

Smlouva o dílo na podporu vymezené oblasti IT

(Servisní správa infrastruktury IT)

uzavřená dle § 2586 a násl. občanského zákoníku v platném znění

Číslo smlouvy Zhotovitele : RCZ-2019-Z095

Objednatel		Zhotovitel	
Název:	Statutární město Teplice	Název:	AUTOCONT a.s.
Sídlo:	Náměstí Svobody 2/2, 415 95 Teplice	Sídlo:	Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava
Obchodní zast.:		Obchodní zast.:	Mírové náměstí 3057, 415 01 Teplice
IČO:	00266621	IČO:	04308697
DIČ:	CZ00266621	DIČ:	CZ04308697
Banka:	KB Teplice	Banka:	Česká spořitelna, a.s.
Účet:	226501/0100	Účet:	6563752/0800
Zapsal:		Zapsal:	Krajský soud v Ostravě
Spis:		Spis:	B / 11012
Zastoupený:	Ing. Richard Frontz Ved. odd. inf. a výp. techniky	Zastoupený:	 ředitel regionálního obchodního centra

I. Předmět smlouvy.

- I.1. Zhotovitel se zavazuje k provádění v bodu I.2 určeného díla a Objednatel se zavazuje za provedení díla zaplatit dohodnutou cenu.
- I.2. Dílem podle této smlouvy rozumí účastníci této smlouvy:

Odborná pomoc při provozu a rozvoji Objednatelům určených subsystémů informačního systému provozovaného Objednatelům.

- I.3. Informačním systémem jsou dle této smlouvy chápány Objednatelům zakoupené programové produkty, splňující autorská oprávnění jejich tvůrců, technické vybavení a organizační opatření uplatňovaná u Objednatelů.
- I.4. Bodem I.2 této smlouvy se rozumí:
 - I.4.a. Provádění servisu technických prostředků na základě požadavků Objednatelů, dodávky požadovaného hardwarového a softwarového vybavení včetně spotřebního materiálu potřebného k provozování prostředků IS;
 - I.4.b. Provádění servisu systémového programového vybavení informačního systému Objednatelů na základě jeho požadavků;
 - I.4.c. Projektová a implementační podpora při rozvoji informačního systému;
 - I.4.d. Školení, zaměřená na využívání technického a systémového vybavení IS, pracovníků Objednatelů v místě působnosti Objednatelů, odborné konzultace;
 - I.4.e. Součinnost při definování koncepce rozvoje informačního systému a její průběžná modifikace v souvislosti s potřebami a možnostmi Objednatelů;
 - I.4.f. Poskytování rad a konzultací pracovníkům Objednatelů při řešení provozních problémů a pro správné a efektivní využití vymezené oblasti IS (viz **Příloha č.1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu**);
 - I.4.g. Zajištění servisní podpory při provozu a údržbě vyjmenovaných prvků IS (viz **Příloha č.1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu**) v dále specifikovaném rozsahu:

I.4.g.(a) Úplné převzetí správy vyjmenovaných prvků IS.

Garantované termíny pro maximální dobu zahájení řešení požadavku (**Response**) a maximální dobu vyřešení požadavku (**Fix**) jsou pro jednotlivé prvky definovány v příslušném sloupci v **Příloze č.1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu**.

Práce spojené s řešením případných provozních problémů na **Vyjmenovaných prvcích IS v úplné správě** jsou prováděny v režii Zhotovitele a nejsou Objednateli fakturovány. Řešení provozních problémů nezahrnuje odstraňování chyb aplikací třetích stran provozovaných Objednatelům a nápravu stavů způsobených neodborným zásahem třetí strany (včetně zaměstnanců Objednatel). Tyto práce budou realizovány v garantovaných termínech, ale Objednateli budou účtovány ve smluvních cenách dle bodu II.1.b.

