**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY**

**„Modernizace IS v MěÚ Nová Paka - Modernizace IT infrastruktury“**

**Smluvní strany**

|  |
| --- |
| **Město Nová Paka** |
| sídlo: | Dukelské nám. 39509 24 Nová Paka |
| IČ: | 00271888 |
| DIČ: | CZ00271888 |
| bankovní spojení: | Česká spořitelna, a.s. |
| číslo účtu: | 1160158389/0800 |
| zástupce ve věcech smluvních: | Mgr. Josef Cogan, starosta |

(dále jen „Objednatel“)

**a**

|  |
| --- |
| **AUTOCONT a. s.** |
| sídlo: | Hornopolní 3322/34, 702 00 Ostrava |
| zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě v oddílu B, vložka 11012  |
| IČ: | 04308697 |
| DIČ: | CZ04308697 |
| bankovní spojení: | xxxxxx |
| číslo účtu (CZK): | xxxxx |
| jednající: | Ing. Martin Stejskal, ředitel MM, na základě plné moci |

(dále jen „Poskytovatel“)

dále označovány společně jako „Strany“ a/nebo „Smluvní strany“

**spolu uzavírají**

tuto smlouvu dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, (dále jen „občanský zákoník“)

# ÚVODNÍ USTANOVENÍ

## Závazkový vztah založený dle této smlouvy se řídí Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) a Zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen autorský zákon), a v souladu s §1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku.

## Smluvní strany shodně prohlašují, že identifikační údaje uvedené ve smlouvě jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy.

## Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně.

## Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.

## Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka Poskytovatele (Účastníka) ze dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\* podaná do zadávacího řízení na plnění podlimitní veřejné zakázky s názvem „Modernizace IS v MěÚ Nová Paka - modernizace IT infrastruktury“, zadávanou dle zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek (dále jen „veřejná zakázka“).

## *\* /bude doplněno před podpisem smlouvy s vybraným dodavatelem. /*

## Poskytovatel potvrzuje, že se seznámil s rozsahem a povahou předmětu smlouvy, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci díla a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci díla za smluvních podmínek uvedených ve smlouvě.

## Poskytovatel prohlašuje, že bude mít po celou dobu plnění předmětu smlouvy uzavřenu se společností Colonnade Insurance S.A. pojistnou smlouvu kryjící odpovědnost za škodu způsobenou provozní činností s limitem pojistného plnění ve výši minimálně 4 mil. Kč, kterou se zavazuje kdykoliv na vyžádání předložit k nahlédnutí Objednateli.

## Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu smlouvy.

## Poskytovatel a Objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění smlouvy.

# Účel smlouvy

## Účelem této smlouvy je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické servisní podpory (dále jen servis nebo servisní podpora) Poskytovatelem pro potřeby Objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností Poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady Objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.

## Tato smlouva logicky souvisí se smlouvou o dílo, uzavřenou mezi stejnými smluvními stranami a upravuje poskytování servisní podpory pro předmět plnění podle této související smlouvy

## Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod předmětu veřejné zakázky, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného vybavení.

## Vymezení podporovaného systému pro účely této Smlouvy je uvedeno v **Příloze č. 1** – Specifikace podporovaného předmětu díla stanoveného objednatelem a v **Příloze č. 2** - Popis podporovaného řešení nabízeného poskytovatelem.

# Definice pojmů

## Informační systém

## je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem smlouvy.

## Podporované programové vybavení (dále též „SW“)

## je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Poskytovatele podle pravidel a zásad určených touto smlouvou.

## Podporované technické vybavení (dále též „HW“)

## je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Poskytovatele podle pravidel a zásad určených touto smlouvou.

## Aktualizace programového vybavení (Update Service, Maintenance)

## představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici.

## Technická podpora

## je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory.

## Vymezení technické podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v **Příloze č. 3** – Vymezení rozsahu a cen technické podpory a **Příloze č. 4** – Vymezení mechanismů technické podpory a kontaktní údaje.

## Místo instalace

## je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.

## Servisní pracoviště Poskytovatele

## provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.

## Nahlášení požadavku na technickou podporu

## je úkon, kterým kontaktní pracovník Objednatele sdělí servisnímu pracovišti Poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami Objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště Poskytovatele o poskytnutí technické podpory.

## Vymezení mechanismů technické podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v **Příloze č. 4** – Vymezení mechanismů technické podpory a kontaktní údaje.

## Odezva

## je první reakce servisního pracoviště Poskytovatele na požadavek Objednatele na poskytnutí technické podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.

