



JMK 58082/2014
S-JMK 46586/2014



Smlouva o poskytování služeb podpory Krajského operačního centra

kterou podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, následujícího dne
měsíce a roku uzavřely tyto smluvní strany:

1. Jihomoravský kraj

Sídlo: Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno
IČ: 70888337
DIČ: CZ70888337
Bankovní spojení: Komerční banka, a. s., č. ú. [redacted]
Zastoupený: JUDr. Věrou Vojáčkovou, MPA, ředitelkou Krajského úřadu
Jihomoravského kraje

Kontaktní osoba ve věcech
smluvních:

Telefon: [redacted]

E-mail: [redacted]

Kontaktní osoby ve věcech
technických:

Telefon: [redacted]

e-mail: [redacted]

(dále jen „Zákazník“)

a

AXENTA, a.s.

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, v odd. B, č. vl. 5888

Sídlo: Mlýnská 326/13, 602 00 Brno

IČ: 28349822

DIČ: CZ28349822

Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., číslo účtu: [redacted]

Jednatel/Zastoupený: Ing. Lukášem Příbylem

Kontaktní osoba: [redacted]

Telefon: [redacted]

E-mail: pribyl@axenta.cz

(dále jen „Poskytovatel“)

I. Předmět plnění

1. Předmětem plnění této smlouvy je poskytování služeb podpory bezpečnostnímu dohledovému centru provozovanému Jihomoravským krajem – Kybernetické operační centrum (dále jen KOC) včetně poskytování potřebných konzultací (dále „Konzultace“; Technická podpora a Konzultace dále společně jen „Servisní služby“) v rozsahu a za podmínek specifikovaných touto Smlouvou.
2. Servisní služby se týkají podpory KOC a souvisejících náležitostí v nezbytném rozsahu.
3. Vymezení Servisní služby je předmětem Přílohy č. 2, která tvoří nedílnou součást této smlouvy.

4. Servisní služby jsou poskytovány v rozsahu, v úrovni a za podmínek specifikovaných touto Smlouvou; pro poskytování Technické podpory dále platí parametry uvedené v Příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

5. Tato smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení s názvem "Poskytování podpory Krajského operačního centra" zadávaného v souladu s § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek. Jednotlivá ustanovení této smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami předmětné veřejné zakázky.

II. Výklad pojmů

1. **Technickou podporou** se rozumí činnosti spojené s diagnostikou, laděním, monitorováním, softwarovým vývojem, testováním, analyzováním, dokumentováním, implementací, nasazováním, projektovým řízením a podobně, za účelem řešení závad a chybových stavů, které jsou nebo se jeví jako závady nebo chybové stavy KOC. Tyto činnosti též zahrnují činnosti související s infrastrukturou KOC nezbytně nutné pro efektivní řešení incidentů (operační systémy, databázové systémy, integrovaný software, ovladače, komponenty a podobně), a dále zahrnují z toho vyplývající nezbytnou součinnost Poskytovatele pro zaměstnance Zákazníka a jeho ostatních dodavatelů. Technická podpora nezahrnuje porady koncovým uživatelům s běžným používáním KOC a řešení závad a chybových stavů bezprostředně příčinně souvisejících s nasazováním změn KOC, které proběhly na základě jiných ujednání mezi smluvními stranami, než je tato Smlouva, pokud v takovém ujednání není uvedeno jinak a pokud závada nebo chybový stav nastaly v období specifikovaném v takovém ujednání počítaném od doby nasazení změny; není-li takové období specifikováno, má se za to, že trvá sedm dní.

2. **Konzultacemi** se rozumí jakékoliv jiné činnosti prováděné v souvislosti s touto Smlouvou na základě požadavku Zákazníka včetně testování, analyzování, implementací, nasazování, projektového řízení a podobných činností souvisejících s dílčími změnami KOC za účelem drobného funkčního rozvoje, který nevyžaduje řešení projektovým přístupem.

