

SMLOUVA O PODPOŘE F5 BIG-IP 4000s

RCS-2016-Z199

uzavřená na základě ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“)

Smluvní strany

Objednatel: **Zlínský kraj**
Adresa: třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín
IČ: 70891320
DIČ: CZ70891320
Jednající: Ing. Petr Kedra, vedoucí odboru KŘ
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č.ú. 2786182/0800

a

Dodavatel: **AutoCont CZ a.s.**
Adresa sídla: Hornopolní 3322/34, 702 00 Ostrava, Moravská Ostrava a Přívoz
IČ: 47676795
DIČ: CZ47676795
Zapsaný v OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 814
Zastoupený: Jindřich Zimola, ředitel regionálního centra
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č.ú. 5209452 / 0800

Článek I. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je servisní podpora clusterového řešení Application Delivery systému F5 BIG-IP 4000s v rozsahu 66 hodin za rok za podmínek stanovených v článku II.

Článek II. Podmínky zajištění servisní podpory

Podmínky zajištění servisní podpory od data podpisu smlouvy jsou specifikovány takto:

1. Pro potřeby naplnění této smlouvy Dodavatel zajistí jednotné kontaktní místo pro hlášení poruch či změnových požadavků. Všechna hlášení (tickety) budou evidována a jejich zadavatel bude informován o aktuálním stavu. Zároveň musí být umožněno měření SLA.
2. Jednotným kontaktním místem je myšleno:
 - systém helpdesk na adrese <https://servicedesk.autocont.cz>
 - e-mail na adrese servicedesk@autocont.cz, pokud není možno použít helpdesk, objednatel požadavek do helpdesku dodatečně doplní
 - telefon na čísle +420 251 022 564, v případě nefunkčnosti +420 723 465 409, pokud není možno použít helpdesk, objednatel požadavek do helpdesku dodatečně doplní
3. Pro hlášení poruch či změnových požadavků je objednatel oprávněn využít kterýkoli z výše uvedených informačních kanálů.
4. Systém helpdesk musí zajistit:
 - jednoduché a pohodlné vkládání požadavků uživatelem podle jeho oprávnění, např. formou grafického průvodce vložení požadavku
 - aktuální seznam hlášených požadavků s historií a aktuálním stavem řešení a řešitelem
 - e-mailové notifikace dodavateli a objednateli při změně stavu řešení požadavku
 - možnost nastavení priority změnových požadavků
 - přístup k aplikaci přes internetový prohlížeč – bez nákladů na software pro objednatele.
5. Zajištění servisní podpory v režimu 10x5 zahrnuje nástup na řešení problému následující pracovní den (NBD) od nahlášení incidentu. Níže jsou rozpracovány příklady možných problémů a čas na jejich vyřešení :
 - a) Odstranění závažných HW a softwarových poruch, eskalace na technickou podporu F5, výměna vadného zařízení a zapojení nového zařízení v lokalitě zákazníka, uvedení nového zařízení do původního stavu /instalace TMOS, obnova konfigurace/. Vyřešení do 48 hodin od zadání požadavku. Odhadovaná náročnost 8 hodin.
 - b) Odstranění vzniklých poruch v základní konfiguraci TMOS jako jsou konfigurace failover, synchronizace konfigurací modulů LTM/APM/ASM v DEVICE GROUP a jejich případná eskalace na technickou podporu F5. Vyřešení do 72 hodin od zadání požadavku. V případě nutnosti eskalace na technickou podporu F5 nelze dobu 72 hodin garantovat. Odhadovaná náročnost 1 hodina až 8 hodin.
 - c) Down/Upgrade nebo aktualizace operačního systému TMOS na vyžádání nebo při zjištění závažné poruchy. Vyřešení do 72 hodin od zadání požadavku. Odhadovaná náročnost 4 hodiny.
 - d) Kontrola zranitelnosti TMOS a konfigurací. Konzultace zranitelností a jejich případné odstranění. Provedení do 72 hodin od zadání požadavku. V případě nutnosti odstranění zjištěných nedostatků, které bude provedeno po dohodě se zákazníkem. Odhadovaná náročnost 3 hodiny.
 - e) Kontrola Aplikačního logu ASM na vyžádání. Konzultace zjištěných bezpečnostních událostí. Vyřešení do 72 hodin od zadání požadavku. Odhadovaná náročnost 2 hodiny.
 - f) Konzultace nebo realizace změnových a vývojových požadavků. Od zadání požadavku bude dodavatelem do 2 pracovních dnů provedeno nacenění a návrh termínu, který

bude maximálně 1 měsíc od zadání požadavku. Provedení požadavku bude na základě vzájemného odsouhlasení.

