů. Nahrazení těchto osob je možné pouze se souhlasem Objednatele a v případě, že splňují kvalifikační požadavky uvedené v zadávacích podmínkách dané eřejné zakázky.
- 4.4. Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle Smlouvy postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí, podle nejlepších odborných znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele. Poskytovatel je zejména (nikoliv však výlučně) povinen postupovat proaktivně v rámci zajišťování bezpečnosti při poskytování Služeb.
- 4.5. Poskytovatel se zavazuje informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění Smlouvy ovlivnit.
- 4.6. Poskytovatel je povinen i bez pokynů Objednatele provést neodkladné úkony, které, ač nejsou předmětem Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění předmětu Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody. O jakýchkoli takových provedených úkonech je Poskytovatel povinen informovat Objednatele, jakmile to bude možné.

- 4.7. Poskytovatel se zavazuje řídit se při poskytování Služeb pokyny Objednatele a jeho interními předpisy souvisejícími s předmětem Smlouvy, s nimiž Objednatel Poskytovatele seznámí, a pokyny Objednatelem pověřených osob, a to tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz na pracovištích Objednatele. Tímto není dotčena povinnost Poskytovatele upozornit Objednatele na případnou nevhodnost těchto pokynů a jejich důsledků.
- 4.8. Poskytovatel zajistí, aby všechny osoby, které se na jeho straně podílí na poskytování Služeb a které budou přítomny v prostorách Objednatele, dodržovaly všechny bezpečnostní a provozní předpisy tak, jak s nimi byly seznámeny Objednatelem nejpozději ke dni nabytí účinnosti Smlouvy anebo v dostatečném předstihu před okamžikem jejich závaznosti pro Poskytovatele.
- 4.9. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování Služeb. Zejména je povinen neprodleně písemně oznámit Objednateli změny svého majetkoprávního postavení, jako je např. změna právní formy, snížení základního kapitálu, vstup do likvidace, úpadek či zahájení insolvenčního řízení.
- 4.10. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost a vyjadřovat se k návrhům Poskytovatele na další postup, bude-li to nezbytné pro řádnou realizaci předmětu Smlouvy.

5. Odpovědnost za vady a náhrada škody

- 5.1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 5.2. Poskytovatel je povinen Objednateli nahradit jakoukoliv majetkovou a nemajetkovou újmu, vzniklou v důsledku toho, že Služby nebyly poskytnuty řádně.
- 5.3. Pokud Poskytovatel plní část Služeb prostřednictvím subdodavatele, odpovídá za škodu jako by plnil sám.
- 5.4. Pokud Objednatel zjistí vady poskytovaného plnění dle Smlouvy, je povinen oznámit takové vady Poskytovateli a Poskytovatel takové vady, není-li stanoveno jinak, bez zbytečného odkladu odstraní tak, aby poskytování Služeb probíhalo v souladu se Smlouvou.

6. Důvěrnost informací

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje, že informace poskytnuté Objednatelem ústně, v listinné formě či na technických nosičích informací apod., ani jakékoliv technické nebo jiné podklady, získané od Objednatele při plnění Smlouvy nepoužije pro jiné než Smlouvou stanovené účely, ani je neposkytne nebo k nim neumožní přístup třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Tento závazek se vztahuje na všechny zaměstnance Poskytovatele, jakož i na další spolupracující osoby či

subdodavatele, kteří se budou podílet na plnění předmětu Smlouvy a seznámí se s výše uvedenými informacemi nebo budou držiteli zmíněných podkladů či nosičů. Tento závazek bude trvat po dobu platnosti Smlouvy a následně po dobu 10 let od ukončení Smlouvy. Ve vztahu ke třetím osobám je Poskytovatel povinen zajistit řádné plnění tohoto závazku.

- 6.2. Poskytovatel nesmí zpřístupnit třetí osobě informace, které při plnění Smlouvy získal od Objednatele. Poskytovatel touto povinností není vázán v rozsahu, v jakém:
- a) je povinen poskytovat informace podle zvláštních právních předpisů;
 - b) prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobil sám Poskytovatel;
 - c) prokáže, že měl tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění Objednatelem, a že ji nenabyl v rozporu se zákonem;
 - d) obdrží od Objednatele písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci; nebo
 - e) je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím orgánu veřejné moci.
- 6.3. Poskytovatelem se pro účely tohoto článku rozumí rovněž subdodavatel nebo jakákoliv třetí osoba, kterou Poskytovatel použil k plnění závazků podle Smlouvy.
- 6.4. Za porušení povinností podle tohoto článku se nepovažují veřejná oznámení či poskytnutí informací vyžadovaná příslušnými obecně závaznými právními předpisy a oprávněně vyžadovaná jakýmkoli státním orgánem, soudem či správním úřadem, jakož ani poskytnutí důvěrných informací poradcům Smluvních stran, kteří jsou vázáni povinností mlčenlivosti podle příslušných právních předpisů.