## Zprovoznění technického vybavení

## je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.

## Servisní zásah

## je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště Poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

# Určení typu TECHNICKÉ podpory a servisního období

## Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli typ technické podpory dle **Přílohy č. 4** – Vymezení mechanismů technické podpory a kontaktní údaje, na vybavení specifikované v **Příloze č. 1**  – Specifikace podporovaného předmětu díla stanoveného objednatelem a v **Příloze č. 2** - Popis podporovaného řešení nabízeného poskytovatelem, a to v  rozsahu uvedeném v **Příloze č. 3** – Vymezení rozsahu a cen technické podpory.

## Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu.

## Tímto se Poskytovatel nezbavuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy a především se nezbavuje odpovědnosti za řádné provedení předmětu této smlouvy pro Objednatele.

## Po předání díla rutinního (produktivního) provozu bude technická podpora poskytována za úplatu, na základě této smlouvy. Servisní období je sjednáno na dobu neurčitou, minimálně však po celou dobu udržitelnosti projektu, přičemž doba udržitelnosti projektu je 60 měsíců ode dne předání díla do rutinního (produktivního) provozu.

## Po celou dobu poskytování technické podpory je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

# Cena

## Cena **za roční** poskytování technické podpory (dále jen „cena“) je stanovena na (položka Id 11, resp. 12 atd.)

Cena bez DPH činí 220 104,-Kč

 DPH 21 % 46 222,- Kč

 Cena včetně DPH 266 326,- Kč,

podrobněji **v Příloze č. 3** – Vymezení rozsahu a cen technické podpory, a je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná. Ceny je možné upravit pouze za níže specifikovaných podmínek.

* 1. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a Poskytovatel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě.

# Platební a fakturační podmínky

* 1. Zúčtovacím obdobím se pro potřeby této smlouvy považuje vždy 12 po sobě jdoucích měsíců. Zúčtovací období začíná běžet 1. dnem měsíce, následujícího po předání předmětu díla.

## Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel na základě faktur vystavených jednou ročně dopředu se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni v zúčtovacím období.

## Splatnost faktury – daňového dokladu, je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli.

## Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

## Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle Zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a Zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

## Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také

### číslo a datum vystavení faktury,

### číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,

### předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),

### označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele),

### lhůtu splatnosti faktury,

### název, sídlo, IČ a DIČ Objednatele a Poskytovatele,

### jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.

## Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury.

## Dnem odeslání vadné faktury Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli.

# Součinnost smluvních stran

## Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci Poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k činnosti Poskytovatele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů Poskytovatelem vznikne škoda, nese náklady Poskytovatel.

## Objednatel je povinen prokazatelně seznámit Poskytovatele s interními předpisy, které musí Poskytovatel dodržovat.

## Poskytovatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení Objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Objednatel.

## Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení Objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci Poskytovatele.

## V **Příloze č. 4** – Vymezení mechanismů technické podpory a kontaktní údaje Poskytovatel, resp. Objednatel stanovili jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat Poskytovatele, resp. Objednatele při plnění ustanovení této smlouvy.

## Poskytovatel, resp. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě druhé smluvní straně.

## Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na technickou podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.

## Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Poskytovateli činěny překážky pro poskytování technické podpory.

## K tomu Objednatel zejména:

### bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na technickou podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,

### umožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,

### zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.

## Poskytovatel může poskytnout Objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení Objednatele než dle specifikace v **Příloze č. 1** – Specifikace podporovaného předmětu díla stanoveného objednatelem a v **Příloze č. 2** - Popis podporovaného řešení nabízeného poskytovatelem této smlouvy).

## Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi Objednatelem a Poskytovatelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku Objednatele a aktuálních možností Poskytovatele.

# Náhradní díly

## Náhradní díly, které jsou Poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které je v platné záruční době, se stávají součástí zařízení a platí pro ně původní záruční doba zařízení. Takto použité náhradní díly se stávají majetkem Objednatele a vadné díly se stávají majetkem Poskytovatele.

## Jestliže Objednatel vadný díl předá při opravě Poskytovateli, cena náhradního dílu se nefakturuje. Jestliže Objednatel z jakýchkoli důvodů vadný díl nepředá při opravě Poskytovateli, uhradí Objednatel Poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu nebo cenu celého náhradního zařízení podle aktuálně platného ceníku Poskytovatele.

## Po úhradě této ceny se stává vadný díl nebo celé vadné zařízení majetkem Objednatele.

## Náhradní díly, které jsou Poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které není v platné záruční době, mají záruční dobu 24 měsíců od ukončení opravy. Objednatel uhradí Poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu podle aktuálně platného ceníku Poskytovatele. Po úhradě této ceny se stává náhradní díl majetkem Objednatele. Vadné díly zůstávají majetkem Objednatele.

## Spotřební materiál není předmětem technické podpory.

## S datovými nosiči, které obsahují informace označené Objednatelem jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení této smlouvy nakládáno podle rozhodnutí Objednatele a na jeho odpovědnost.