3. **Dostupnost Technické podpory** jsou dny a časové úseky během těchto dní, kdy Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi Technickou podporu. Dostupnost Technické podpory vymezuje časy, kdy běží lhůty definované touto Smlouvou.

4. **Incident** je jednotlivý případ hlášený Zákazníkem k řešení Poskytovatelem v rámci Technické podpory.

5. **Kategorií incidentu** se rozumí zařazení incidentu do jedné z následujících kategorií podle závažnosti a pozorovaných nebo očekávaných důsledků Incidentu v případě, že nebude vyřešen:

- a) **Kategorie A:** Úplná nedostupnost KOC nebo její kritické komponenty bez možnosti problém obejít jiným postupem práce nebo administračním zásahem; incident obecně způsobuje závažné ztráty Zákazníkovi.
- b) **Kategorie B:** Závada nebo chybový stav KOC, který nezpůsobuje nedostupnost KOC nebo její kritické komponenty, avšak závažným způsobem omezuje či znemožňuje provádění některých činností; lze jej obejít jiným způsobem nebo administračním zásahem, resp. nezpůsobuje závažné ztráty Zákazníkovi.
- c) **Kategorie C:** Všechny ostatní incidenty, které nejsou kategorizovány jako A nebo B.

6. **Prioritou incidentu** se rozumí naléhavost Incidentu ovlivňující pořadí řešení Incidentů stejné Kategorie.

7. **Reakční doba** je doba mezi ohlášením Incidentu Zákazníkem Poskytovateli a převzetím k řešení pracovníkem Poskytovatele. Reakční doba je obecně různá podle Kategorie incidentu.

8. **Ohlášení Incidentu** je úkon provedený Zákazníkem, kterým byl Incident prokazatelně oznámen Poskytovateli a ten vyzván k řešení daného Incidentu v rámci Technické podpory. Zákazník nahlašuje Incident prostřednictvím e-mailu nebo telefonu, s uvedením kategorie vady a popisu projevů vady. Incident kategorie A Zákazník vždy nahlašuje i telefonicky na servisní linku Poskytovatele.

9. **Převzetí Incidentu k řešení** je úkon provedený Poskytovatelem, kterým dochází k započetí řešení Incidentu, čímž počne běžet Předpokládaný čas na vyřešení.

10. **Vyřešení incidentu** je stav, kdy:

- a) bylo dosaženo odstranění příčiny závady nebo chybového stavu; nebo
- b) závada nebo chybový stav se přestal projevovat přes úsilí vynaložené k odhalení příčiny; nebo
- c) byl navržen a zaveden náhradní postup práce, který alespoň o jeden stupeň snižuje Kategorii incidentu; to vede na vznik nového Incidentu s nižší Kategorii a novou Prioritou; nebo
- d) Zákazník Incident odvolal; nebo
- e) po dohodě se Zákazníkem byl Incident uzavřen z jiných důvodů; nebo
- f) Zákazníkem byl zamítnut servisní zásah na místě, aniž by byla k dispozici jiná možnost řešení incidentu (např. vzdáleným přístupem); nebo
- g) byla prokázána příčina, jejíž odstranění není v kompetenci Poskytovatele ve smyslu rozsahu poskytované Technické podpory; to nevylučuje poskytování další součinnosti.

11. **Předpokládaný čas vyřešení** je doba definovaná podle Kategorie incidentu, během které má být Incident vyřešen. Tato doba nezahrnuje čas na aplikaci nezbytných postupů, pokud nejsou zcela v kompetenci Poskytovatele.

12. **Skutečný čas řešení** je doba mezi Převzetím Incidentu k řešení a Vyřešením incidentu.

13. **Čistý čas řešení** je Skutečný čas řešení bez času nutného na aplikaci nezbytných postupů, které nejsou zcela v kompetenci Poskytovatele. Tento čas též nezahrnuje čekání způsobené rozhodnutím Zákazníka; například, nikoliv však výlučně, čekání na časové okno, ve kterém Zákazník povolí provést nasazení opravy do Produkčního prostředí.

