

## SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená ve smyslu ustanovení § 269 odstavec 2 zákona a následujících zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku ve znění pozdějších předpisů

číslo smlouvy objednatele 1127/2011-SML

číslo smlouvy poskytovatele: 201110260

### **Objednatel: Povodí Vltavy, státní podnik**

sídlo: Praha 5, Holečkova 8, PSČ 150 24

statutární orgán: RNDr. Petr Kubala, generální ředitel

k jednání ve věcech smluvních oprávněn: Ing. Tomáš Kendík, ředitel sekce správy povodí

k jednání ve věcech technických oprávněn: Ing. Karel Březina, vedoucí centrálního vodohospodářského dispečinku

IČ: 70889953, DIČ: CZ70889953

Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s., č. ú. 1487015064/2700

Zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 43594

(dále jen „Objednatel“)

a

### **Poskytovatel: ELVAC SOLUTIONS s.r.o.**

sídlo: Hasičská 930/53, Ostrava-Hrabůvka, PSČ 700 30

statutární orgán: Mgr. Roman Gryc, jednatel

k jednání ve věcech smluvních oprávněn: Mgr. Roman Gryc

k jednání ve věcech technických oprávněn: Ing. Josef Stromský

IČ: 27396649, DIČ: CZ27396649

Bankovní spojení: Česká Spořitelna, a.s., 4061142/0800

Zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C vložka 29896

(dále jen „Poskytovatel“).

## 1 PŘEDMĚT A MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY

- 1.1 Účelem Servisní smlouvy je zajistit, aby se Objednateli dostávalo ze strany Poskytovatele kvalitní a spolehlivé servisní podpory systému Vodohospodářský dispečink (VHD) PVL, založeného na platformě CitectSCADA (dále jen Systém).
- Součástí smlouvy je i zajištění podpory pro použitý software třetích stran (licence Citect).  
Servis je poskytován v následujících úrovních:
- 1.1.1 Hardware dodaný společností ELVAC SOLUTIONS, ELVAC IPC nebo ELCOM IPC (dále pouze „hardware ELVAC“)
  - 1.1.2 Správa a řešení problémů s programovým vybavením třetích stran
  - 1.1.3 Správa a řešení problémů se systémem CitectSCADA
  - 1.1.4 Správa, konfigurace a řešení problémů s dodaným softwarem VHD PVL
- Kompletní seznam zařízení a systémů, ke kterým je na základě této smlouvy poskytována servisní podpora, je obsahem přílohy č. 4.
- 1.2 Poskytovatel se zavazuje, že v rozsahu a za podmínek stanovených v této Servisní smlouvě bude poskytovat Objednateli servisní podporu pro výše uvedené produkty. Servisní podpora se skládá ze:
- servisní připravenosti,
  - servisních zásahů.
- 1.3 Servisní připravenost obsahuje:
- 1.3.1 Zřízení pracoviště pro telefonické nebo emailové nahlášení požadavku ze strany Objednatele na servisní zásah s nepřetržitou pracovní dobou 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.
  - 1.3.2 Poskytnutí rady kontaktním osobám Objednatele (příloha č. 5) prostřednictvím emailu, faxem nebo přímým datovým propojením, týkající se návodu pro:
    - 1.3.2.1 ovládací a uživatelské úkony směřující ke správné obsluze,
    - 1.3.2.2 postupy při analýze problémů pro stanovení správného postupu korekce vad,
    - 1.3.2.3 postupy při analýze problémů a přesné definice reklamace vad,
  - 1.3.3 Výkazy činnosti:
    - 1.3.3.1 Měsíční výkazy servisních zásahů v elektronické formě.
  - 1.3.4 Poskytovatel v rámci servisní připravenosti provádí také pravidelný dohled a analýzu logů Systému. Tato analýza se provádí minimálně jednou měsíčně k prvnímu pracovnímu dni v měsíci. V případě zjištěných problémů je neprodleně informována kontaktní osoba Objednatele.
- 1.4 Mezi servisní zásahy patří:
- 1.4.1 Odstranění vzniklého provozního problému na systémech nebo zařízeních uvedených v příloze č.4. Servisní zásah probíhá v následujících krocích:
    - 1.4.1.1 Detekce chyby včetně zdokumentování (screenshot, záznam dat).
    - 1.4.1.2 Analýza problému.
    - 1.4.1.3 Konzultace navrženého řešení s kontaktní osobou Objednatele.
    - 1.4.1.4 Odstranění chyby.
    - 1.4.1.5 Dokumentace vzniklého problému.
  - 1.4.2 Konfigurace systémů dodaných společností ELVAC:
    - 1.4.2.1 Úprava nebo přidání nových stanic do systému VHD PVL.
    - 1.4.2.2 Úprava zpracování dat s ohledem na prioritu výstupních dat.
    - 1.4.2.3 Optimalizace struktury databází a databázových procedur pro zrychlení výpočetních funkcí.
    - 1.4.2.4 Zajištění synchronizace primárního a sekundárního serveru při změně struktury dat nebo úpravě funkcí systému.