7. Vzájemná komunikace

- 7.1. Pokyny Objednatele k poskytování Služeb podle Smlouvy jsou oprávněny činit osoby označené v záhlaví Smlouvy nebo Objednatelem pověření zaměstnanci Objednatele.
- 7.2. Smluvní strany se dohodly, že veškeré provozní servisní požadavky budou Poskytovateli oznamovány prostřednictvím helpdesku, do kterého zřídí Poskytovatel Objednateli řádný přístup. Pro veškeré ostatní požadavky se Smluvní strany dohodly na preferovaném způsobu komunikace elektronickou poštou a telefonicky, a to na kontaktní údaje uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy, případně jiné kontaktní údaje sdělené Smluvními stranami v průběhu poskytování Služeb.
- 7.3. V případě neprokázání dne doručení se Smluvní strany dohodly, že za den doručení bude považován třetí den ode dne odeslání příslušné zásilky.

8. Smluvní pokuty

- 8.1. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost stanovenou v čl. 5. přílohy č. 1 Smlouvy (reakce na požadavek obsahující zadání Objednatele), má Objednatel nárok požadovat

smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých), a to za každý den prodlení Poskytovatele v rámci každého jednotlivého porušení této povinnosti.

- 8.2. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost stanovenou v čl. 4.1. Smlouvy, má Objednatel nárok požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých), a to za každé jednotlivé porušení této povinnosti.
- 8.3. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost včasného zahájení nebo ukončení řešení požadavku nebo zjištěné závady Služby stanovené v čl. 2. a 3. přílohy č. 1 Smlouvy, má Objednatel nárok požadovat smluvní pokutu ve výši:
- a) 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých), a to za každou hodinu prodlení Poskytovatele v rámci každého jednotlivého porušení této povinnosti.
 - b) 3.000,- Kč (slovy: tři tisíce korun českých), a to za každou hodinu prodlení Poskytovatele v rámci každého jednotlivého porušení této povinnosti.
- 8.4. V případě, že Poskytovatel poruší povinnosti stanovené čl. 6. Smlouvy, má Objednatel nárok požadovat smluvní pokutu ve výši 150.000,- Kč (slovy: sto padesát tisíc korun českých), a to za každé jednotlivé porušení této povinnosti.
- 8.5. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů ode dne doručení jejího písemného vyúčtování.
- 8.6. Žádný nárok Objednatele na smluvní pokutu nevylučuje či nijak neomezuje nárok Objednatele na náhradu škody vzniklé v důsledku porušení povinnosti zajištěné smluvní pokutou.

9. Ukončení smluvního vztahu

- 9.1. Smluvní vztah vzniklý na základě Smlouvy lze ukončit těmito způsoby:
- a) písemným odstoupením od Smlouvy za podmínek stanovených Občanským zákoníkem; nebo
 - b) písemnou výpovědí dle čl. 9.2. Smlouvy; nebo
 - c) písemnou dohodou Smluvních stran.
- 9.2. Smluvní strany jsou oprávněny vypovědět Smlouvu, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena výpověď Smlouvy druhé Smluvní straně.
- 9.3. Za podstatné porušení Smlouvy zakládající právo na odstoupení od Smlouvy považují Smluvní strany zejména:
- a) prodlení Poskytovatele s plněním povinností v rámci poskytování některé ze Služeb delší než deset dnů;
 - b) Poskytovatel poskytuje Služby i přes předchozí písemné upozornění Objednatele:
 - s nedostatečnou odbornou péčí, nebo
 - v rozporu s platnými technickými normami nebo obecně závaznými právními předpisy; nebo
 - v rozporu s pokyny Objednatele.