# Sankční ujednání

## V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 200 Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní.

## Tuto smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel Objednateli.

## V případě, že Poskytovatel neumožní Objednateli zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb Hot-line ani HelpDesk, způsobené výpadkem uvedených služeb na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každý jednotlivý případ.

## To se netýká případu, kdy Poskytovatel provádí preventivní údržbu a na tuto skutečnost předem upozornil Objednatele.

* 1. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním vad ve lhůtách stanovených touto smlouvou se Zhotovitel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 200 Kč za každou hodinu prodlení v případě vad kategorie „vysoká“ a smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý i započatý den prodlení v případě vady kategorie „střední“, a to pro každý případ prodlení, není-li jinými ustanoveními této smlouvy výslovně uvedeno jinak

## Za nedodržení pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření dle **odst. 12.6** je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 5 000 Kč za každý zjištěný případ porušení, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečné lhůtě, kterou mu ke zjednání nápravy Objednatel určí.

## V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu podle **odst. 9.1** výše**.**

## V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

## V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, Poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby Objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu Objednatele.

## Poskytovatel je po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této smlouvy).

## Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v **odst. 7.4** termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky Objednatelem sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.

## Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany. Ujednání o smluvních pokutách se nedotýkají náhrady škody.

# Důvěrné informace, ochrana osobních údajů

## V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva je zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu §6 Zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“).

## Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu ZOOÚ.

## Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění účelu této smlouvy.

## Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv Poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobních údaje Objednateli, osobní údaje likvidovat.

## Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy a **odst. 10.3** dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.

## Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.

## Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.

## Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.

## Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:

### je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem,

### je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.

## Je-li pro účel kontroly správného fungování díla, odstranění vady nebo další vývoj díla nezbytné poskytnout Poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti Objednatele a jím určených organizací, je Poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.

## Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.

## Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.

## Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:

### mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,

### musí být zveřejněny v centrálním registru smluv

### byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,

### jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,

### příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,

### jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,

### smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.

## Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.

## Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

## Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

# Platnost a účinnost smlouvy, Ukončení smlouvy

## Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a je uzavírána na dobu určitou, to je na dobu udržitelnosti projektu označeného v čl. 1 odst. 1 této smlouvy, tj. 60 měsíců ode dne předání díla do rutinního (produktivního) provozu.

## Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy.

## Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:

### neposkytnutí technické podpory Poskytovatelem, po řádném nahlášení požadavku Objednatelem, delším než 30 dní,

### nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem o více jak 5 dnů,

### bezdůvodné přerušení prací na servisním případu Poskytovatelem,

### opakované nesplnění závazku Objednatele poskytnout Poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené Objednateli,

### opakované prodlení Objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.

## Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo.

## Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.

# Závěrečná ustanovení

## Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, číslech faxů, a pod., uvedených v této smlouvě.

## Doplnit a měnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.

## Poskytovatel je podle ustanovení §2 písm. e) Zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

## Poskytovatel umožní osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu, z něhož je zakázka hrazena, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním zakázky, a to po dobu danou právními předpisy ČR k jejich archivaci (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů), vytvořili výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytli jim při provádění kontroly součinnost.

## Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od zániku této smlouvy, minimálně však do roku 2029. Po tuto dobu je Poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.

## Poskytovatel je povinen do konce roku 2029 za účelem ověřování plnění povinností vyplývajících z podmínek programu IROP poskytovat požadované informace a dokumentaci zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (MMR, Ministerstva financí, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného finančního úřadu a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly, vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.

## Poskytovatel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace (včetně prováděcího projektu a předávacích protokolů) opatřit vizuální identitou projektů dle Pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření (viz příslušná příloha Příručky pro žadatele a příjemce v rámci příslušné výzvy). Poskytovatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti smlouvy je s těmito pravidly seznámen. Poskytovatel nesmí bez předchozího souhlasu Objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.

## Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, které mají platnost originálu, z toho jeden stejnopis smlouvy obdrží Poskytovatel a tři stejnopisy smlouvy Objednatel.

## Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.

## Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

## Smlouva byla schválena Radou města dne ….................... usnesením číslo ........ ...............

## Všechny postupně číslované přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí. Seznam příloh smlouvy:

## **Příloha č. 1 – Specifikace podporovaného předmětu díla stanoveného objednatelem**

## **Příloha č. 2 – Popis podporovaného řešení nabízeného poskytovatelem**

## **Příloha č. 3 – Vymezení rozsahu a cen technické podpory**

## **Příloha č. 4 – Vymezení mechanismů technické podpory a kontaktní údaje**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum |  | Datum |  |
| **Za Objednatele** | **Za Poskytovatele** |
| Podpis  | …………………………………………… | Podpis  | ……………………………………… |
| Jméno  |  | Jméno  | Ing. Jaroslav Dvořák |
| Pozice  |  | Pozice  | ředitel regionálního centra |

# Příloha č. 1 - Specifikace podporovaného předmětu díla stanoveného objednatelem

Specifikace podporovaného díla je v souladu s podmínkami uvedenými ve výzvě veřejné zakázky tvořena Přílohou č. 2 – Technické podmínky, se specifikací předmětu veřejné zakázky stanoveného Objednatelem – vloží (přiloží) účastník – Poskytovatel.