- g) Zálohování konfigurací na dohodnuté úložiště po každé změně konfigurace provedené dodavatelem nebo minimálně 1x za 6 měsíců. Odhadovaná náročnost 1 hodina.
6. Dodavatel se zavazuje každou zjištěnou poruchu či chybový stav zapsat do systému helpdesk tak, aby měl objednatel možnost kontroly evidence řešených poruch či chybových stavů. Z této evidence musí být zřejmý minimálně datum a čas vzniku, řešitel a popis.
 7. Dodavatel provede 1 krát za měsíc zaslání pracovního výkazu, kde budou uvedeny provedené práce, začátek a konec řešení práce, její časová náročnost, typ práce dle článku II. bodu 5 a příslušné plnění garantované doby vyřešení. Součástí výkazu bude počet vyčerpaných a volných hodin z rozsahu dle článku I. a vyhodnocení, zda byl požadavek vyřešen v časech dle článku II. odstavec 5.
 8. Režim 10x5 znamená dostupnost minimálně v pracovní dny od 8:00 do 18:00. Jednou započatá lhůta plyne i v době mimo režim 10x5.

Článek III.

Způsob, doba a místo plnění

1. Místem plnění je sídlo Zlínského kraje (tř. Tomáše Bati 21, Zlín) a dále místo druhé lokality TCK, tedy: obec:Zlín, ulice a č.p.: Radiokomunikační objekt Tlustá hora, ul. K Majáku.
2. Pokud to povaha činnosti nevyklučuje, bude servisní podpora zajišťována vzdáleným přístupem.
3. Předání přístupových údajů proběhne po podpisu smlouvy v Předávacím protokolu k uživatelskému účtu.

Článek IV.

Sankce

1. Objednatel je oprávněn požadovat a dodavatel je v takovém případě povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu:
 - v případě poruchy nebo chybového stavu smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každou započatou hodinu v prodlení (i v době mimo režim 10x5) po uplynutí termínu k vyřešení stanoveném v článku II. bodu 5., písmeno a) až c);
 - v případě kontroly, změnového nebo vývojového požadavku smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý započatý den v prodlení po uplynutí termínu k vyřešení stanoveném v článku II. bodu 5. písmeno d) a e) nebo v případě f) po uplynutí odsouhlaseného termínu na vyřešení požadavku.

Zaplacení smluvní pokuty nijak nekrátí nárok objednatele na náhradu škody dodavatelem, pokud škoda vznikne v příčinné souvislosti s porušením povinností dodavatele.

Článek V. Odstoupení od smlouvy, výpověď

1. Případná práva a povinnosti smluvních stran z odstoupení od smlouvy budou řešena podle příslušných ustanovení občanského zákoníku.

Článek VI. Organizace a komunikace

1. Kontaktní osoby smluvních stran.

Objednatel:

RNDr. Ivo Skrášek, ivo.skrasek@kr-zlinsky.cz, 577 043 260

Bc. Josef Gottwald, josef.gottwald@kr-zlinsky.cz, 577 043 265

Ing. Lukáš Valouch, lukas.valouch@kr-zlinsky.cz, 577 043 250

Dodavatel:

Tomáš Jančík, tomas.jancik@autocont.cz, 602 484 866

Antonín Veselý, antonin.vesely@autocont.cz, 725 835 048

RNDr. Jiří Kavan, jiri.kavan@autocont.cz, 602 734 977

2. Pokud dojde ke změně v kontaktních údajích uvedených v předchozím odstavci, jsou smluvní strany oprávněny provést prostřednictvím písemného oznámení druhé smluvní straně, a to předem nebo nejpozději bezodkladně poté, co ke změně dojde. Za dostačující formu oznámení je považováno zaslání emailu kontaktní osobě druhé smluvní strany ve věcech smluvních, která je povinna obdržení e-mailu do 2 pracovních dnů potvrdit. V případě změny v kontaktních údajích uvedených v tomto odstavci není třeba uzavírat dodatek ke smlouvě.
3. Nastanou-li u některé ze smluvních stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy, je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně.
4. Eskalace se řeší na úrovni vedení smluvních stran.