I.5. Upřesňující podmínky plnění díla:

I.5.a. Na veškerý Hardware (HW) a Software (SW) související s výše uvedenými Vyjmenovanými prvky IS a **nespecifikovaný v Příloha č. 1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu** se při řešení problému či požadavku nevztahují časové garance uvedené u Vyjmenovaných prvků IS a takto provedené práce budou Objednateli účtovány ve smluvních cenách dle bodu II.1.b.;

I.5.b. Pro **Vyjmenované prvky IS** s vyplněnou hodnotou ve sloupci **FIX** (tedy garantovaná doba **opravy**) platí následující podmínky:

I.5.b.(a) Za opravu lze považovat i zajištění dočasného alternativního řešení, splňujícího základní funkčnosti nutné pro provoz, po dobu nezbytně nutnou pro opravu původního prvku;

I.5.b.(b) V případě zásahu vyšší moci (požár, krádež, povodeň apod.) nelze uplatňovat sankce za nedodržení garantované doby opravy; v takovémto případě se Zhotovitel zavazuje poskytnout příslušnou nápravu v režimu Best Effort (bez zbytečných odkladů);

I.5.b.(c) V případě neposkytnutí součinnosti ze strany Objednatel dle I.5.e bude lhůta pro garanci opravy počítána od okamžiku zajištění potřebné součinnosti;

I.5.b.(d) V případě, že nedostupnost daného prvku (služby) bude způsobena prvkem (službou) **nezahrnutým v Příloha č. 1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu**, bude lhůta pro garanci opravy počítána od okamžiku zprovoznění tohoto prvku (služby);

I.5.b.(e) V případě, že garantovaná doba opravy je závislá na službě poskytované třetí stranou (např. HW CarePack), musí být v okamžiku nahlášení provozního problému tato služba platná (aktivní) a musí být příslušnou třetí stranou splněny definované servisní podmínky; v opačném případě nelze u Zhotovitele uplatňovat sankce za nedodržení garantované doby opravy;

I.5.c. Na veškerý HW související s výše uvedenými Vyjmenovanými prvky IS a dodaný třetími stranami se vztahují specifické servisní podmínky dané dodavateli;

I.5.d. Součástí správy zálohování je monitoring výstupů, kontrola funkčnosti zálohovacích mechanismů a zahájení nápravných opatření v případě detekce provozních problémů. Zajištění obsahu a konzistence zálohovaných dat Objednatel není součástí servisní správy a je plně v kompetenci Objednatel. V případě porušení nebo ztráty dat poskytne Zhotovitel nápravu formou obnovení poslední dostupné zálohy dodané Objednatel;

I.5.e. Ke všem vyjmenovaným prvkům IS je Objednatel pro účely plnění smlouvy zajištěn Zhotoviteli vzdálený administrativní přístup a v případě potřeby také fyzický přístup;

I.5.f. Servisní zásahy jsou primárně prováděny pomocí prostředků vzdálené správy. Pokud Zhotovitel v průběhu poskytování vzdálené nebo telefonické podpory při řešení problémů dojde k závěru, že problém není z časových či technických důvodů možno touto cestou efektivně vyřešit, je realizován servisní zásah na místě.

I.5.g. Pro účely plnění předmětu smlouvy jsou Objednatel v definovaných termínech nebo na základě operativní dohody obou stran zajištěna Servisní okna, během kterých je možno provést odstávku Vyjmenovaných prvků na dobu nezbytně nutnou;

II. Cena díla

- II.1. Cena za dílo dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran na:
- II.1.a. Fixní část ceny – cena za služby dle bodů I.4.e, I.4.f., za Úplné převzetí správy Vyjmenovaných prvků IS a garanci doby zásahu dle bodu I.4.g.(a) a za realizaci a údržbu datového spoje o rychlosti 100Mbit/s mezi Zhotovitelem a Objednatelem =**62.000,- Kč/měsíc bez DPH** (75.020,- Kč vč. DPH);
- II.1.b. Variabilní část ceny - cena za práce provedené Zhotovitelem pro Objednatele dle bodů I.4.a., a bodů I.4.b., I.4.c., I.4.d. dle sazeb uvedených v **Příloha č. 2 – Ceník technologických služeb AUTOCONT a.s.**;
- II.2. Fixní část ceny díla dle bodu II.1 bude účtována každý první den v měsíci fakturou, jejíž splatnost je 10 dnů ode dne jejího vystavení. Objednatel je povinen doručit fakturu nejpozději třetí den v měsíci, jinak se adekvátně prodlužuje doba splatnosti;
- II.3. Variabilní část ceny díla dle bodu II.1 bude účtována na konci měsíce fakturou, jejíž splatnost je 10 dnů ode dne jejího doručení;
- II.4. V případě, že si Objednatel vyžádá Servisní službu na **Vyjmenovaných prvcích IS v úplné správě** mimo definovaný Rozsah pokrytí SLA a Zhotovitel akceptuje provedení této Servisní služby, zavazuje se Objednatel uhradit Zhotoviteli nad rámec paušální fixní částky za službu příplatek specifikovaný v **Příloha č. 2 – Ceník technologických služeb AUTOCONT a.s.**
- II.5. Součástí této smlouvy je příloha **Příloha č. 2 – Ceník technologických služeb AUTOCONT a.s.** aktuální v době podpisu smlouvy;
- II.6. Každá faktura bude obsahovat náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 sb., ve znění platném a účinném ke dni jejího vystavení;
- II.7. Objednatel je oprávněn účtovat Zhotoviteli sankce v případě nedodržení garantované doby zásahu dle bodu I.4.g.(a) ve výši: 1.200,- Kč za každou započatou hodinu zpoždění; v maximální výši měsíční fixní ceny za službu dle bodu II.1. Objednatel je oprávněn požadovat úhradu prokazatelných nákladů na straně Objednatele vzniklých v důsledku neplnění povinností Zhotovitelem;
- II.8. Sankce budou účtovány následujícím způsobem:
Objednatel je oprávněn vystavit Zhotoviteli fakturu ve výši určené v bodu II.7 bezprostředně po naplnění podmínek uplatnění sankce dle II.7. Faktury jsou splatné na účet Objednatele v 10-ti (deseti) denní lhůtě splatnosti od data vystavení;