**Technické podmínky:**

1. **Serverová licence k groupware – aplikační část**

 1x licence **P/N: 312-04372**, Microsoft® Exchange Server Standard 2016 Sngl MVL 1License

* Trvalá licence poštovního serveru pro státní správu z licenčního programu Select
* Licencuje se na virtuální nebo fyzický server, který bude poskytovat službu poštovního serveru
* Pokročilá správa emailů, kontaktů, kalendářů, pro chod IS ServiceDesk
* Aktuální verze
* Záruka dle licenčního ujednání výrobce
1. **Přístupová licence uživatelů Groupware**

60x licence **P/N: 381-04439**, Microsoft® Exchange Standard CAL 2016 Sngl MVL 1License UserCAL

* Trvalá licence přístupových licencí pro státní správu z licenčního programu Select
* Licencuje se na uživatele
* Aktuální verze
* Záruka dle licenčního ujednání výrobce
1. **Licence serverový operační systém virtuálních serverů**

16x licence **P/N: 9EA-00270**, Microsoft® Windows Server DataCenter Core 2016 Sngl MVL 2Licenses CoreLic

* Trvalá licence operačního sytému pro provoz neomezeného počtu virtuálních serverů pro státní správu z licenčního programu Select
* Licencuje se dle fyzických jader procesoru na fyzickém serveru, v tomto případě licence pokrývají dva fyzické servery, každý server s max. 16 fyzickými jádry procesoru.
* Aktuální verze
* Záruka dle licenčního ujednání výrobce
1. **Přístupová licence (vázaná na uživatele) k operačnímu systému**

60x licence **P/N: R18-05173**, Microsoft® Windows® Server CAL 2016 Sngl MVL 1License UserCAL

* Trvalá licence přístupových licencí pro státní správu z licenčního programu Select
* Licencuje se na uživatele
* Aktuální verze
* Záruka dle licenčního ujednání výrobce
1. **Licence – databázový server**

4x licence **P/N: 7NQ-01194**, Microsoft® SQL Server Standard Core 2017 Sngl MVL 2Licenses CoreLic

* Trvalá licence databázového serveru pro státní správu z licenčního programu Select
* Licencuje se dle jader procesoru přidělených virtuálnímu SQL, minimum pro 1 virtuální SQL jsou čtyři jádra, v tomto případě umožňují licence provoz dvou virtuálních serverů, každý se 4 jádry
* Aktuální verze
* Záruka dle licenčního ujednání výrobce

1. **Produkční servery pro serverovou virtualizaci**

2x server **P/N: 868703-B21**, HPE DL380 Gen10 8SFF CTO Server v zákaznické konfiguraci:

* Šasi rack provedení 1U
* 2x procesor Intel 4110 Xeon 2,1 GHz, 8 jader, 11MB L3 cache, 85W,
* 8x operační paměť HPE 16GB 1Rx4 PC4-2666V-R Smart Kit, celkem možno osadit až 24 moduly 128GB RAM s celkovou operační pamětí 3TB, ochrana paměti: Advanced ECC s multi-bit error protection, online spare, mirrored memory a fast fault tolerance, systém podporuje osazení až 128GB Persistent moduly
* 2x pevný disk HPE HDD 300GB SAS 15K SFF SC DS , server podporuje hot plug SFF disky SATA/SAS/SATA SSD/SAS SSD a NVMe, server je osaditelný 8ks SFF točivými nebo SSD disky zepředu a dalším 1ks SFF nebo SSD diskem zezadu
* Diskový řadič HPE Smart Array P408i-a SR Gen10, PCIe 3.0 12Gbps s podporou RAID 0, 1, 5, 6, 10, 50, 60, 1 ADM, 10 ADM + HPE 96W Smart Storage baterie 145mm Cbl
* Integrovaná Gb LAN Ethernet karta 4 portová
* 2x HPE SAN SN1100Q 16Gb 1port FC HBA adaptér
* 6x PCIe 3.0 sloty, 2x x16, 4x x8
* Serial port, Micro-SD slot, 5x USB 3.0
* 2x HPE 500W FS Plat Hot Plug LH napájecí zdroj, účinnost až 94%, redundantní hotplug ventilátory
* HPE iLO Advanced Management, licence na 3 roky, vyhrazený Gb LAN port pro bez agentový vzdálený management, k dispozici je konfigurovatelné úložiště pro firmware, ovladače a další software komponenty, podpora Android a iOS zařízení pro vzdálenou správu, přístup pro až 6 uživatelů přes konzoli s možností uchování videa z poslední poruchy a bootovacího procesu, server podporuje NS TS integraci vč. 128bit SSL enkrypce a Secure Shell Version 2, dále podporuje AES a 3DES na prohlížeči a vzdálený firmware update a JAVA free pro konzoli, podpora RESTFullAPI a předávání HW událostí přímo na výrobce serveru
* Podpora ACPI 6.1 Compliant, PCIe 3.0 Compliant, PXE Support, WOL support, Microsoft Logo certifikace, USB 3. 0 support, USB 2. 0 support, Energy Star, ASHRAE A3/A4, UEFI
* Podpora operačních systémů Microsoft Windows Server, Red Hat Enterprise Linux, SUSE Linux Enterprise Server, VMWARE
* Bezpečnost: UEFI Secure Boot a podpora pro Secure Start, FIPS 140-2 validace, certifikace Common Criteria, podpora CNSA, schopnost rollback firmware, volitelný TPM 1.2 a 2.0
* Server podporuje aktuální NVIDIA výpočetní a grafické adaptéry
* Server umožňuje práci s profily pro optimalizaci výkonu
* Server podporuje šifrování dat: na discích serveru, cache diskových řadičů pomocí šifrovacího klíče, lokální management pro klíče jedno i vícero serverů i vzdálených
* Server management formou dashboardu zobrazující položky Server Profiles, Server Hardware a Appliance Alerts, management je možné integrovat do VMWARE a SCVMM, proaktivní notifikace, upozornění na Out of date BIOS, ovladače a agenty s podporou vzdálené správy, od výrobce HPE
* Rozměry 8,73x44,54x67,94cm
* Hmotnost 19,5kg bez disků
* Záruka 3 roky s možností hlásit závady 9x5, odezva NBD
1. **SAN switche**