- 1.4.2.5 Změna nebo přidání exportního formátu.
  - 1.4.2.6 Zachování správné časové informace při předávání dat mezi jednotlivými subsystemy.
  - 1.4.2.7 Optimalizace využití diskových kapacit komprimací, případně zálohováním dat.
  - 1.4.2.8 Nastavení funkcí pro automatickou údržbu databázového systému.
  - 1.4.2.9 Nastavení alarmů – zajištění aktuálních informací o stavu důležitých podsystémů.
  - 1.4.2.10 Úprava rozhraní klientských aplikací uvedených v článku 5 přílohy č. 4.
  - 1.4.3 Konfigurace software třetích stran uvedených v článku 3 přílohy č. 4.
  - 1.4.4 Analýza rozvoje systémů a systémové know-how:
    - 1.4.4.1 Asistence při integraci dalších systému včetně návrhu integrace.
    - 1.4.4.2 Asistence při testování komunikačních rozhraní.
    - 1.4.4.3 Podpora při integraci software třetích stran.
  - 1.4.5 Udržovací školení:
    - 1.4.5.1 Školení administrátorů systému, kde je v rámci platby za servisní připravenost dle bodu 4.1.1 zahrnuto 1 školení ročně v rozsahu 8 hodin.
    - 1.4.5.2 Školení uživatelů systému.
  - 1.4.6 Instalace opravných balíčků a vydaných upgrade k systémům specifikovaným v příloze č. 4.
- Součástí instalace software je otestování kompatibility s aktuálně provozovaným systémem.
- 1.4.7 Aktualizace dokumentace systému:
    - 1.4.7.1 Databáze znalostí a řešení problémů.
    - 1.4.7.2 Příručka uživatele.
    - 1.4.7.3 Příručka administrátora.
    - 1.4.7.4 Kontextová nápověda systému.
- 1.5 Předmětem plnění Poskytovatele není (zajistí Objednatel):
- 1.5.1 Zajištění vzdáleného přístupu pro kontrolu a administraci zařízení ve správě Poskytovatele. Parametry pro vzdálený přístup ke spravovaným zařízením jsou uvedeny v příloze č. 1
  - 1.5.2 Zpřístupnění míst instalace pracovníkům Poskytovatele. Seznam lokalit, kde je nutné umožnit oprávněným osobám Poskytovatele přístup, a seznam osob Poskytovatele oprávněných k zásahům na zařízeních ve správě Poskytovatele obsahuje příloha č. 1

## 2 MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1 Místem plnění jsou prostory objednatele uvedené v příloze č. 2 s tím, že náklady na dopravu u nezáručních servisních zásahů hradí Objednatel.

## 3 PROVÁDĚNÍ SERVISNÍ PODPORY

- 3.1 Servisní podpora je poskytována prostřednictvím telefonu a e-mailu. Pro Objednatele je zřízeno níže uvedené servisní číslo, které je nepřetržitě dostupné (v případě nedostupnosti, je k dispozici náhradní servisní číslo, případně hlasová schránka, kde Objednatel může zanechat svůj požadavek). Tento komunikační kanál je brán jako prioritní a slouží pro řešení problémů a zodpovídání dotazů, které se mohou vyskytovat při práci se softwarem a hardwarem dodaným Poskytovatelem. Nahlášený problém/požadavek přebírá pracovník technické podpory, který zodpoví dotaz uživatele a pomáhá najít řešení problému. V případě potřeby spolupracuje s příslušným specialistou, případně i se specialisty a programátory výrobce.
- 3.2 Další komunikační kanály (e-mail, SMS, ICQ) jsou brány jako informativní (a používají se zpravidla ke konzultačním účelům), protože nelze zaručit přesný čas doručení.
- 3.3 Nahlášení požadavku na servisní zásah provede osoba Objednatele

- a) telefonem na servisní číslo +420 724 305 530.  
V případě, že servisní pracovník nebude okamžitě k dispozici na servisním čísle, je k dispozici náhradní servisní číslo +420 724 221 212
  - b) E-mailem na servisní e-mail servis.solutions@elvac.eu.
  - c) Písemně dopisem na adresu Poskytovatele.
- 3.4 Kontaktní osoby pro účely této Servisní smlouvy ze strany Objednatele jsou uvedeny v příloze č.5.
- 3.5 Každý požadavek na servisní zásah musí být ohodnocen podle své závažnosti. Závažnost požadavku se stanoví podle následující tabulky:

<b>Priorita 1</b>	Systém je zcela mimo provoz nebo je nefunkční pro provozní používání.
<b>Priorita 2</b>	Některá z klíčových funkcí systému není k dispozici nebo reakce klíčových funkcí jsou nespolehlivé nebo netypické, hrozí výpadek systému.
<b>Priorita 3</b>	Některá z méně významných funkcí systému není k dispozici nebo jsou její reakce nespolehlivé nebo netypické.
<b>Priorita 4</b>	Některá z nevýznamných (komfortních) funkcí systému není k dispozici a zbývající části systému jsou správně funkční bez dopadu na normální zpracování dat. Systém má zhoršený komfort obsluhy. Systém vykazuje zvýšenou pracovní zátěž pro obsluhu. Při obsluze systému přibývá riziko chyby lidským činitelem.
<b>Priorita 5</b>	Objednatel požaduje změny v systému, které budou znamenat změnu stávajících funkcí nebo implementaci nových funkcí.

- 3.6 Zařazení požadavku podle priority určuje kontaktní osoba Objednatele, která svůj návrh na zařazení konzultuje s kontaktní osobou Poskytovatele.
- 3.7 Servisní zásah (činnosti dle 1.4.1) bude ze strany Poskytovatele zahájen nejpozději v časech uvedených v následující tabulce (od nahlášení požadavku):

Začátek servisního zásahu	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3	Priorita 4
Dálková správa systému	do 2 denních hodin	do 4 denních hodin	do 8 denních hodin	do 5 kalendář. dnů
Servisní zásah na místě u Objednatele	do 8 denních hodin	do 16 denních hodin	do 5 kalendář. dnů	do 15 kalendář. dnů

Pro **Prioritu 1** jsou denní hodiny v kalendářních dnech od 06:00 do 20:00 místního času u objednatel.

Pro **Prioritu 2, 3 a 4** jsou denní hodiny v pracovních dnech od 09:00 do 17:00 místního času u objednatel.

Požadavky s **Prioritou 5** budou řešeny na základě schválení nabídky Poskytovatele na realizaci změn, která bude předložena do 5 pracovních dnů od dodání specifikace požadavků Objednatelem. Platnost nabídky Poskytovatele bude 14 pracovních dnů. Objednatel bude směřovat své požadavky související s příslušnými systémy na zástupce Poskytovatele uvedené v příloze č. 1.1 této smlouvy mající právo poskytovat nabídky k jednotlivým systémům.