III. Provádění díla

- III.1. Plnění bude probíhat průběžně, počínaje prvním dnem platnosti smlouvy, až do jejího ukončení;

IV. Další ujednání

- IV.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli všechny nezbytné informace a součinnost k řádnému provádění díla dle této smlouvy;
- IV.2. K provádění díla je stanovena pracovní skupina:
- IV.2.a. Za Zhotovitele:
- | | |
|---|--------------------------|
| a) [REDACTED] | řízení postupu prací |
| b) [REDACTED] | systémové a síťové práce |
| c) [REDACTED] | systémové a síťové práce |
| d) [REDACTED] | systémové práce |
| e) jiný poučený zaměstnanec Zhotovitele | |
- IV.2.b. Za Objednatele:
- | | |
|------------------------|----------------------|
| a) Ing. Richard Frontz | řízení postupu prací |
| b) [REDACTED] | |
| c) [REDACTED] | |
- IV.3. Za Objednatele může práci zadat zaměstnanec uvedený v bodu IV.2.b.;
- IV.4. V případě, že zaměstnanec Objednatele nesouhlasí s nabídnutým termínem zásahu, proběhne dohoda o určení termínu mezi osobami určenými ve smlouvě pro „řízení postupu prací“;

V. Platnost smlouvy

- V.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a sice s účinností od 1. 1. 2020 do 31. 12. 2020.;
- V.2. Platnost této smlouvy může být ukončena:
- V.2.a. Jednostrannou výpovědí jedné ze smluvních stran i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí tři měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď smlouvy v tomto případě může být některou ze smluvních stran podána nejdříve po uplynutí ochranné lhůty 3 měsíců od nabytí účinnosti smlouvy. Sdělení dle bodu V.2.a této smlouvy musí být písemné. Za doručení se pro takový případ považuje i zmaření doručení.
- V.2.b. Dohodou smluvní stran.
- V.2.c. Jednostrannou výpovědí jedné ze smluvních stran z důvodu hrubého porušování smluvního vztahu druhou smluvní stranou. Výpovědi musí předcházet písemné upozornění druhé smluvní strany se specifikací porušení (porušování) smluvních podmínek a se stanovením přiměřeného termínu k nápravě konfliktního jednání. V případě, že druhá smluvní strana nesjedná nápravu ani do stanoveného termínu, je poškozená strana oprávněna vypovědět smlouvu s měsíční výpovědní lhůtou. Za doručení se pro takový případ považuje i zmaření doručení.
- V.2.d. Odstoupením od smlouvy v případě, že jedna ze stran porušuje povinnosti z této smlouvy v takovém rozsahu a takovým způsobem, že nelze po druhé smluvní straně rozumně a spravedlivě požadovat, aby byla touto smlouvou vázána.