14. **Podpora mimo Dostupnost** je Technická podpora poskytovaná mimo Dostupnost Technické podpory za zvláštních podmínek po dohodě smluvních stran.

15. **Hardwarem** se rozumí fyzický nebo virtualizovaný počítačový hardware.

16. **Standardním licencovaným softwarovým produktem** (zkráceně též „Standardní produkt“) se rozumí jakákoliv softwarová komponenta, produkt nebo platforma, která byla samostatně licencována od příslušného výrobce, a to i v případě, že tvoří součásti KOC, nebo licenci poskytl Zákazníkovi Poskytovatel.

17. **Paušálními hodinami** se rozumí kapacita pro pokrytí Servisních služeb, která je součástí odměny za Servisní služby podle čl. VII.1.

18. **Období převoditelnosti** je období, ve kterém lze čerpat Paušální hodiny, na které vznikl Zákazníkovi nárok v určitém měsíci. V daném měsíci nevyčerpané Paušální hodiny jsou převoditelné v rámci plovoucího tříměsíčního období, přičemž měsíc vzniku nároku na dané Paušální hodiny je současně prvním měsícem tohoto období.

19. **Disponibilní paušální hodiny** jsou všechny Paušální hodiny, které jsou s ohledem na Období převoditelnosti k dispozici pro pokrytí Servisních služeb v daném měsíci.

20. **MD** se rozumí člověkodenní, tedy čas odpovídající práci jedné osoby po dobu jednoho pracovního dne, tedy 8 hodin práce.

III. Poskytování Servisních služeb

1. Čerpání Servisních služeb probíhá na základě požadavku Zákazníka zadaného některým ze Servisních kanálů specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy.

2. Technickou podporu jsou oprávněny požadovat kontaktní osoby Zákazníka a jimi pověřené další osoby předem oznámené Poskytovateli. Hlavní kontaktní osobou Zákazníka pro Technickou součinnost a pro podpis Akceptačního protokolu: [REDAKCE]
[REDAKCE] Další osobou poskytující Technickou součinnost: [REDAKCE]
[REDAKCE]

3. Konzultace poskytují kontaktní osoby Poskytovatele uvedené v Příloze č. 1 a jimi pověřené další osoby.

4. Místo poskytování Servisních služeb je v sídle Zákazníka na adrese Žerotínovo náměstí 3, Brno, a v provozovnách Poskytovatele na adresách uvedených v Příloze č. 1.

5. O nutnosti zásahu v provozovně Zákazníka rozhoduje Poskytovatel podle technických podmínek a povahy Incidentu, oprávněný zaměstnanec Zákazníka tento zásah schvaluje.

IV. Evidence incidentů a vykazování času

1. Incidenty a úkoly zadává primárně Zákazník. V odůvodněných případech zadává incidenty a úkoly pracovník Poskytovatele.

2. Počáteční stanovení Kategorie a Priority provádí Zákazník. Poskytovatel je Kategorii incidentu oprávněn změnit pouze v případě, že Zákazníkem navržená Kategorie je v přímém rozporu s definicí podle čl. II.5.

3. Čas strávený řešením incidentů a úkolů pracovníci Poskytovatele zaznamenávají k příslušným incidentům. Vykazovaný čas je zaokrouhlován na 30 minutové úseky nahoru.

4. Zákazník je povinen vykazovaný čas kontrolovat na základě předložených akceptačních protokolů za daný měsíc a nejdéle do 5 dnů po doručení příslušné faktury s akceptačním protokolem odsouhlasit tento výkaz prací. Zákazník je povinen oznámit Poskytovateli své námitky bez zbytečného odkladu.