- 3.8 Poskytovatel po započítání nápravného opatření buď zprovozní systém telefonickou nebo jinou radou zaměstnanci Objednatele nebo určí postup náhradního režimu, který zajistí plné nebo uživatelsky neomezené využívání systému. U servisních zásahů, směřujících k odstranění provozního problému (činnosti dle 1.4.1), bude toto nápravné opatření ze strany Poskytovatele dokončeno nejpozději v časech uvedených v následující tabulce (od nahlášení požadavku):

Nápravné opatření	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3	Priorita 4
Zprovoznění systému	do 24 denních hodin	do 48 denních hodin	do 15 kalendář. dnů	nerelevantní



Termín realizace požadavků s **Prioritou 5** bude vždy specifikován v nabídce Poskytovatele na konkrétní požadavek Objednatele.

Denní hodiny jsou určeny shodně s definicí v článku 3.8.

- 3.9 Nápravné opatření, které odstraní důvod vzniku provozního problému (činnosti dle 1.4.1) resp. výsledek analýzy s popisem doporučení pro další postup v případě, že nápravné opatření není v odpovědnosti Poskytovatele, bude ze strany Poskytovatele ukončeno resp. předáno nejpozději v časech uvedených v následující tabulce (od nahlášení požadavku):

Nápravné opatření	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3	Priorita 4
Konečné řešení problému	do 14 kalendář. dnů	do 1 měsíce		do 3 měsíců

- 3.10 Ostatní časy (bod 1.3.3, 1.4.2 až 1.4.7) jsou definovány v následující tabulce:

Činnost	Čas
1.4.2 Konfigurace systémů dodaných společností ELVAC	Do 2 pracovních dnů
1.4.3 Konfigurace software třetích stran	Do 2 pracovních dnů
1.4.4 Analýza rozvoje systémů a systémové know-how	Termín bude určen po dohodě s Objednatelem
1.4.5 Udržovací školení	1 x ročně, termín určen Objednatelem
1.4.5.1 Instalace opravných balíčků a vydaných upgrade	Do 1 měsíce po vydání (projdou-li testem a schválením Objednatele)
1.4.7 Aktualizace dokumentace systému	V případě plánované úpravy systému nejpozději současně s nasazením této změny. V případě oprav do 5 pracovních dní po provedení změny v systému Termín aktualizace dokumentace může být změněn dohodou obou stran
1.3.3 Výkazy činnosti	1 x měsíčně (do 5. dne následujícího měsíce)

- 3.11 Lhůta pro výše uvedené časové limity začíná běžet po prokazatelném nahlášení požadavku na servisní zásah Poskytovateli ze strany Objednatele.

## 4 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Cena za plnění předmětu smlouvy dle čl. 1 a v termínech plnění dle čl. 2 této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran ve smyslu § 2 zákona č. 526/1990 Sb. Skládá se z těchto částí:

- 4.1.1 **Cena za servisní připravenost** v rozsahu uvedeném v článku 1.3 této Servisní smlouvy je stanovena ke dni podpisu této smlouvy na částku::

**743 116,- Kč**

(slovy: sedm set čtyřicet tři tisíc sto šestnáct korun českých)

Předmět servisní připravenosti	Cena za rok
Servisní připravenost k SW produktům dodaným Poskytovatelem	636 228,- Kč
Servisní připravenost k HW zařízením dodaným Poskytovatelem	106 888,- Kč

Cena za servisní připravenost bude upravena v případě změny rozsahu Systému, ke kterému se servisní připravenost vztahuje, následujícím způsobem:

4.1.1.1 **Cena za servisní připravenost se zvýší**, pokud Objednatel převezme novou součást Systému na základě smlouvy o dílo uzavřené s Poskytovatelem, na základě objednávky nebo na základě servisního zásahu, který bude Systém rozvíjet o nové vlastnosti. Při předání bude vždy ve smlouvě nebo objednávce specifikována pořizovací hodnota nových součástí Systému. Roční cena za servisní připravenost se navýší o 15% z hodnoty nově dodaného SW a o 2% z hodnoty nově dodaného HW.

4.1.1.2 **Cena za servisní připravenost se sníží**, pokud Objednatel přestane používat některé součásti Systému a oznámí tuto skutečnost Poskytovateli písemným protokolem podepsaným oprávněnou osobou. Roční cena za servisní připravenost se sníží o 15% z hodnoty již nepoužívaného SW a o 2% z hodnoty již nepoužívaného HW.

4.1.2 **Cena za provedené servisní zásahy** podle článku 1.4 je stanovena dohodou smluvních stran a je závislá na počtu vykázaných servisních zásahů. Poměrná část nákladů za skutečně provedené činnosti v daném kalendářním měsíci souvisejícím s plněním této smlouvy je kalkulována každý měsíc na základě výkazu Poskytovatele o činnosti odsouhlaseného Objednatel. Servisní zásahy prováděné v rámci reklamace díla, na které se v době nahlášení reklamace vztahuje záruka, jsou zdarma. V rámci této servisní smlouvy je poskytována zdarma také nezáruční servisní podpora senior technika v rozsahu 8 hodin měsíčně. Pro ostatní servisní zásahy jsou dohodou smluvních stran dle zákona o cenách v platném znění stanoveny následující hodinové sazby:

Typ servisní podpory	Kvalifikace pracovníka	Hodinová sazba
Servisní zásah podle 1.4.1 - 1.4.5.1 (prvních 8 hodin v měsíci zahrnuto v paušálu)	Senior technik	0,- Kč
Servisní zásah podle 1.4.1 - 1.4.5.1 (práce nad rámec 8 hodin v měsíci)	Senior technik	1 800,- Kč
Servisní zásah podle 1.4.7a běžné opravy HW	Junior technik	900,- Kč

4.1.3 **Cena za servisní podporu Citect** (příloha č.3) vychází z katalogové ceny výrobce tohoto software a počtu licencí, které Objednatel aktuálně využívá. Cena za tuto podporu je Poskytovatelem pouze přeučtována Objednateli:

Servisní podpora pro SW třetích stran	Cena za rok
Citect Gold Membership 2011	140 000,- Kč

4.1.3.1 **Cena za servisní podporu pro SW třetích stran se zvýší**, pokud Objednatel převezme do používání nové licence. Při předání bude vždy na předávacím protokolu vyznačena pořizovací hodnota licencí. Roční cena za servisní připravenost se navýší o 15% z hodnoty nově dodaných licencí.