VI. Závěrečná ustanovení

- VI.1. Objednatel prohlašuje, že strategické údaje a informace, které se dozví Zhotovitel při provádění díla podle této smlouvy, jsou obchodním tajemstvím Objednatele. Proto je Zhotovitel povinen s těmito údaji a informacemi nakládat tomu odpovídajícím způsobem, zejména nesmí Zhotovitel v době trvání této smlouvy, jakož i po ukončení této smlouvy, sdělit tyto údaje a informace třetí osobě ani využít údaje a informace získané při činnosti podle této smlouvy pro sebe či pro třetí osobu;
- VI.2. Tato smlouva může být na základě dohody Zhotovitele a Objednatele změněna toliko písemně a to formou dodatků číselovaných vzestupnou číselnou řadou. Jakékoliv ústní dohody jsou právně nevýznamné;
- VI.3. Práva a povinnosti účastníků této smlouvy, jež nejsou v této smlouvě výslovně upraveny, se řídí ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku;
- VI.4. Tato smlouva je vyhotovena ve 3 (třech) stejnopisech, z nichž 2 (dva) obdrží Objednatel a 1 (jeden) Zhotovitel;
- VI.5. Seznam příloh:
- | | |
|-------------|--|
| Příloha č.1 | Seznam vyjmenovaných prvků pro správu |
| Příloha č.2 | Ceník technologických služeb AUTOCONT a.s. |
| Příloha č.3 | Všeobecné obchodní podmínky AUTOCONT a.s. |

VII. Podpisy smluvních stran

- VII.1. Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po jejím projednání podle jejich pravé a svobodné vůle a nikoli v tísní za jednostranně nevýhodných podmínek;

V Teplicích 8. 11. 2019

Za Objedn

Ing. Richard Frontz

Statutární město Teplice

V Teplicích

Za Z

itele:

AUTOCONT a.s.

SPECIFIKACE ROZSAHU POSKYTOVANÉ SYSTÉMOVÉ PODPORY

1. Rozsah podpory (v rámci fixní ceny za služby)	▪ Vyjmenované prvky IS – Servery a infrastruktura ○ provádění aktualizace a nasazování opravných balíčků v případech, kdy toto povede k bezpečnostním, funkčním nebo technologickým opravám či potřebným zlepšením ▪ četnost 1x/měsíc v rámci definovaného Servisního okna ▪ v případě vydání kritických aktualizací ASAP v termínu určeném dohodou obou stran ○ průběžná kontrola a monitoring činnosti směřující k prevenci vzniku provozních problémů ▪ proaktivní kontrola systémů formou vzdáleného připojení (kontrola stavu, analýza logů) v intervalu min 2x měsíčně ▪ sledování a zpracování chybových hlášení a nestandardních stavů systémů na základě výstupů z monitoringu průběžně (resp. v rámci definovaného pokrytí 8x5) ○ provádění běžných administrátorských úkonů na vyžádání ○ poskytování rad a konzultací pracovníkům Objednatele při řešení provozních problémů a pro správné a efektivní využití vymezené oblasti IS ○ řešení provozních problémů (vzdálený zásah či zásah na místě) s garancí doby zásahu ▪ Vyjmenované prvky IS – Koncová zařízení ○ Řešení záručního a pozáručního servisu ○ Podpora při řešení HW problémů ○ Poskytování rad a konzultací pracovníků Objednatele při řešení provozních problémů
2. Rozsah podpory (v rámci variabilní ceny za služby)	▪ Provádění servisu technických prostředků nespecifikovaných Přílohou č. 1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu na základě požadavků Objednatele, dodávky požadovaného hardwarového a softwarového vybavení včetně spotřebního materiálu potřebného k provozování prostředků IS; ▪ Provádění servisu systémového programového vybavení informačního systému nespecifikovaného Přílohou č. 1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu na základě požadavků Objednatele; ▪ Dodávky HW, SW, spotřebního materiálu a náhradních dílů v případě pozáručního servisu;
3. Kontaktní a eskalační údaje	▪ Místem Plnění Smlouvy je: ○ Statutární město Teplice vč. provozoven ▪ Provozní informace související s plněním smlouvy, ostatní komunikace na adrese ismt@autocont.cz ▪ Zadávání požadavků pomocí servisních tiketů na http://servis.autocont.com ▪ Oznámení závad Vyjmenovaných prvků IS pomocí servisních tiketů na http://servis.autocont.com. U prvků s definovanou reakční dobou <= 4h je zároveň požadavek na servisní zásah oznámen Objednatelem na kontaktní telefonní čísla v eskalačním pořadí: ○ 602 743 764 pracovní dny Po-Pá 8.00-17.00 ○ 910 971 592 pracovní dny Po-Pá 8.00-17.00 ○ 602 810 468 pracovní dny Po-Pá 8.00-17.00 ○ 603 522 810 pracovní dny Po-Pá 8.00-17.00 ▪ V případě, že nebude možné na základě informací uvedených ve vygenerovaném servisním tiketu zpětně kontaktovat konkrétního zadavatele, nebo pokud Zhotovitel obdrží požadavek na servisní zásah jinou než definovanou cestou (email, telefon, osobní komunikace apod.), nebude při případném nedodržení termínů SLA uznán nárok na příslušné finanční sankce;