V. Práva a povinnosti Zákazníka

1. Zákazník je povinen poskytovat adekvátní součinnost svými zaměstnanci nebo pracovníky dalších relevantních dodavatelů pro diagnostiku Incidentů.
2. Zákazník je povinen před nasazením oprav a změn provést kontrolu akceptačních testů, které musí následně provést Poskytovatel na vlastní odpovědnost. Zákazník je povinen potvrdit či odmítnout nasazení do Produkčního prostředí. Nasazení do Produkčního prostředí bez akceptačních testů je možné pouze s výslovným svolením Zákazníka, vyžaduje-li to mimořádnost situace.
3. Zákazník je povinen zpřístupnit Poskytovateli zdrojové texty a konfigurační soubory, má-li je k dispozici a umožňuje-li to příslušná smlouva.
4. Zákazník je oprávněn rozhodnout o nasazení opravy kritického incidentu na Produkční prostředí bez provedení akceptačních testů.
5. Zákazník je oprávněn definovat doby, kdy je možné provádět zásahy v Produkčním prostředí a nasazovat opravy.
6. Zákazník je oprávněn stanovit režim používání Neprodukčních prostředí.
7. Zákazník je oprávněn eskalovat Incident na eskalační kontakt Poskytovatele, pokud mu není poskytována Technická podpora nebo součinnost v kvalitě a časech definovaných touto Smlouvou, nebo pokud z pohledu Zákazníka hrozí nedodržení Předpokládaného času vyřešení.

VI. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen postupovat při řešení Incidentů a plnění této smlouvy s odbornou péčí.
2. Poskytovatel se zavazuje provádět Servisní služby přednostně prostřednictvím vlastních zaměstnanců. Výkon činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy třetí osobou podléhá písemnému souhlasu Zákazníka. V případě, že Poskytovatel použije pro plnění svých povinností subdodavatele či jinou třetí osobu, odpovídá za jeho plnění stejně, jakoby plnil tyto povinnosti sám. Ustanovení čl. XI. odst. 5 tím není dotčeno.
3. Poskytovatel je povinen vyvinout adekvátní úsilí k tomu, aby v každém okamžiku byl k dispozici alespoň jeden Servisní kanál.
4. Poskytovatel je povinen dodržovat Reakční dobu.
5. Poskytovatel je povinen vyvinout maximální úsilí k tomu, aby Skutečný čas vyřešení byl menší nebo roven Předpokládanému času vyřešení.
6. Poskytovatel je oprávněn eskalovat Incident na eskalační kontakt Zákazníka, pokud mu není poskytována součinnost nezbytná k úspěšnému a efektivnímu vyřešení Incidentu, nebo pokud z pohledu Poskytovatele hrozí z takových důvodů nedodržení Předpokládaného času vyřešení.
7. Při plnění svých povinností dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen zajistit, aby jeho pracovníci dodržovali veškerá bezpečnostní nařízení a interní bezpečnostní předpisy Zákazníka, se kterými byl Poskytovatel Zákazníkem prokazatelně seznámen.

8. Při plnění svých povinností dle této smlouvy je Poskytovatel povinen postupovat v souladu s českým právním řádem a zajistit, aby stejně postupovali i jeho zaměstnanci.

VII. Cena

1. Odměna za Servisní služby dle článku I této smlouvy (tedy cena za Technickou podporu a Konzultace) je stanovena v pevné výši na **50.000,- Kč** (slovy: padesát tisíc korun) bez DPH měsíčně. Uvedená pevná odměna zahrnuje odměnu za veškeré činnosti Poskytovatele činěné dle této smlouvy či v souvislosti s ní, s výjimkou sjednanou v odst. 2 a 3. tohoto odstavce, a obsahuje **5 MD technika**.