2x SAN Switch **P/N: QW937A**, HPE SN3000B 24/12 FC Switch v zákaznické konfiguraci:

* Šasi rack provedení 1U
* 12 portů FC 16Gbps
* Osazeno 12x HPE B-series 16Gb SFP+SW XCVR moduly
* Možnost osadit redundantním zdrojem
* Možnost rozšíření na 24 portů prostým dokoupením licence
* Propustnost maximální 768Gbps
* 2x HPE Premier Flex LC/LC OM4 2f 5m kabel pro každý switch
* Rozměry 59,54x73,05x21,64cm
* Hmotnost 11,85kg
* Záruka 3 roky s možností hlásit závady 9x5, odezva NBD
1. **UPS**

1x UPS **P/N: AF432A**, HPE R8000/3 INTL UPS

* Šasi s montáží do racku 6U
* Třífázové provedení
* Výstupní výkon 8kW
* Vstupní napětí 380-415V
* Výstupní napětí 400V, Vstup 1x IEC309 516P6 (16A)
* Výstup 1x IEC309 516C6 (16A)
* Doba běhu na baterie min. 8,5 minuty při plném zatížení
* Hot-Swap bateriové a elektronické moduly
* Konfigurace přes přední panel
* Management modul pro vzdálenou správu a konfiguraci – SNMP, WEB. Logování, SSL
* Rozměry: 441 x 660 x 261 mm
* Hmotnost 140kg
* Záruka 3 roky
1. **Diskové pole**

1x diskové pole **P/N: K2Q36B**, HPE 3PAR 8200 v zákaznické konfiguraci:

* Diskové pole plně odolné vůči výpadku klíčových komponent (NSPOF) vč. řadičů, cache paměti, ventilátorů, napájecích zdrojů
* Dual řadič hotswap, každý řadič 4x 16Gb FC port, možno rozšířit až o 4 porty 10GbE iSCSI/FCoE, cache 64GB
* Možno rozšířit o dalších 9 polic
* Rozšiřitelné na 240 disků 2,5“, 3,5“ nebo mix
* Pole splňuje požadavek na co nejtěsnější integraci VAAI s aktuální verzí VMWARE vSphere a to i pro NAS, stejně tak i VASA integraci
* Podpora Thin Provisioning s podporou online Space Reclamation pro aktuální verzi VMWARE a WIN SERVER 2012 R2 Hyper-V
* Pole lze spravovat pomocí CLI i GUI
* Pole umožňuje online upgrade firmware na řadičích i discích a umožňuje přesouvání LUNu mezi různými druhy disků za chodu
* Pole podporuje tříúrovňový subLUN tiering
* Pole disponuje funkcionalitou umožňující synchronní/asynchronní replikace dat do vzdálené lokality pomocí FC a IP protokolů
* Pole umožňuje inline deduplikaci a kompresi na SSD vrstvě
* Funkcionalita Storage Metro Cluster
* Podpora blokových protokolů a souborového přístupu s protokoly SMB 3.0 a NFS v4
* Všechny funkce jsou použitelné jak pro Thin tak i pro Thick Luny
* Podpora RAID 0,1, 5, 6, 10, 50, 60
* Podpora SAS, NL, SAS, SSD současně v jedné polici
* Dostatečný výkon pro až 120 SSD disků
* Osazeno 8x pevný disk HPE 1,2TB 10K SFF a 8x 2TB 7.2K SFF
* 4x propojovací kabel HPE Premier Flex LC/LC OM4 2f 5m
* 2x 1Gb LAN port
* Rack provedení 2U
* Kompatibilní operační systémy: Microsoft Windows Server 2008 a vyšší, Microsoft Windows Server Hyper-V, HP-UX, SUSE Linux Enterprise Server (SLES), Red Hat Enterprise Linux (RHEL), VMware ESX and ESXi, Oracle Solaris, Oracle UEK, Oracle Linux, Citrix XenServer, IBM AIX, HPE OpenVMS, Apple OS X
* Rozměry: 483x 676x88mm
* Hmotnost 21 kg
* Záruka 5 let s možností hlásit závady 24x 7 s vyřešením požadavku do 6 hodin
1. **NAS**