4.1.3.2 **Cena za servisní podporu pro SW třetích stran se sníží**, pokud Objednatel přestane používat část licencí a oznámí tuto skutečnost Poskytovateli písemným protokolem podepsaným oprávněnou osobou. Roční cena za servisní připravenost se sníží o 15% z hodnoty již nepoužívaných licencí.

4.2 Cena je uvedena bez DPH. Výše DPH bude stanovena dle zák. úprav a předpisů platných ke dni zdanitelného plnění jednotlivých daňových dokladů.

4.3 Cenu lze upravit po vzájemné dohodě obou stran, zejména při vzniku dalších nákladů spojených s prováděním závazků vyplývajících z této servisní smlouvy.



- 4.4 Pokud budou služby na základě této smlouvy poskytovány pouze po část kalendářního roku, bude cena za poskytování služeb v tomto období adekvátně snížena. Toto ustanovení platí pouze v případech, kdy smlouva vstoupí v platnost jiným než prvním dnem kalendářního roku, nebo v období, kdy Poskytovatel není z důvodů ležících na jeho straně schopen řádně plnit závazky vyplývající z této smlouvy.
- 4.5 Výše uvedené ceny jsou stanovené jako pevné a neměnné po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu za předpokladu, že nedojde ke změně v rozsahu poskytovaných služeb.
- 4.6 Ceny zahrnují podporu při konfiguraci hardwaru ELVAC, asistenci při výměně zařízení. Skutečné náklady na opravu/výměnu hardwarových komponent systému budou Objednateli fakturovány zvlášť.
- 4.7 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel bude Objednateli fakturovat servisní podporu takto:
- 4.7.1 Cena za servisní připravenost bude hrazena formou **čtvrtletních plateb** ve výši 25% z roční ceny za servisní připravenost.
- V případě změny ceny za servisní připravenost na základě změny rozsahu Systému podle bodu 4.1.1.1 nebo 4.1.1.2 bude nová cena účtována Objednateli od čtvrtletí následujícího po změně rozsahu Systému, ke kterému se servisní připravenost vztahuje.
- Pokud budou služby na základě této smlouvy poskytovány pouze po část kalendářního roku, bude cena za poskytování služeb v daném čtvrtletí poměrně snížena. Toto ustanovení platí pouze v případech, kdy smlouva vstoupí v platnost jiným než prvním dnem kalendářního roku, nebo v období, kdy Poskytovatel není z důvodů ležících na jeho straně schopen řádně plnit závazky vyplývající z této smlouvy.
- 4.7.2 Platba za provedené servisní zásahy bude hrazena formou **čtvrtletních plateb** a bude vypočítána **na základě výkazů o servisní činnosti a hodinové sazby** uvedené v bodu 4.1.2. Tato částka bude přidána do faktury za servisní připravenost.
- 4.7.3 Jednorázová platba za servisní podporu Citect **na rok 2011 ve výši 140 000,- Kč**.
- 4.8 Platby Objednatele budou uskutečněny na základě faktur – daňových dokladů vystavených Poskytovatelem vždy k poslednímu dni daného čtvrtletí. Faktura – daňový doklad za servisní podporu Citect bude vystavena do 10 pracovních dní od podpisu smlouvy. Splatnost faktury se stanovuje na 21 dnů ode dne obdržení faktury Objednatелеm. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění, jinak bude Poskytovateli vrácena. V případě oprávněného vrácení faktury přestává běžet lhůta její splatnosti a nová 21 denní lhůta splatnosti počíná běžet ode dne obdržení opravené či doplněné faktury Objednatелеm. Nedílnou součástí faktury je výkaz servisních úkonů za příslušné období.
- 4.9 Všechny ceny v této Servisní smlouvě jsou uváděny bez daně z přidané hodnoty.
- 4.10 Faktura s odvoláním na číslo Servisní smlouvy musí být zaslána na adresu sídla Objednatele, která je uvedena v úvodu této Servisní smlouvy.
- 4.11 Jakékoliv změny cen uvedených v bodě 4.1 této smlouvy mohou být provedeny výhradně ve formě písemného dodatku k této Servisní smlouvě, podepsaným oběma smluvními stranami.

## 5 DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 5.1 Servisní smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a vstupuje v platnost k 1. 8. 2011.
- 5.2 Doba trvání této Servisní smlouvy může být předčasně ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 5.3 Servisní smlouva může být písemně vypovězena kteroukoli ze smluvních stran, přičemž výpovědní lhůta je dva (2) měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně. V pochybnostech se má za to, že účinnost doručení výpovědi nastala po marném uplynutí lhůty pro doručení, která činí na základě dohody obou Smluvních stran 3 dny ode dne odeslání oznámení o výpovědi doporučeně na adresu sídla Objednatele nebo Poskytovatele prostřednictvím provozovatele doručovacích služeb.
- 5.4 V případě předčasného ukončení platnosti Servisní smlouvy jsou si obě smluvní strany povinny vzájemně vyrovnat všechny doposud existující závazky.