2. Servisní služby nad rámec Disponibilních paušálních hodin budou účtovány podle následujícího ceníku prací:

Položka	Činnost	Cena CZK	Jednotka
101	Servisní zásah (vzdáleně i místně)	12.000,-Kč	MD

3. Cena za Servisní služby je splatná měsíčně pozadu oproti faktuře vystavené začátkem měsíce následujícím po měsíci, kdy byly Servisní služby poskytnuty. K faktuře musí být připojen výpis provedených Servisních služeb – Akceptační protokol. V případě, že rozsah Servisních služeb přesahuje rámec Disponibilních paušálních hodin, musí být výpis Servisních služeb potvrzen oprávněnou osobou Zákazníka.

4. Splatnost faktury za Servisní služby je 30 dní od data doručení. Povinnost Zákazníka k úhradě podle vystavené faktury se považuje za splněnou dnem, kdy je příslušná částka připsána ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele uvedeného na faktuře.

5. Každá faktura Poskytovatele musí splňovat náležitosti účetního dokladu dle ustanovení § 11 zák. č. 563/1991 Sb. o účetnictví, náležitosti daňového dokladu dle ustanovení § 28 odst. 2 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a dále musí obsahovat jednoznačnou identifikaci služeb ve vztahu k této Smlouvě (např. číslo související objednávky). V případě, že faktura nebude splňovat uvedené náležitosti, vrátí ji Zákazník Poskytovateli ve lhůtě splatnosti k opravě. Nová lhůta splatnosti 30 dní počíná běžet dnem doručení opravené faktury.

VIII. Odpovědnost

1. Žádná ze stran není odpovědná za prodlení a škody způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a je takového charakteru a rozsahu, že jí brání ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.

2. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy již povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich ekonomických nebo finančních poměrů.

3. Poskytovatel se zavazuje uzavřít a po celou dobu platnosti této Smlouvy udržovat v platnosti pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu činnosti dle této Smlouvy pro případ vzniku

jakýchkoli škod, které by mohly Zákazníkovi vzniknout v souvislosti s činností Poskytovatele dle této Smlouvy tak, že výše pojistného plnění dosahuje minimálně takových částek, aby mohla být z pojistného plnění plně nahrazena škoda ve výši do 50.000,- Kč. Poskytovatel se zavazuje zachovat pojištění alespoň v uvedené výši po celou dobu trvání smlouvy. Zbývající část škody převyšující pojistné plnění z pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu činnosti dle této Smlouvy uhradí Poskytovatel ze svých zdrojů.

IX. Doba trvání

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to od účinnosti této smlouvy do 30.09.2017.
2. Platnost a účinnost této Smlouvy lze ukončit:
 - a) písemnou dohodou smluvních stran;
 - b) písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran i bez udání důvodu s jednoměsíční výpovědní lhůtou počínající od prvního dne měsíce následujícího po měsíci doručení výpovědi povinné smluvní straně;
 - c) odstoupením kterékoliv ze smluvních stran pro porušení povinností druhé smluvní strany, pokud toto porušení trvá po dobu alespoň 10 dnů poté, co byla smluvní strana, která povinnost porušila, o tom písemně informována a písemně vyzvána k jeho odstranění.
 - d) odstoupením kterékoliv ze smluvních stran v případě, že druhá smluvní strana z jakéhokoliv důvodu ztratí své oprávnění k provozování podnikatelské činnosti
 - e) odstoupením kterékoliv ze smluvních stran v případě, že druhá smluvní strana vyhlásí úpadek, na její společnost je podán návrh na zahájení konkursního řízení nebo byla vyhlášena likvidace její společnosti na základě příslušného zákona
 - f) odstoupením kterékoliv ze smluvních stran v případě, že druhá smluvní strana, její společníci nebo vedoucí pracovníci se v souvislosti s podnikatelskou činností dopustí trestného činu či jiného jednání poškozujícího dobré jméno smluvní strany.
3. V případě ukončení smlouvy je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu předat výkon činnosti podle této smlouvy náhradnímu poskytovateli určenému Zákazníkem nebo Zákazníkovi podle jeho určení. Až do doby tohoto předání, nejdéle však po dobu jednoho měsíce od ukončení smlouvy, je Poskytovatel povinen vykonávat činnosti, ke kterým je zavázán touto smlouvou, pokud budou nezbytné pro zachování řádné funkce předmětu poskytování technické podpory Zákazníka. Za tuto činnost mu přísluší odměna stanovená podle cenových ujednání této smlouvy.
4. Ukončení smlouvy se nedotýká nároku na náhradu škody, úhradu smluvních sankcí a dalších ustanovení, která podle svého znění nebo účelu mají zůstat účinná i po ukončení smlouvy.