1x NAS **P/N: DS1817**, Synology DS1817

* Systémová paměť 4 GB DDR3L s možností rozšířit až na 8GB
* 8 šachet pro disky, s rozšiřující expanzí až 18 šachet
* Kompatibilní s 3.5" SATA HDD, 2.5" SATA HDD, 2.5" SATA SSD
* Osazeno 5x HDD Western Digital WD4003FFBX RED PRO 256MB SATAIII, 5 let záruka
* Disky vyměnitelné za provozu
* Podpora JBOD, RAID 0, 1, 5, 6, 10
* Maximální interní hrubá kapacita: 96 TB (12 TB drive x 8) (Kapacita se může lišit podle typu RAID)
* Maximální hrubá kapacita s rozšiřovacími jednotkami: 216 TB (96 TB + 12 TB drive x 10) (Kapacita se může lišit podle typu RAID)
* Maximální velikost jednoho svazku: 108 TB
* Systém souborů: interní zařízení: EXT4, xterní zařízení: EXT4, EXT3, FAT, NTFS, HFS+, exFAT\*
* 2x RJ-45 10GbE LAN port s podporou funkcí Link Aggregation / Failover
* 2x RJ-45 1GbE LAN port s podporou funkcí Link Aggregation / Failover
* 2x USB 3.0 port
* 2x eSATA port
* Model procesoru: Annapurna Labs Alpine AL-314, CPU architektura: 32-bit, Frekvence CPU: Čtyři jádra 1.7 GHz, Systém hardwarového šifrování: Ano
* Velikost (výška x šířka x hloubka): 157 mm x 340 mm x 233 mm
* Hmotnost: 5.31 kg
* Záruka 3 roky s opravou v servisním středisku
1. **PC**

20x PC **P/N: NF55R**, Dell Vostro 3268 SFF

* SFF provedení, skříň se zdrojem 180W a účinností 85+
* Základní deska: 1x 1Gb LAN, 4x USB 2.0, 2x USB 3.0, 1x HDMI, 1x VGA, 2x audio jack
* Procesor Intel Core i5-7400 3GHz
* Operační paměť 8GB (1x8GB) 2400MHz DDR4, možno až 16GB
* SSD disk 256GB
* **Grafická karta:** Intel® HD 630
* **Připojení:** Dell Wireless 1707 + Bluetooth
* DVD RW/RAM SATA
* USB DELL klávesnice, USB DELL MS116 myš
* **Zdroj:** 180W PSU (PFC, EPA)
* Předinstalovaný operační systém Windows 10 Pro
* **Rozměry:** 293,1 x 92,6 x 314,5 mm (V x Š x H )
* **Hmotnost:** 4,4 kg
* Záruka 3 roky Basic Next Business Day On-Site Service - servis u zákazníka do druhého pracovního dne
1. **Monitor**

 20x monitor **P/N: LS24E65UPL/EN**, 24" LED Samsung S24E650

* Úhlopříčka 23,6“
* Poměr stran 16:9
* Jas 250cd/m2
* Kontrast 1000:1
* Rozlišení Full HD 1920x1080 pixel, **Rozteč bodu [mm]:** 0,272, **Pozorovací úhly (Horizontál/Vertikál):** 178° / 178°, **Počet barev:** 16 700 000, **Povrch displeje:** matný
* Odezva 4ms
* Konektory 1x D-SUB,1x HDMI, 1x display port, 2x USB
* Pivot
* Repro
* **Zabudované funkce:** Eye Saver Mode, Flicker Free, Game mode, MagicBright, MagicUpscale, Smart Eco Saving, Off Timer Plus
* Obsah balení D-Sub Kabel, audio kabel, kabel USB 2.0, kabel napájení, HDMI kabel
* **Napájení:** interní, **Spotřeba [W]:** 25, **Stand By režim [W]:** 0,3, **TCO:** en. třída B
* **Montáž na zeď:** VESA 100 x 100 mm
* **Naklápění monitoru:** -3°(±2)~25°(±2), výška (130 mm, ±2 mm), Pivot -1° (-2°,0) ~ 95° (0, +2°), otáčení -45° (-2°,0) ~ 45° (0,+2°)
* **Rozměry (se stojanem, ŠxVxH mm):** 554,6 × 487,3 × 224, **Rozměry (bez stojanu, ŠxVxH mm):** 554,6 × 330,5 × 55,4, **Hmotnost [kg]:** 5,63 Netto / 7,14 Brutto
* Záruka 36 měsíců s opravou v servisním středisku