## 6 POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní podporu řádným způsobem a v souladu s platnými normami a předpisy, které se na tento druh činnosti vztahují. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto norem a předpisů ze strany Poskytovatele, jdou k tíži Poskytovatele.
- 6.2 Poskytovatel odpovídá za vlastní řízení postupu prací, za dodržování všech předpisů a norem vztahujících se k provádění předmětných prací. Poskytovatel odpovídá za zachování pořádku a čistoty na vlastním pracovišti a v okolí objektu, kde budou probíhat vlastní montážní práce a činnosti.
- 6.3 Poskytovatel odpovídá za to, že veškeré dodané díly, materiály, zařízení a jejich soubory budou splňovat požadavky stanovené technickými normami a zákony ČR.
- 6.4 Poskytovatel se zavazuje používat zařízení a softwarové produkty Objednatele, zapůjčené k provedení servisního zásahu, výhradně pro plnění předmětu Servisní smlouvy a respektuje zákaz kopírování softwarových produktů.
- 6.5 Poskytovatel bude v maximální míře přihlížet ke skutečnosti, že servis bude prováděn v areálu provozních prostor zákazníka při nepřerušném provozu. V tomto smyslu bude dbát na to, aby svou činností při provádění servisních prací neohrozil ani neomezil obvyklou činnost v areálu zákazníka. Při zajišťování dopravy náhradních dílů, materiálu, zařízení a jejich souborů na vlastní montážní pracoviště a poškozených zařízení a technologií z montážního pracoviště bude vycházet z podkladů Objednatele a bude se řídit jeho pokyny. Seznam lokalit Objednatele, ke kterým se vztahuje tato smlouva, je obsahem přílohy č. 2.
- 6.6 Poskytovatel jako zaměstnavatel při poskytování servisní podpory podle této Servisní smlouvy odpovídá za dodržování předpisů BOZP a PO svými zaměstnanci, popřípadě dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch na pracovišti Objednatele. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto předpisů zaměstnanci Poskytovatele nebo dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch, jdou k tíži Poskytovatele. Pokud Poskytovatel svou činností způsobí nebezpečí na pracovišti Objednatele, je povinen ho sám zabezpečit a neprodleně o tom informovat Objednatele.
- 6.7 Poskytovatel odpovídá v plném rozsahu za práce prováděné jeho subdodavateli. Z toho důvodu je seznámí se všemi dohodnutými podmínkami provádění prací, jakož i s věcným a časovým harmonogramem prací. Tato odpovědnost platí i v případech, kdy subdodavatel byl vybrán za součinnosti Objednatele. Poskytovatel se zavazuje předat objednateli seznam svých subdodavatelů, pokud ti budou působit v provozu Objednatele.

## 7 POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 7.1 Objednatel se zavazuje zajistit odpovídající pracovní prostředí pro workshopy organizované za účelem přípravy řešení rozvoje nebo pracovní schůzky, pracovní místo, přístup do systémů v potřebném rozsahu pro pracovníky Poskytovatele, pokud to neodporuje jeho bezpečnostním směrnicím.
- 7.2 Objednatel je na vyžádání Poskytovatele povinen poskytnout nezbytně nutnou součinnost, přičemž pro účely této Smlouvy je součinností myšleno:
  - 7.2.1 umožnit Poskytovateli přístup na svá pracoviště,
  - 7.2.2 vypracování, poskytnutí nebo předání podkladů Poskytovateli v rozsahu nezbytně nutném k řádnému poskytování servisní podpory podle této Servisní smlouvy, bude-li o tom Objednatel předem Poskytovatelem požádán a dovolí-li to Objednateli jeho interní bezpečnostní předpisy.
- 7.3 Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli použít zařízení a softwarové produkty Objednatele k provedení servisního zásahu dle Servisní smlouvy.
- 7.4 Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli po dobu servisního zásahu využít místnosti pro jeho specialisty a jejich techniku pro výkony a činnosti vyplývající ze Servisní smlouvy.
- 7.5 Objednatel umožní zaměstnancům Poskytovatele, popřípadě dalším fyzickým osobám vykonávajícím práci v jeho prospěch, vzdálený přístup k datové síti (viz příloha č. 1).



- 7.6 Objednatel je povinen poučit pracovníky Poskytovatele při jejich nástupu na pracoviště v sídle Objednatele o bezpečnosti práce, požární ochraně a ochrany životního prostředí.
- 7.7 Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli bezpečné pracovní podmínky na pracovišti.
- 7.8 Neposkytne-li Objednatel Poskytovateli výše dohodnutou součinnost a tato chybějící součinnost bude objektivní překážkou pokračování servisních prací, je Poskytovatel oprávněn přerušit provádění servisních prací do doby splnění povinnosti Objednatele, aniž by na straně Poskytovatele vzniklo prodlení. O tuto dobu přerušeni se prodlužuje lhůta k provedení servisních prací, což musí být vždy potvrzeno písemně nebo e-mailem oběma smluvními stranami.

## 8 ZÁRUKY, VADY

- 8.1 Poskytovatel poskytne záruku na všechny servisní zásahy uskutečněné na základě této Servisní smlouvy.
- 8.2 Záruční doba na servisní služby provedené v rámci této smlouvy činí 6 měsíců, záruka na nově dodané komponenty (hrazené nad rámec smlouvy) pak 24 měsíců, není-li pro konkrétní případ uvedeno jinak.
- 8.3 Pokud není v této Servisní smlouvě uvedeno jinak, řídí se odpovědnost za vady přiměřeně ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění.
- 8.4 Záruční doba začíná plynout ode dne ukončení servisního zásahu.
- 8.5 V rámci záruky budou vady Systému odstraněny bezplatně v místě plnění dle této smlouvy, tj. vady materiálu popřípadě ostatní zjištěné nedostatky běžné kvality, rovněž tak i prací.
- 8.6 Poskytovaná záruka se nebude vztahovat na závady vzniklé z důvodů nesprávného provozování, či jiného neoprávněného zásahu.
- 8.7 Záruka se nebude vztahovat na případy, kdy závada vznikla úpravou nebo změnou konfigurace Systému bez vědomí a souhlasu Poskytovatele.
- 8.8 Záruka se rovněž nebude vztahovat na závady a škody způsobené třetí osobou nebo událostí, za kterou třetí osoba odpovídá, nebo za závady, způsobené neodvratitelnou událostí nebo nepředvídatelnými vlivy.
- 8.9 Doba záruky se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do odstranění závady.
- 8.10 Každá reklamace musí být podána písemně, v naléhavých případech i telefonicky Poskytovateli co nejdříve. Ve zprávě musí být vada popsána. Poskytovatel po obdržení zprávy o reklamaci neprodleně zahájí práce na opravě, a to i v případě, kdy reklamaci nebude možné uznat a bude následně fakturována dle bodu 4.1.2.
- 8.11 Poskytovatel odstraní na požádání druhé smluvní strany i závady vzniklé na základě jiných okolností, nebo závady, na které se nevztahuje záruka, a to za předem dohodnutých podmínek.