Článek VII. Platební podmínky

1. Za poskytování služeb specifikovaných v článku I. a II. této Smlouvy se objednatel zavazuje hradit dodavateli čtvrtletní paušální odměnu stanovenou ve výši 24 750,- Kč bez DPH, 29 947,50,- Kč včetně DPH.
2. Hodinová sazba nad rámec rozsahu definovaném v článku I. bude poskytována ve výši 1500,- Kč bez DPH.
3. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti nebo při nalezení neobvyklého řešení problému, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.

4. Smluvní strany se dohodly na vystavení daňového dokladu na částku uvedenou v článku VII. bodu 1 po uplynutí každého čtvrtletí doby podpory. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění je považován poslední den poskytování podpory v každém čtvrtletí.
5. Faktura bude obsahovat náležitosti 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. Dodavatel je na faktuře povinen výslovně uvést, zda je, či není plátcem DPH.

V případě, že je dodavatel plátcem DPH, pak součástí faktury musí být prohlášení dodavatele o tom, že:

- Nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této smlouvy (dále jen „daň“).
 - Mu nejsou známy skutečnosti, nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit a ani se ke dni podpisu této smlouvy v takovém postavení nenachází.
 - Nezkrátí daň nebo nevyláká daňovou výhodu.
 - Úplata za plnění dle smlouvy není odchylná od obvyklé ceny,
 - Úplata za plnění dle smlouvy nebude poskytnuta zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko.
 - nebude nespolehlivým plátcem.
 - Bude mít u správce daně registrován bankovní účet používaný pro ekonomickou činnost.
 - Souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění bude o dodavateli zveřejněna správce daně skutečnost, že dodavatel je nespolehlivým plátcem, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně.
 - Souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění bude zjištěna nesrovnalost v registraci bankovního účtu dodavatele určeného pro ekonomickou činnost správcem daně, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně.
6. Splatnost faktury je 30 dnů od data doručení faktury. Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované částky z účtu objednatele ve prospěch účtu dodavatele. Faktura, která neobsahuje veškeré náležitosti dle zákona o dani z přidané hodnoty nebo dle této smlouvy bude objednatelům vrácena dodavateli s výzvou k opravě nebo doplnění. Od doručení opravené faktury objednatelům běží nová 30 denní lhůta splatnosti.
 7. V případě změny sazby DPH v průběhu plnění není nutné uzavírat dodatek ke smlouvě, pouze se k příslušnému základu daně uvedenému v této smlouvě přičte sazba DPH účinná v době vzniku zdanitelného plnění.

Článek VIII. Závěrečná ujednání

1. Dodavatel se zavazuje zabezpečit ochranu dat a informací získaných v souvislosti s plněním této smlouvy a jakékoliv osobní údaje, se kterými dojde do styku v souvislosti s plněním této smlouvy, chránit v souladu s ustanoveními zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů.
2. Dodavatel se zavazuje dodržovat Bezpečnostní pravidla ICT pro práci v informačním systému Krajského úřadu Zlínského kraje, které jsou v Příloze 1 této smlouvy.
3. Obě smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nepřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek smlouvy. Ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, nejsou tímto dotčena.
4. Doba trvání této smlouvy je stanovena do 31. 12. 2018.

5. Ukončit platnost smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí objednatele i dodavatele bez udání důvodu s jednoměsíční výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi.
6. V případě ukončení smlouvy má dodavatel nárok na úhradu poměrné části odměny ve smyslu čl. III. této smlouvy za službu správy skutečně, řádně a včas realizovanou do konce platnosti smlouvy.
7. Vzájemná práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 15 dnů ode dne skončení její platnosti.
8. Tuto smlouvu lze změnit nebo doplňovat pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky, které budou podepsány oběma smluvními stranami, není-li v ní uvedeno jinak.
9. Případná neplatnost některého ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení. V případě, že kterékoliv ustanovení této smlouvy se stane neúčinným nebo neplatným, smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové ustanovení novým, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního.
10. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně v této smlouvě neupravená se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, zejména ustanoveními upravujícími dílo a licenci.
11. Tato smlouva se vyhotovuje ve třech stejnopisech, z nichž jeden obdrží dodavatel a dva objednatel. Smlouva nabývá platnosti dnem, kdy bude podepsána oběma stranami, a účinnosti dnem, kdy bude podepsaná smlouva doručena smluvní stranou, která smlouvu podepsala jako poslední, druhé smluvní straně.