# Příloha č. 2 - Popis podporovaného řešení nabízeného poskytovatelem

Specifikace podporovaného díla je v souladu s podmínkami uvedenými ve výzvě veřejné zakázky zpracuje a přiloží účastník – poskytovatel.

Řešení nabízené účastníkem společností AutoCont CZ a.s. se skládá z ověřených a certifikovaných serverů HPE DL380G10. Na těchto serverech bude zprovozněn virtualizační cluster. Pomocí dvou SAN switchů HPE SN3000B bude redundantně připojeno diskové pole HPE 3PAR 8200. Účastník ve virtuálním prostředí nainstaluje a nastaví nabízený software Microsoft, provede migraci současných dat a zaškolí obsluhu. Součástí řešení je i dodávka a instalace NAS Synology DS1817 pro zálohovací software, který bude odpovídajícím způsobem rekonfigurován. Dodávané servery, SAN switche, diskové pole, NAS a případně další zařízení budou připojena na záložní zdroj HPE UPS R8000, který bude odpovídajícím způsobem nakonfigurován.

Všechny nabízené produkty budou odpovídajícím způsobem nainstalovány a nakonfigurovány certifikovaným technikem dle požadavků specifikovaných v zadávací dokumentaci. Zároveň bude provedeno zaškolení obsluhy na nově dodané technologie.

Servery a diskové pole jsou plně kompatibilní.



# Příloha č. 3 – Vymezení rozsahu a cen TECHNICKÉ podpory

Technická podpora bude poskytována na všechny části díla minimálně po celou dobu udržitelnosti projektu.

# technická podpora

* 1. Průběžné provádění inovace předmětu veřejné zakázky „Modernizace IS v MěÚ Nová Paka - modernizace IT infrastruktury (dále také jako dodávka), jeho jednotlivých technologických částí a příslušného software, zejména update a upgrade.

## Pod pojmem **update**

## se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje.

## V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho “legislativním updatem”.

## Pod pojmem **upgrade**

## se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje.

## V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho “legislativním upgradem”.

* 1. Provádění obecných změn dodávky v důsledku vývoje HW a SW prostředků.
	2. Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení Objednatelem z datového úložiště Poskytovatele.
	3. Aktualizace provozní dokumentace.
	4. Služba Hot-line formou telefonické podpory pro zaměstnance Objednatele pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis.
	5. Služba HelpDesk pro zaměstnance Objednatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu a servis.

# servis

## Služby odstraňování vad. Proces odstraňování vad produktu bude probíhat v těchto režimech:

### Kategorie vady „**vysoká**“

### Vady zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením.

### Nejpozději do **8 pracovních hodin** po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do **24 pracovních hodin** od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele.

### Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

### Kategorie vady „**střední**“

### Vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

### Nejpozději do **16 pracovních hodin** po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě **do 10 pracovních dnů** od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele.

### Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

### Kategorie vady „**nízká**“

### Vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespadají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Nejpozději do **2 pracovních dnů** po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamace), provede ve spolupráci vyhodnocení dopadu vady na provoz a podle výsledku tohoto vyhodnocení případně zahájí práce na odstranění vady ve lhůtě do **20 pracovních dnů** od nahlášení vady.

### Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

## Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje Objednatel ve spolupráci s Poskytovatelem.

## Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 08:00 do 16:00 hod hodin.

## Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis.

## Servis a řešení provozních problémů vzniklých při užití díla vzdáleným přístupem nebo na pracovišti Objednatele.

## Poskytování služby Hot-Line formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis

# cena

## Obsahuje závaznou paušální (roční) cenu za technickou podporu.

## Cena musí zahrnovat náklady na HelpDesk, upgrade aplikací, upgrade ostatních dodaných SW komponent nutných k provozu nabízeného řešení.