- c) poruší-li Poskytovatel ustanovení Smlouvy týkající se povinnosti mlčenlivosti.
- 9.4. Odstoupením od Smlouvy nebo jiným jejím ukončením není dotčen případný nárok na náhradu škody.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. V případech:
- a) neupravených Smlouvou; a/nebo
 - b) sporu o výklad určitého ustanovení upraveného ve Smlouvě; a/nebo
 - c) jakéhokoliv rozporu při plnění závazků ze Smlouvy;
- se použijí pravidla obsažená v předmětné Zadávací dokumentaci, a nelze-li nedostatek nebo rozpor odstranit s použitím zadávacích podmínek dané veřejné zakázky, použijí se podmínky uvedené v Nabídce Poskytovatele; Zadávací dokumentace se použije vždy přednostně před Nabídkou Poskytovatele a je-li nezbytné užití obou dokumentů, je Zadávací dokumentace nadřazena Nabídce Poskytovatele.
- 10.2. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
- 10.3. Pokud by se kterékoliv ustanovení Smlouvy ukázalo být neplatným z důvodu rozporu s kogentním ustanovením obecně závazných právních předpisů, pak tato skutečnost působí neplatnost pouze tohoto konkrétního ustanovení, pokud je oddělitelné od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové neplatné ustanovení nahradit dohodou svým obsahem nejbližší duchu takového neplatného ustanovení respektující požadavky kogentních ustanovení právních předpisů.
- 10.4. Tuto Smlouvu lze měnit, upravovat a doplňovat pouze formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků, odsouhlasených a podepsaných oběma Smluvními stranami, přičemž podpisy obou Smluvních stran musí být na téže listině. Tyto dodatky se stávají nedílnou součástí Smlouvy.
- 10.5. Práva a povinnosti vzniklé na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou se řídí Občanským zákoníkem.
- 10.6. Tato Smlouva je vyhotovena ve třech vyhotoveních s platností originálu. Objednatel obdrží dvě vyhotovení a Poskytovatel jedno vyhotovení.
- 10.7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- a) Příloha č. 1 – Technická specifikace
 - b) Příloha č. 2 – Seznam oprávněných osob
 - c) Příloha č. 3 – Definice ceny

Doložka dle § 43 odst. 1 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, potvrzující splnění podmínek pro platnost právního jednání městské části Praha 8

Rozhodnuto orgánem městské části: Rada městské části Praha 8

Datum jednání a číslo usnesení: 18. 05. 2016, č. Usn RMC 0289/2016

Objednatel:

Poskytovatel:

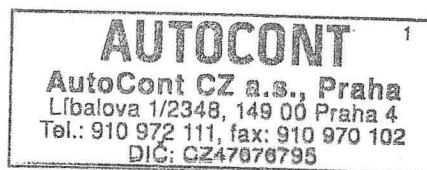
V Praze dne 20. 05. 2016

V Praze dne _____



Městská část Praha 8
Roman Petrus, starosta MČ Praha 8

AutoCont CZ a.s.
Ing. Petr Suntých, člen představenstva



Správce rozpočtu: _____

VZ ŽELEZNA AKVA

Příloha č. 1 Smlouvy – Technická specifikace

Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět plnění v souladu s následující specifikací.

1. SÍŤOVÁ INFRASTRUKTURA OBJEDNATELE

Objednatel provozuje následujících technologie:

Název	Typ	Počet	HW/SW
Servery a infrastruktura			
ServerESX – Dell PowerEdge M630	Fyzické blade servery	5	HW
SAN – FC - Dell Storage SC4020	Diskové pole	1	HW
Switch LAN - Dell PowerConnect M8024-k	Aktivní prvky LAN, součástí blade chassi	2	HW
Blade Chassi IBM 8852	Blade chassi vč. Aktivních LAN prvků	1	HW
Blade servery IBM HS22	Fyzické blade servery	7	HW
Diskové pole IBM DS5020	Disková pole	2	HW
vCenter server	Management vmware	1	SW
Vmware ESX	Serverový operační systém	5	SW
Windows Server Helios-v	Serverový operační systém	1	SW
SQL Server	Serverová aplikace	6	SW
Citrix XenApp	Serverová aplikace	2	SW
Terminal Server	Serverová aplikace	1	SW
Windows Server GPS	Serverový operační systém	1	SW
Windows server AD	Serverový operační systém	3	SW
Exchange	Serverová aplikace	1	SW
DNS	Serverová aplikace	3	SW
DHCP	Serverová aplikace	1	SW
FS	Serverová aplikace	3	SW
Kerio control	Serverová aplikace	1	SW
Windows Server MGMT	Serverový operační systém	1	SW
- Backup Server (VEEAM)	Serverová aplikace	1	SW
- Security server (ERAC)	Serverová aplikace	1	SW
- Windows update server	Serverová aplikace	1	SW
Servery virtuální Microsoft celkem	Serverový operační systém	62	SW