	▪ V případě, že bude zaměstnancem Objednatele vygenerován servisní tiket s požadavkem na zásah neodpovídající definici Vyjmenovaných prvků IS dle Přílohy č. 1, bude tento požadavek konzultován s určenými zástupci Objednatele a v případě schválení realizován v nejbližším možném termínu (Best Effort)
4. Lhůty a podmínky servisních zásahů v rámci SLA	▪ Za účelem plnění předmětu smlouvy byla oběma stranami definována následující Servisní okna, během kterých je možno provést odstávku Vyjmenovaných prvků na dobu nezbytně nutnou: ○ Každý poslední pracovní čtvrtek v měsíci 15:00 – 18:00 hod ○ Mimořádné Servisní okno v případě potřeby po dohodě obou stran ▪ Rozsah pokrytí SLA je u Vyjmenovaných prvků IS s parametrem 8x5 následující: ○ Pracovní dny Po-Pá 8.00 – 17.00 hodin. ▪ Garantovaná doba zahájení nápravných prací na Vyjmenovaných prvcích IS s parametrem 8x5 běží od oznámení závady na uvedená kontaktní telefonní čísla za podmínky, že oznámení je učiněno Objednatelem v pracovní den od 8.00 do 16.00 hodin. V případě, že Zhotovitel obdrží oznámení mimo dobu určenou v předchozí větě, garantovaná doba zahájení nápravných prací běží od 8.00 následujícího pracovního dne ▪ V případě, že termín zahájení nápravných prací spadá mimo pracovní dobu Zhotovitele nebo Objednatele, je tento termín automaticky posunut o dobu, která uplynula mezi koncem pracovní doby Zhotovitele v den oznámení o vzniku provozního problému a začátkem pracovní doby Zhotovitele následujícího pracovního dne
5. Sleva na dodávky hardware a software	▪ 3 % ▪ slevu nelze poskytnout na produkty ve speciálních marketingových akcích

Příloha č. 1 – Seznam vyjmenovaných prvků pro správu

Name	Type	Number	HW/SW	SLA	Response	Fix	Location
Servery a infrastruktura							
Servers	Servery	13	HW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
Windows Server	Serverový operační systém	25	SW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
AD, DNS, DHCP	Serverová aplikace	2	SW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
Exchange Server	Serverová aplikace	2	SW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
SQL Server	Serverová aplikace	4	SW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
Backup SW	Serverová aplikace	1	SW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
Kerio Control	Serverová aplikace	1	SW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
HyperV	Serverový operační systém	7	SW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
Citrix Xenapp	Serverová aplikace	10	SW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
SAN	Diskové pole	3	HW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
Aktivní prvky	Aktivní prvky LAN	30	HW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
UPS APC	Záložní zdroje	2	HW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
Tape Library	Zálohovací knihovna	1	HW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
Optická páteř	Pasivní prvky LAN	1	HW	8x5	90 min	24 hod	Servery a infrastruktura
Koncová pracoviště							
PC	Stolní PC	200	HW	8x5	90 min	Best Effort	Koncová pracoviště
Tiskárna	Lokální periferie	100	HW	8x5	90 min	Best Effort	Koncová pracoviště

Příloha č. 2 – Ceník technologických služeb AUTOCONT a.s.

		cena bez DPH	DPH 21%	cena vč. DPH
1.	Dopravné za výjezd / ks	0 Kč	0 Kč	0 Kč
2.	Sazba za běžné servisní úkony / hod	700 Kč	147 Kč	847 Kč
3.	Sazba za běžné systémové a technické úkony / hod	1.000 Kč	210 Kč	1 210 Kč
4.	Sazba za specializované úkony / hod	1.200 Kč	252 Kč	1 452 Kč

Při poskytování služeb mimo definovanou pracovní dobu je k uvedeným cenám účtován příplatek ve výši 50%

Při hodinových sazbách za práci u Objednatele je účtována každá započatá půlhodina