## 9 SMLUVNÍ SANKCE A POKUTY

- 9.1 V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavené faktury je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,1 % z neuhrazené částky za každý započatý den prodlení.
- 9.2 V případě, že Objednatelem budou vytvořeny podmínky pro plnění v rozsahu uvedeném v článku 7 této Servisní smlouvy, avšak Poskytovatel nedodrží kterýkoliv z časů uvedených v odstavci 3.8 a 3.9 této Servisní smlouvy (činnosti dle bodu 1.4.1), je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následujících tabulkách:

Priorita	Zprovoznění systému (odstavec 3.8)
Priorita 1	243,- Kč za každou denní hodinu zpoždění;
Priorita 2	1 704,- Kč za každý započatý den zpoždění;
Priorita 3	852,- Kč za každý započatý den zpoždění;



Pro **Prioritu 1** jsou denní hodiny v kalendářních dnech od 06:00 do 20:00 místního času u Objednatele.

Priorita	Konečné řešení problému (odstavec 3.9)
Všechny priority	<b>3 408,- Kč</b> za každý započatý měsíc zpoždění;

- 9.3 Výše smluvní pokuty pro činnosti dle bodů 1.4.2, a 1.4.3 je **1 704,- Kč** za každý započatý den zpoždění.
- 9.4 Výše smluvní pokuty pro činnosti dle bodů 1.4.7 je **852,- Kč** za každý započatý den zpoždění.
- 9.5 Za prodloužení činností dle bodů 1.4.4 až 1.4.5 se smluvní pokuta nesjednává.
- 9.6 Maximální výše pokuty Poskytovatele v případě nedodržení určeného času k opravě uvedeného v odstavci 3.8 a 3.9 této Servisní smlouvy činí 30% čtvrtletní platby za servisní připravenost, kterou upravuje bod 4.1.1.
- 9.7 Smluvní pokuty sjednané dle této Servisní smlouvy hradí povinná strana nezávisle na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
- 9.8 Smluvní pokuta je splatná do 30 dní od jejího vyúčtování.

## 10 Odstoupení od smlouvy

- 10.1 Smluvní strany se dohodly, že v případě porušení závazků vyplývajících z této smlouvy pro Poskytovatele i Objednatele mohou jednostranně od smlouvy odstoupit jen v případech určených Obchodním zákoníkem. Povinný subjekt (porušitel) je povinen uhradit druhé smluvní straně prokazatelně vynaložené náklady způsobené porušením závazků.

## 11 Utažení informací

- 11.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně si poskytovat veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků a za tím účelem určují osoby odpovědné za zajištění součinnosti. Jedná se o osoby oprávněnou k jednání ve věcech smluvních a technických za Objednatele a osobu oprávněnou k uzavření této smlouvy za Poskytovatele uvedené na titulní straně této Smlouvy.
- 11.2 Obě smluvní strany se zavazují považovat jakékoliv informace o skutečnostech, o kterých se dozvěděly na základě Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou za důvěrné a zavazují se zachovat mlčenlivost o takových skutečnostech. Obě smluvní strany se zavazují, že nevyužijí pro sebe a neposkytnou žádné třetí osobě důvěrné informace, které jim byly nebo budou zpřístupněny o druhé smluvní straně v souvislosti s plněním podle Smlouvy.
- 11.3 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné informace podle článku 11.2 této Smlouvy všechny informace, které jsou předmětem obchodního tajemství, například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, které jedna ze stran označila za obchodní tajemství a odpovídajícím způsobem je utahuje, přičemž jejich zveřejnění druhou stranou by mohlo straně, která je označila za obchodní tajemství způsobit škodu.
- 11.4 Za důvěrné dle předchozích článků se nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila některá ze stran záměrně či opomenutím, dále ty, které měly strany legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, nebo které jsou výsledkem postupu, při kterém k nim příslušná strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo informacemi třetí strany. Povinnost mlčenlivosti platí bez ohledu na ukončení smluvního vztahu založeného Smlouvou.



- 11.5 V případě porušení této povinnosti mlčenlivosti je druhá smluvní strana oprávněna požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 10% z paušální roční ceny. Tím není dotčen nárok na náhradu vzniklé škody.

## 12 OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 12.1 Smluvní strany se zavazují, že obchodní a smluvní záležitosti a technické informace, které jim byly svěřené, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu a nepoužijí je ani pro jiné účely, než pro plnění této smlouvy.
- 12.2 Poskytovatel není oprávněn k přenosu práv a povinností vyplývajících z této smlouvy na třetí osobu bez souhlasu Objednatele, pokud toto není smluvně ošetřeno.