Servery virtuální ostatní celkem	Serverový operační systém	6	SW
Servery fyzické Microsoft celkem	Fyzický server + OS	6	HW+SW
Switche Cisco		25	HW
NAS	Zálohovací úložiště	2	HW
UPS - APC Smart- UPS SRT 6000VA	Záložní zdroje	2	HW
UPS - IBM UPS SRT 7500VA	Záložní zdroj	1	HW
VPN Infrastruktura			
Juniper SRX240B2	FW centrála	1	HW
Juniper SRX220H	FW pobočky	2	HW

2. SLUŽBY VZTAHUJÍCÍ SE K SERVERŮM A INFRASTRUKTURNÍM PRVKŮM

Poskytovatel je v rámci Paušální odměny povinen ve vztahu k serverům a infrastrukturním prvkům uvedeným v čl. 1 této přílohy poskytovat Objednateli následující Služby:

- Proaktivní monitoring síťových prvků, serverů, systémů a služeb, řešení zjištěných problémů;
- Proaktivní údržba, aktualizace a optimalizace systémů;
- Analýza a řešení chybových stavů;
- Řešení běžných administrátorských požadavků;
- Řešení provozních problémů a ohlášených incidentů;
- Zajištění nebo zprostředkování záručního a pozáručního HW servisu;
- Konzultace k řešení problémů a správnému a efektivnímu využívání vybavení;
- Konzultační a metodická spolupráce při rozvoji, navrhování potřebných opatření a změn.

3. SLUŽBY VZTAHUJÍCÍ SE K VPN INFRASTRUKTUŘE

- Proaktivní monitoring konektivity a stavu síťových prvků;
- Analýza a řešení chybových stavů;
- Řešení běžných administrátorských požadavků;
- Řešení provozních problémů a ohlášených incidentů;
- Zajištění nebo zprostředkování záručního a pozáručního HW servisu;
- Konzultace k řešení problémů a správnému a efektivnímu využívání vybavení;
- Konzultační a metodická spolupráce při rozvoji, navrhování potřebných opatření a změn.

4. SLA PARAMETRY

Služby definované v čl. 2. a 3. této přílohy musí splňovat následující parametry:

Zahájení řešení: nejpozději do 4 hodin od nahlášení požadavku Objednateltem/zjištění závady;

Ukončení řešení: splnění požadavku, resp. odstranění závady nejpozději do 2 dnů od zahájení řešení;

Režim podpory: 9 x 5 8-17 hod.

Termíny pro záruční opravy (HW, firmware, patch) se řídí platnými podmínkami výrobce daného prvku IT.

5. SERVISNÍ A SYSTÉMOVÉ PRÁCE NA PRVCÍCH IT/IS

Poskytovatel je za hodinovou odměnu povinen Objednateli poskytovat Služby jiných servisních a systémových prací (než jsou uvedeny v čl. 2. a 3. této přílohy), a to na prvcích IT/IS Objednatele. Tyto Služby mohou zahrnovat rovněž projektové a implementační práce. Účelem takto poskytovaných Služeb je mimo jiné realizovat další rozvoj HW a SW Objednatele vzhledem k novému technickému vývoji a trendům.

Způsob čerpání:

Tyto Služby jsou čerpány na základě dílčích zadání Objednatele obsahujících alespoň konkrétní vymezení požadovaných Služeb a požadovaný termín splnění Služeb (dále jen „Zadání“).

Zadání může být učiněno písemně, prostřednictvím elektronické pošty (na emailovou adresu kontaktní osoby Poskytovatele) nebo i ústně.

V případě ústního Zadání jsou Smluvní strany povinny Zadání dodatečně potvrdit, a to prostřednictvím elektronické pošty, nebo v písemném záznamu z jednání.

Poskytovatel je povinen nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení Zadání potvrdit jeho přijetí, akceptovat stanovený termín a sdělit maximální časovou náročnost realizace požadovaných Služeb. Není-li Zadání dostatečně specifické, sdělí Objednateli, jaké další informace vyžaduje.