Účastník vyplní položkový rozpočet dle podmínek uvedených ve výzvě veřejné zakázky, viz níže

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Id | Dílčí plnění Účastníkem | Cena bez DPH [Kč] | DPH [%] | DPH [Kč] | Cena včetně DPH [Kč] |
| 11a | Poskytování (roční) servisní záruky na dodávaný HW za 1. rok | 110052,- | 21 | 23111,- | 133163,- |
| 11b | Poskytování (roční) servisní podpory dodaného SW za 1. rok | 110052,- | 21 | 23111,- | 133163,- |
| 11 | **Paušální (roční) cena za technickou podporu dle této smlouvy (součet Id 11a a 11b)** | 220104,- | 21 | 46222,- | 266326,- |
| 12a | Poskytování (roční) technické záruky na dodávaný HW za 2. rok | 110052,- | 21 | 23111,- | 133163,- |
| 12b | Poskytování (roční) technické podpory dodaného SW za 2. rok | 110052,- | 21 | 23111,- | 133163,- |
| 12 | **Paušální (roční) cena za technickou podporu dle této smlouvy (součet Id 12a a 12b)** | 220104,- | 21 | 46222,- | 266326,- |
| 13a | Poskytování (roční) technické záruky na dodávaný HW za 3. rok | 110052,- | 21 | 23111,- | 133163,- |
| 13b | Poskytování (roční) technické podpory dodaného SW za 3. rok | 110052,- | 21 | 23111,- | 133163,- |
| 13 | **Paušální (roční) cena za technickou podporu dle této smlouvy (součet Id 13a a 13b)** | 220104,- | 21 | 46222,- | 266326,- |
| 14a | Poskytování (roční) technické záruky na dodávaný HW za 4. rok | 110052,- | 21 | 23111,- | 133163,- |
| 14b | Poskytování (roční) technické podpory dodaného SW za 4. rok | 110052,- | 21 | 23111,- | 133163,- |
| 14 | **Paušální (roční) cena za technickou podporu dle této smlouvy (součet Id 14a a 14b)** | 220104,- | 21 | 46222,- | 266326,- |
| 15a | Poskytování (roční) technické záruky na dodávaný HW za 5. rok | 110052,- | 21 | 23111,- | 133163,- |
| 15b | Poskytování (roční) technické podpory dodaného SW za 5. rok | 110052,- | 21 | 23111,- | 133163,- |
| 15 | **Paušální (roční) cena za technickou podporu dle této smlouvy (součet Id 15a a 15b)** | 220104,- | 21 | 46222,- | 266326,- |
| 20 | **Cena celkem za technickou podporu a servis na 5 let (součet Id 11 až 15)** | **1100520,-** | **21** | **231109,-** | **1331629,-** |

# Příloha č. 4 - Vymezení mechanismů TECHNICKÉ podpory a kontaktní údaje

Účastník vyplní v souladu s podmínkami uvedenými ve výzvě veřejné zakázky, včetně detailních kontaktů stran.

# Vymezení mechanismů TECHNICKÉ podpory

## Veškeré požadavky na servisní zásah Poskytovatele uplatňují kontaktní osoby Objednatele uvedené níže, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje Poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.

## Dostupnost kontaktního místa je **7x24** (nepřetržitě v případě HelpDesku) s garantovanou dobou odezvy do **8 pracovních hodin** od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému technické podpory Poskytovatele.

## Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce

### na telefonním čísle (HotLine): +420 910 971 590 v režimu min. **5x8** (8 hodin v pracovní dny) v době od 08:00 do 16:00 hod

### systémem technické podpory (HelpDesk): <http://servis.autocont.com> v režimu **7x24** (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému HelpDesk).

## Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.

## Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk.

* 1. Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit Poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozí dohodě tento přístup Poskytovateli ukončit.
	2. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému technické podpory (HelpDesk), umožňující Objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému HelpDesk).
	3. Systém technické podpory musí Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
	4. Systém technické podpory bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.

## Systém technické podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionalita bude Poskytovatelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Objednatele ve formátu minimálně \*.xls(x) a \*.csv.

# Kontaktní údaje

## Kontaktní údaje Poskytovatele

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Jméno a příjmení | Role na projektu | Telefon | Mobil | E-mail |
| Vlastimil Kužel | Oprávněná osoba ve věcech smluvních | 495405900 | 724145717 | vlastimil.kuzel@autocont.cz |
| Martina Vrbová | Oprávněná osoba ve vrcholovém řídícím orgánu projektu | 495405900 | 725890223 | martina.vrbova@autocont.cz |
| Martina Vrbová | Vedoucí projektu (projektový manažer) | 495405900 | 725890223 | martina.vrbova@autocont.cz |

## Kontaktní údaje Objednatele

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Jméno a příjmení | Role na projektu | Telefon | Mobil | E-mail |
| xxx | xxx | xxx | xxx | xxx |
| xxx | xxx | xxx | xxx | xxx |
| xxx | xxx | xxx | xxx | xxx |
| xxx | xxx | xxx | xxx | xxx |

Zástupci za stranu Objednatele budou doplněni ke dni podpisu smlouvy.