X. Smluvní sankce

1. V případě prodlení Zákazníka s úhradou daňového dokladu – faktury, je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky bez DPH za každý den po termínu splatnosti až do doby zaplacení dlužné částky, a Zákazník se zavazuje takto účtovaný úrok z prodlení zaplatit.

2. V případě prodlení Poskytovatele s dodržáním Reakční doby při servisním zásahu kategorie A vymezené v příloze č. 1 této smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
3. V případě prodlení Poskytovatele s dodržáním Reakční doby při servisním zásahu kategorie B, C, D vymezené v příloze č. 1 této smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení.
4. V případě prodlení Poskytovatele s dodržáním Předpokládaného času zahájení řešení vymezeného v příloze č. 1 této smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení. V případě včasného překlopení Incidentu do nižší kategorie se tato smluvní pokuta neuplatní.
5. V případě, že Skutečný čas řešení incidentu převyší Předpokládaný čas vyřešení, je Poskytovatel povinen zaplatit Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den, o který Skutečný čas řešení převyší Předpokládaný čas vyřešení.
6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody vzniklé druhé smluvní straně v příčinné souvislosti s porušením povinnosti, k níž se smluvní pokuta váže, a nemá vliv na řádné plnění předmětu smlouvy.
7. Úrok z prodlení a smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné strany straně povinné k zaplacení.

XI. Autorská práva

1. Dílo, které Poskytovatel vytvořil ke splnění svých povinností vyplývajících z této Smlouvy (dále jen „Dílo“), může být dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, ve znění pozdějších předpisů. Za Dílo se považují zejména počítačové programy a jejich části včetně přípravných koncepčních materiálů, návrhy architektury a technického designu, databáze a jakékoliv jiné hmotně zachycené výsledky činnosti Poskytovatele v oblasti informačních technologií.
2. Poskytovatel tímto uděluje Zákazníkovi výhradní licenci k Dílu a to na časově neomezenou dobu a pro celosvětové území a to pro všechny způsoby užití v rozsahu množstevně neomezeném. Zákazník je oprávněn dílo užít v původní, zpracované či upravené podobě (včetně překladu do jiných jazyků), ve spojení s jinými autorskými díly i materiálem neautorského charakteru či jako podklad pro přípravu dalších děl, včetně zařazení do díla souborného. Licence je udělována s právem udělovat podlicence k Dílu jako celku či jeho části v neomezeném rozsahu a s právem postoupení licence třetí osobě zcela nebo zčásti i bez souhlasu Poskytovatele; Zákazník není povinen oznamovat Poskytovateli, že licenci postoupil. Poskytovatel ani jeho subdodavatelé nejsou oprávněni dílo jakkoliv užít s výjimkou podle odst. 5 tohoto článku. Zákazník není povinen dílo užít. Zákazník je oprávněn užívat dílo bez autorských označení jeho autora a sám se označovat za výhradního nositele práv k užití díla s použitím symbolu ©.
3. Poskytovatel se zavazuje předat Zákazníkovi s veškerým Poskytovatelem naprogramovaným software i zdrojové kódy k tomuto software a uživatelskou dokumentaci k software v obvyklém rozsahu.
4. Úplata za licenci a činnost podle odst. 3 tohoto článku je zahrnuta v ceně podle čl. VII.