Součástí smlouvy je Příloha 1 - Bezpečnostní pravidla ICT pro práci v informačním systému Krajského úřadu Zlínského kraje.

Za objednatele
Ve Zlíně dne

Za dodavatele
Ve Zlíně dne

.....
Ing. Petr Kedra
Zlínský kraj – vedoucí odboru KŘ

.....
Jindřich Zimola
AutoCont CZ – ředitel regionálního centra

Bezpečnostní pravidla ICT (Informačních a komunikačních technologií) pro práci v informačním systému (IS) Krajského úřadu Zlínského kraje (KÚZK nebo jen úřad)

Přístup do IS KÚZK

- Přístup jiných subjektů k ICT úřadu (dále jen druhá smluvní strana) je možný pouze na základě smluvně ošetřeného vztahu s krajem.
- Druhá smluvní strana je povinna dodržovat bezpečnostní pravidla ICT pro práci v IS KÚZK a nese v souladu s platnou legislativou a předpisy svůj díl odpovědnosti za nedodržení či porušení pravidel, případně za škody vzniklé v důsledku bezpečnostních incidentů, které zavinila.
- Všechny povolené způsoby přístupu, povolené časy pro přístup, přístupové údaje a přidělená oprávnění musí být uvedeny ve smlouvě. Tyto údaje jsou důvěrné a jsou platné jen po dobu platnosti smlouvy.
- Druhá smluvní strana je odpovědná za používání jim přiděleného přístupu do IS KÚZK, za svou činnost v IS úřadu a při práci s informacemi
- Přístupovat k ICT úřadu mohou pouze poučení pracovníci druhé smluvní strany. Druhá smluvní strana zajistí před zahájením poučení a proškolení všech svých pracovníků a subdodavatelů, kteří budou přistupovat k ICT úřadu.
- Přístup a přístupová oprávnění jsou přidělena pouze v rozsahu nezbytně nutném pro výkon smluvních závazků.
- Pracovníci druhé smluvní strany jsou povinni řídit se pokyny oprávněných osob a dalších pracovníků oddělení informatiky.
- Činnost druhé smluvní strany v IS úřadu může být monitorována. Pověření pracovníci úřadu mohou evidovat přístupy a ověřovat dodržování stanovených bezpečnostních pravidel.
- Smluvní strany se zavazují informovat o povinnostech vyplývajících z tohoto článku smlouvy zaměstnance a spolupracující třetí osoby smluvních stran, pokud tyto osoby získají nebo jsou jim k dispozici informace důvěrného charakteru a zavázat je k zachování mlčenlivosti za podmínek dohodnutých v této smlouvě.

Vzdálený přístup

- Vzdálený přístup do IS KÚZK je možný pouze dohodnutým způsobem z pracovní stanice která má aktivní a aktuální antivirovou ochranu a nainstalovány všechny bezpečnostní záplaty operačního systému vydané výrobcem.
- Pro zvýšení bezpečnosti je Vzdálený přístup povolen pouze z konkrétních IP adres druhé smluvní strany.

Fyzický přístup k ICT

- Fyzický přístup k prostředkům ICT je možný pouze na základě smluvního vztahu (servisní a dodavatelské organizace, dohody o provedení práce apod.) nebo se souhlasem určené odpovědné osoby, kterou může být vedoucí odboru, vedoucí oddělení informatiky nebo vlastník aktiva.
- Pohyb pracovníků druhých smluvních stran v prostorách serverovny (servisní zásah, revize zařízení apod.) je možný pouze v doprovodu odpovědných pracovníků oddělení informatiky a se souhlasem vedoucího oddělení informatiky.
- Pro práci v IS úřadu smí být použita pouze přidělená technika kraje. Připojování cizí techniky do vnitřní sítě úřadu je bez souhlasu správce systému zakázáno.
- Na přidělenou techniku nesmí být bez souhlasu pověřené osoby instalován nebo z ní odebírán žádný software.
- Při opuštění pracoviště je vždy nutné provést vhodným způsobem jeho zajištění.