## 13 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1 Tato smlouva obsahuje 18 číslovaných stran formátu A4 (včetně příloh) a je vyhotovena ve 4 exemplářích, každý s platností originálu, z nichž vždy po jednom obdrží Poskytovatel a Objednatel.
- 13.2 Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými zástupci pro smluvní jednání.
- 13.3 Pokud nebylo v této smlouvě ujednáno jinak, řídí se právní poměry z ní vyplývající a vznikající ustanoveními obchodního zákoníku, zák. č. 513/91Sb. v platném znění respektive v oblastech neupravených touto normou, ustanoveními občanského zákoníku v platném znění. Smluvní strany sjednávají, že bude-li předmětem konkrétního závazku Poskytovatele na základě této smlouvy provádění opravy, úpravy nebo údržby hardware, použijí se vedle ustanovení této smlouvy a obecných ustanovení obchodního, resp. občanského zákoníku i ustanovení obchodního zákoníku upravující smlouvu o dílo.
- 13.4 Smlouva vstupuje v platnost, účinnost podpisem oprávněných zástupců obou smluvních stran.
- 13.5 Smlouva se sjednává na dobu neurčitou s tím, že v případě dalšího rozvoje Systému může Objednatel požádat o rozšíření servisní podpory na nové součásti Systému. Podmínky servisní smlouvy mohou být změněny pouze na základě dohody obou stran dodatkem k servisní smlouvě podepsaným oprávněnými zástupci obou stran.
- 13.6 Nedílnou součástí této Servisní smlouvy jsou:
- Příloha č. 1 – Seznam autorizovaných osob, parametry vzdáleného přístupu
  - Příloha č. 2 – Seznam lokalit Objednatele
  - Příloha č. 3 – Popis programu Citect Gold Membership
  - Příloha č. 4 – Seznam HW a SW
  - Příloha č. 5 – Kontaktní osoby Objednatele

V Praze dne 22.7.2011

Objednatel:

**Povodí Vltavy,**  
státní podnik  
Holečkova 8  
150 24 Praha 5



RNDr. Petr Kubala  
generální ředitel  
Povodí Vltavy, státní podnik

V Ostravě dne 25.7.2011

Zhotovitel:

③



ELVAC SOLUTIONS s.r.o.  
Hasičská 53, 700 30 Ostrava-Hrabůvka  
IČ: 27396649, DIČ: CZ27396649  
Tel.: +420 597 407 500, Fax: +420 597 407 502

Mgr. Roman Gryc  
jednatel  
ELVAC SOLUTIONS s.r.o.

## Příloha č. 1 k servisní smlouvě č. 201110260/1127/2011-SML

### Seznam autorizovaných osob a parametry pro vzdálený přístup

#### Oprávněné osoby poskytovatele

V souladu se servisní smlouvou jsou k zásahům do systému Objednatele na základě této Servisní smlouvy oprávněny tyto osoby Poskytovatele:

- Roman Gryc [roman.gryc@elvac.eu](mailto:roman.gryc@elvac.eu)
- Michal Hase [michal.hase@elvac.eu](mailto:michal.hase@elvac.eu)
- Roman Kostka [roman.kostka@elvac.eu](mailto:roman.kostka@elvac.eu)
- Tomáš Kubulus [tomas.kubulus@elvac.eu](mailto:tomas.kubulus@elvac.eu)
- Josef Stromský [josef.stromsky@elvac.eu](mailto:josef.stromsky@elvac.eu)
- Petr Špaček [petr.spacek@elvac.eu](mailto:petr.spacek@elvac.eu)
- Libor Vylíčil [libor.vylicil@elvac.eu](mailto:libor.vylicil@elvac.eu)

#### Parametry vzdáleného přístupu k systémům ve správě Poskytovatele

IP adresa	Uživatel
90.182.205.228 (případně 194.228.201.218)	VPN_ELCOM1
90.182.205.228 (případně 194.228.201.218)	VPN_ELCOM2



## **Příloha č. 2 k servisní smlouvě č. 201110260/1127/2011-SML**

### **Seznam lokalit Objednatele**

V souladu se Servisní smlouvou umožní Objednatel zástupcům Poskytovatele přístup k těmto lokalitám:

<b>Název lokality</b>	<b>Adresa</b>
centrální vodohospodářský dispečink	Holečkova 8, 150 24 Praha 5
závod Horní Vltava	Litvínovická silnice 5, 370 01 České Budějovice
závod Berounka	Denisovo nábřeží 14, 304 20 Plzeň

## Příloha č. 3 k servisní smlouvě č. 201110260/1127/2011-SML

### Popis programu Citect Gold Membership

Citect Gold Membership je ujednání o podpoře, které zajišťuje uživatelům software Citect přístup k nejnovějším technologiím společnosti Citect. Gold membership umožňuje udržovat systém stále aktuální díky přístupu k novým verzím software Citect.

Díky Gold Membership mají společnosti, využívající software Citect zajištěn bezplatný přístup k technické podpoře a bezplatný přístup k softwarovým revizím.

Citect Gold Membership zahrnuje přístup k:

#### Podpora Citect

Skupina podpory Citect sestává z profesionálních expertů z oblasti průmyslové automatizace a software Citect.

Citect poskytuje technickou podporu globálně přes telefon, e-mail a web.

#### Služby technické podpory

Minimalizuje odstávky a nesnáze, způsobené softwarovými problémy. Problémy mohou být popsány přes několik kanálů včetně:

- **Vlastní pomoc:** [www.citect.com](http://www.citect.com) poskytuje v oblasti nazvané MyCitect sadu nástrojů a bázi znalostí
- **Technická asistenční linka:** přes telefon, fax, email nebo web-portal, pro rychlý přístup k profesionálním pracovníkům podpory, kteří mají k dispozici „laboratoř“, kde jsou schopni replikovat konfiguraci zákazníka a reprodukovat problémy, které se objevily na reálné aplikaci.
- **Podpora v naléhavých případech:** poskytuje opravy software ve výjimečných případech, které mohou zásadním způsobem negativně ovlivnit výrobu

#### Citect Knowledgebase

Poskytuje informace, získané podporou více než 75 000 instalací software Citect na celém světě. Je k dispozici na CD-ROM, které je distribuováno s každou novou verzí nebo on-line prostřednictvím MyCitect na [www.citect.com](http://www.citect.com).

#### Upgrade produktů

Prioritní přístup k novým verzím software, který poskytuje přidanou hodnotu v souvislosti s udržováním systému s posledními softwarovými revizemi.

#### Service Packs

V případě že softwarový problém je identifikován, odstraněn a otestován, je vytvořen snadno instalovatelný Service Pack, který je k dispozici všem zákazníkům s platnou podporou Gold membership.