5. Poskytovatel je oprávněn užít ty části Díla, které jsou obecné či technologické povahy a neobsahují důvěrné informace nebo obchodní tajemství Zákazníka, přitom územní, časový a množstevní rozsah majetkových práv Poskytovatele k takovým částem Díla je neomezen. Poskytovatel je oprávněn vykonávat autorská majetková práva k takovým částem Díla jakýmkoli ze způsobů, které jsou známy v době uzavření této Smlouvy.

6. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že plněním závazků podle této Smlouvy neporušuje práva duševního vlastnictví třetích osob. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby veškeré práce podle této smlouvy pro něj vykonávaly osoby, u nichž bude vykonávat jejich majetková práva k příslušným dílům ve smyslu § 58 autorského zákona.

7. V případě, že jakákoliv třetí osoba včetně zaměstnanců Poskytovatele uplatní nárok proti Zákazníkovi z titulu porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s touto Smlouvou, Poskytovatel se zavazuje poskytnout Zákazníkovi účinnou pomoc a uhradit mu veškeré náklady, které v souvislosti se sporem mezi Zákazníkem a třetí osobou Zákazníkovi vzniknou a dále se zavazuje uhradit Zákazníkovi náhradu veškeré vzniklé škody a jiné újmy, která mu vznikne v důsledku uplatnění autorskoprávního nároku vůči Zákazníkovi v souvislosti s touto smlouvou.

8. Zánikem této smlouvy nejsou dotčeny již udělené licence.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran.
2. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
3. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:
 - a) Příloha č. 1 — Parametry Technické podpory
 - b) Příloha č. 2 — Vymezení servisní podpory
4. Práva a povinnosti smluvních stran v této Smlouvě výslovně neupravená se řídí občanským zákoníkem, autorským zákonem a dalšími obecně závaznými právními předpisy.
5. Tato Smlouva může být doplňována a měněna pouze formou písemných dodatků.
6. V případě, že by některé ustanovení Smlouvy bylo nebo se v budoucnu stalo z jakýchkoliv důvodů neplatné, nezpůsobuje neplatnost ostatních částí Smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit po vzájemné dohodě toto ustanovení jiným, odpovídajícím svým obsahem co nejblíže účelu neplatného ustanovení.
7. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Zákazníka, Poskytovatel výslovně souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů (zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů).
8. Poskytovatel dále prohlašuje, že neporušuje etické principy, principy společenské odpovědnosti ani základní lidská práva.

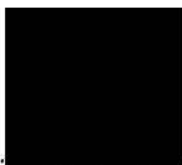
9. Smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že návrh na uveřejnění smlouvy v registru smluv podá Zákazník.

10. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle, prosta omylu, a že se seznámily s jejím obsahem, bez výhrad s ním souhlasí a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Brně dne 28. 4. 2017

V Brně dne 30.03.2017

Jihomoravský kraj
Žerotínovo nám. 3
601 82 Brno
-12-



Za Jihomoravský kraj
JUDr. Věra Vojáčková, MPA,
ředitelka Krajského úřadu Jihomoravského kraje



Za AXENTU, a.s.
Ing. Lukáš Příbyl
předseda představenstva

Příloha č. 1 smlouvy: Parametry Technické podpory

Parametry Technické podpory

1. **Seznam míst poskytování Servisních služeb na straně Poskytovatele:**
2. **Poskytování Servisních služeb:**
 - a) Vzdáleně (vzdáleným přístupem) z místa poskytování služeb
 - b) V sídle JMK na adrese: Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno
3. **Dostupnost Technické podpory:**
 - a) Nahlášení závady, servisní rozhraní: 14x7, od 08:00 do 22:00
 - b) Servisní rozhraní: 10x5, od 08:00 do 18:00, dny v týdnu: 5 (pondělí - pátek)
4. **Reakční doba a předpokládaný čas zahájení řešení v závislosti na Kategorii incidentu:**
 - a) Kat. A – 8 hodin
 - b) Kat. B – zahájení 2. pracovní den
 - c) Kat. C – zahájení 3. pracovní den
 - d) Kat. D – zahájení nejpozději 5. den po nahlášení
5. **Oprávnění stanovit Kategorii incidentu:**