Ochrana dat a informačních aktiv

- Druhá smluvní strana odpovídá za všechna převzatá data (elektronická a tištěná), způsob jejich použití a ochranu před neoprávněným přístupem a zneužitím.
Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, před ukončením smluvního vztahu druhá smluvní strana vrátí všechna převzatá data.
- Druhá smluvní strana je do protokolárního předání pracovníkům úřadu odpovědná za všechna zpracovávaná aktiva a je povinna je odpovídajícím způsobem zabezpečit.
- Pracovní data se ukládají pouze na místa, určená pověřenou osobou.
- Pokud druhá smluvní strana při práci v IS úřadu přijde do styku s osobními údaji dle zákona č. 101/2000 Sb. nebo jinými neveřejnými informacemi, je povinna o zjištěných skutečnostech zachovávat mlčenlivost a zajistit jejich utajení.
- Nepotřebná data (elektronická, na mediích i papírová) musí být vždy neprodleně zlikvidována.
- Druhá smluvní strana je povinna dodržovat zásady ochrany proti virům a škodlivým kódům.
- Všechny zásahy na serverech musí být předem odsouhlaseny správcem IS a zaznamenány stanoveným způsobem.
- Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o veškerých informacích, a to zejména o informacích důvěrných, o nichž se v průběhu spolupráce dozví nebo je získají, a to i po ukončení této smlouvy. Důvěrnými informacemi se považují všechny informace vyjma těch, které byly prohlášeny za veřejné.
- Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na již veřejně známé informace a informace.

Bezpečnostní incidenty

- Druhá smluvní strana je povinna neprodleně hlásit odpovědným osobám porušení těchto pravidel, všechny zjištěné neobvyklé události, které jsou, nebo mohou být bezpečnostními incidenty a zranitelná místa, a účinně pomáhat při jejich prošetřování a odstraňování.
- Druhá smluvní strana je povinna hlásit všechny zjištěné nedostatky nebo nesoulad se skutečností.
- Druhé smluvní straně není povoleno řešení bezpečnostních incidentů a odstraňování nedostatků či nesouladů vlastními silami bez předchozího schválení bezpečnostním správcem ICT.

Používání internetu

- Druhá smluvní strana může používat při práci v IS KÚZK internet pouze pro pracovní účely při dodržování všech bezpečnostních pravidel, platných pro práci s internetem. Stahování souborů, používání FTP a jiných služeb je možné jen po dohodě se správcem systému KÚZK.
- Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, není povoleno využívat elektronickou korespondenci z prostředí KÚZK.

Tisk

- Pokud bude druhé smluvní straně umožněn tisk na tiskárnách kraje, je povinna šetřit spotřební materiál a tištěné dokumenty zabezpečit proti neoprávněnému přístupu jak během tisku, tak i po jeho vytisknutí až do jejich bezpečné likvidace.

Účty a hesla

- Druhá smluvní strana smí používat pouze jim přidělené přihlašovací účty. Tyto účty jsou chráněny heslem.
- Heslo musí splňovat aktuální požadavky na kvalitu a platnost a musí být uchováno v tajnosti.
- Názvy přihlašovacích účtů a hesla nesmějí být sděleny žádné neoprávněné osobě.
- V případě porušení bezpečnostních pravidel mohou být druhé straně přístupové účty zablokovány nebo zcela odebrány.

Druhé smluvní straně je přísně zakázáno vykonávat jiné než dohodnuté činnosti, přistupovat k jiným než povoleným prostředkům, serverům a datům nebo provádět jakékoli úkony směřující k zjišťování rozsahu přidělených oprávnění, dostupnosti jiných síťových prostředků a služeb a způsobech zabezpečení. KÚZK si vyhrazuje právo auditovat dodržování všech smluvních povinností a bezpečnostních pravidel nebo nechat provést tyto audity třetí stranou.