Neodpovídá-li požadovaný termín splnění Služeb časové náročnosti realizace požadovaných Služeb, je Poskytovatel oprávněn požadovat odpovídající posunutí termínu splnění Služeb.

Objednatel je povinen nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení potvrzení Zadání Poskytovateli sdělit, zda s maximální časovou náročností (a případně i posunutím termínu splnění Služeb) souhlasí. Okamžikem doručení souhlasu Objednatele se Zadání stává pro Poskytovatele závazné.

Vyjádří-li Objednatel souhlas až po uplynutí uvedené lhůty, je Poskytovatel nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení souhlasu sdělit Objednateli, zda považuje Zadání za závazné. Sdělí-li Poskytovatel Objednateli, že Zadání nepovažuje za závazné, bude pozdní souhlas Objednatele považován za nové Zadání.

Způsob předání (akceptace) výstupů Služeb:

Řádné předání (akceptace) výstupu těchto Služeb bude provedeno na základě písemného protokolu o převzetí a předání, který bude obsahovat zejména stručný popis poskytnutého výstupu a počet účelně vynaložených hodin.

Objednatel není povinen převzít výstup, pokud vykazuje jakékoliv vady nebo nedodělky. Pokud bude výstup Služby se souhlasem Objednatele předáván s vadami a nedodělky, které nebudou bránit jeho užívání, bude v protokolu o převzetí a předání uveden termín a způsob odstranění zjištěných vad a nedodělků. Hodiny vynaložené na odstranění zjištěných vad a nedodělků nejsou považovány za účelně vynaložené hodiny.

Příloha č. 2 – Seznam oprávněných osob

Seznam servisních telefonních čísel a pověřených osob Poskytovatele a Objednatele

- Požadavky na servis jsou oprávněny Poskytovateli předávat pouze oprávněné osoby Objednatele. Na servisní požadavky, které nepředaly oprávněné osoby, se pohlíží, jako by nevznikly.

Seznam oprávněných osob Objednatele:

Jméno a příjmení	Telefon	E-mail	Oblast, za kterou může předkládat servisní požadavky
Robert Hložanka	222 805 615	robert.hlozanka@praha8.cz	*
Ing. Miloš Sobotka	222 805 613	milos.sobotka@praha8.cz	*
Jan Lomský	222 805 603	jan.lomsky@praha8.cz	*

- Požadavky na servis jsou Poskytovateli předávány pouze dohodnutým způsobem. Na servisní požadavky, které nejsou předány dohodnutým způsobem, se pohlíží, jako by nevznikly. Dohodnutým způsobem se rozumí zápis požadavku pomocí stanovených komunikačních kanálů:

HelpDesk	Michal Straka – servisní dispečer
E-mail	servis.praha@autocont.cz
Telefon:	+420 910 971 591
Provozní doba:	8:00 – 17:00 v pracovní dny

Požadavky na servis jsou Poskytovateli předávány ze strany Objednatele s náležitostmi:

Typ priority
Služba /Produkt
Název hlášení
Popis hlášení
Příloha - volitelně dle potřeby

V případě, že nejsou náležitosti úplné, je Poskyvatel Objednatele povinen písemně vyzvat k jejich doplnění. Lhůty Doba odezvy a Doba řešení servisního požadavku pak začínají běžet až po úplném doplnění níže uvedených náležitostí ze strany Objednatele.

Objednatel je oprávněn změnit oprávněné osoby jednostranným písemným oznámením doručeným Poskytovateli. Poskyvatel je oprávněn změnit veškeré kontaktní údaje v této příloze č. 3 Smlouvy jednostranným oznámením doručeným Objednateli.

Příloha č. 3 - Definice ceny

Služba	Sloupec A	Sloupec B	Celková cena (v Kč bez DPH)
	Jednotková cena (v Kč bez DPH)	Předpokládané čerpání	
Měsíční paušální odměna	8.499,00	48	407.952,00
Hodinová odměna za jiné servisní a systémové práce	1.700,00	800	1.360.000,00
Celková nabídková cena za předpokládaný objem čerpání služeb (Modelová cena)			1.767.952,00

Poskytovatel:

V Praze dne _____



AutoCont CZ a.s.

Ing. Petr Suntych, člen představenstva