#### DriverWeb a Driver Packs

DriverWeb je snadno použitelný nástroj, který identifikuje aktuální ovladač a zjišťuje, zda není k dispozici novější verze. DriverWeb poskytuje nástroje pro stažení aktualizovaného ovladače.

#### Citect Toolkit

Soubor nástrojů a utilit, které usnadňují správu a údržbu aplikace Citect.

#### Generátor autorizačního kódu

Umožňuje snadno, rychle a jednoduše updatovat hardwarové klíče s licencí Citect pomocí webového rozhraní na [www.citect.com](http://www.citect.com). V případě uvolnění nové verze software Citect mohou zákazníci s platnou podporou Gold Membership provést bezplatný update hardwarového klíče Citect na novou



licenci.

**Prioritní oznámení o dostupnosti nové verze software Citect**

Oznámení o dostupnosti nových verzí software a upgradech.

**Virtuální inženýr**

Moderní prostředek pro vzdálenou podporu, umožňuje bezpečné vzdálené připojení Citect inženýrů k systému. Redukuje čas na řešení komplexních problémů.

## Příloha č. 4 k servisní smlouvě č. 201110260/1127/2011-SML

### Seznam HW a SW produktů

Servisní smlouva pro VHD PVL se vztahuje na následující HW zařízení a SW systémy, které byly předmětem dodávky společnosti ELVAC SOLUTIONS nebo ELVAC IPC (dříve ELCOM IPC).

<b>1 HW prostředky</b>	<b>množství (ks)</b>
1.1 GSM modem (301-4, 401-4) + ON/OFF kontrol	8
1.2 Převodník RS-232 / Ethernet, 8 portový (3, 4xx)	2
1.3 Převodník RS-232 / Ethernet, 1 portový	1
1.4 PC stanice dispečinku – nové	3
1.5 Čtečka čipových karet, USB rozhraní	19
1.6 Čipová karta s RFID	30
1.7 Velkoplošné zobrazení	1
1.8 Zařízení pro záznam hovorů	1
<b>2 Roční podpora licencí Citect Gold Membership</b>	<b>množství (ks)</b>
2.1 Aplikační SW, SCADA / Aplikační servery	2
2.2 Aplikační SW, SCADA / PC stanice České Budějovice	4
2.3 Aplikační SW, SCADA / PC stanice dispečinku	11
2.4 Aplikační SW, SCADA / PC stanice Plzeň	4
2.5 Aplikační SW, SCADA / Velkoplošné zobrazení	1
<b>3 SW třetích stran</b>	<b>množství (ks)</b>
3.1 SoftPhone Recorder	8
3.2 Aplikační server	1
3.3 Záznam GSM telefonů (Pro Recorder)	3
3.4 ZFM Daemon Tool	1
3.5 TirsGate	1
<b>4 Monitoring VHD – Citect SCADA</b>	<b>množství (ks)</b>
4.1 Export dat – report	1
4.2 Export dat - Citect2Excel	1
4.3 Export dat do bitmapy	1
4.4 SW Aplikační server	1
4.5 Vazba na GIS	1
4.6 Reportní server	1
4.7 Alarmní server	1



4.8	Konfigurace trendů	1
4.9	Archivace dat	1
4.10	Konfigurace redundance	1
4.11	Technický monitoring systému	1
<b>5</b>	<b>Klientské aplikace</b>	<b>množství (ks)</b>
5.1	VHD Manažer	1
5.2	VHD TaskServer	1
5.3	VHD Web (včetně Web Record Player a Web Signal Viewer)	1
5.4	Komunikační centrum RTU	1
5.5	Ping Monitor	1
5.6	Finet Caller	1
5.7	Klient Citect GIS	1
5.8	Přihlašování prostřednictvím čipových karet	1
5.9	Konfigurace velkoplošného zobrazení	1

**Příloha č. 5 k servisní smlouvě č. 201110260/1127/2011-SML****Kontaktní osoby Objednatele**

Jméno	Pozice	GSM telefon	Pevná linka	E-mail
Centrální vodohospodářský dispečink	pracoviště	724 067 719	257 329 425	<a href="mailto:dispecink@pvl.cz">dispecink@pvl.cz</a>
Ing. Karel Březina	Vedoucí CVHD	724 602 947	221 401 495	<a href="mailto:Karel.Brezina@pvl.cz">Karel.Brezina@pvl.cz</a>
Ing. Petr Maleček	Pracovník IT CVHD	724 602 946	221 401 494	<a href="mailto:Petr.Malecek@pvl.cz">Petr.Malecek@pvl.cz</a>
Ivan Konečný	Pracovník IT CVHD	734 780 654	221 401 463	<a href="mailto:Ivan.Konecny@pvl.cz">Ivan.Konecny@pvl.cz</a>
Ing. Jiří Endlicher	VH-dispečer	724 903 164	221 401 421	<a href="mailto:Jiri.Endlicher@pvl.cz">Jiri.Endlicher@pvl.cz</a>
Ing. Jana Prášková	VH-dispečerka	724 667 885	221 401 472	<a href="mailto:Jana.Praskova@pvl.cz">Jana.Praskova@pvl.cz</a>
Ing. Jana Ullmannová	VH-dispečerka	734 354 285	221 401 463	<a href="mailto:Jana.Ullmannova@pvl.cz">Jana.Ullmannova@pvl.cz</a>
Ing. Jaroslav Sedláček	VH-dispečer	734 373 347	221 401 494	<a href="mailto:Jaroslav.Sedlacek@pvl.cz">Jaroslav.Sedlacek@pvl.cz</a>
Oddělení informatiky	pracoviště	-	-	-
Ing. Tomáš Kopřiva	Vedoucí IT	724 047 647	221 401 441	<a href="mailto:Tomas.Kopriva@pvl.cz">Tomas.Kopriva@pvl.cz</a>
Martin Paul	Pracovník IT	724 004 975	221 401 496	<a href="mailto:Martin.Paul@pvl.cz">Martin.Paul@pvl.cz</a>