Stanovení kategorie závažnosti může provést pouze oprávněný zaměstnanec Zákazníka, taktéž může oprávněný zaměstnanec Zákazníka měnit kategorii závažnosti v průběhu řešení nahlášeného problému, pokud zjistí nové skutečnosti o dopadu incidentu na činnost Zákazníka. Tyto skutečnosti je povinen oznámit pověřené osobě Poskytovatele.
6. **Kategorie incidentů jsou stanoveny dle dopadu na provoz**
 - a) Kat. A – Jednotlivá řešení nejsou použitelná ve svých základních funkcích. Tento stav může ohrozit činnost Zákazníka
 - b) Kat. B – Některé funkce řešení pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit činnost Zákazníka
 - c) Kat. C – Není nebezpečí přímého ohrožení činnosti Zákazníka. Aplikační řešení jsou dostupná, ale některé funkce jsou omezeny.
 - d) Kat. D – Požadavky na telefonické a/nebo osobní konzultace, rozvojové požadavky dodaných aplikačních řešení.
7. **Další činnosti v rámci poskytované podpory: 5MD technika**
8. **Služby v uvedené ceně mimo garantované reakce jsou následující:**
9. **Servisní kanály:**
 - a) Telefonicky na číslech:
 - b) E-mailem na adrese:
10. **Základní komunikační pravidla pro hlášení a řešení Incidentů:**

- a) Incidenty kategorie A musí být vždy hlášeny dvěma kanály: kanálem uvedeným pod bodem 9.a) a následně kanálem uvedeným pod bodem 9.b).
- b) Součinnost Zákazníka pro Incidenty kategorie A musí být Poskytovatelem u relevantní Kontaktní osoby Zákazníka vždy vyžádána i telefonicky.
- c) V případě, že Incident je způsoben vadou nebo vlastností Standardního licencovaného softwarového produktu, informuje o tom Poskytovatel Zákazníka a vyžádá si instrukce k dalšímu postupu, například vytvoření náhradního řešení, je-li to technicky možné, nebo předání Incidentu na technickou podporu příslušného výrobce.

11. Kontaktní osoby Poskytovatele:

Typ kontaktu	Jméno a příjmení	Telefon	Email
Hlavní kontakt pro Technickou podporu			
Další osoby přijímající Technickou podporu			

Příloha č. 2 smlouvy: Vymezení servisní podpory

Vymezení servisní podpory

Popis činnosti požadované po dodavateli

Dodavatel zajistí:

- Pravidelné profylaxe technologie a prostředí, těchto komponent KOC
 - SIEM - HP ArcSite
 - Log Management – SSB - syslog-ng Store Box - Balabit
 - Flow monitoring – Sonda Flowmon a Flowmon ADS
 - NAS – síťové úložiště Synology
 - ESX - VMware ESX Server základ pro virtualizační technologie
 - VDI - Virtual Desktop Infrastructure - konsolidace a virtualizace operačních systémů do jednoho datového centra
 - pfSense - Virtual Firewall s IDS
 - RT-IR - tiketovací systém
 - , FES - prostředí pro přístup zákazníků
- Konfigurační úpravy – **stejný postup jako níže u instalací nových verzí firmware**
- Instalace aktualizací firmware – veškeré aktualizace budou nejdříve testovány v testovacím prostředí dodavatele, aby nedošlo k narušení funkčnosti KOC
- Instalace aktualizací definic
- Health check na měsíční bázi – kontrola stavu a provozuschopnosti HW
- Zaškolení obsluhy při příp. přechodu na novou verzi management konzole
- Průběžná aktualizace dokumentace dle skutečného stavu