

Smlouva o poskytování Servisních služeb

číslo smlouvy Objednatele: 46442023

číslo smlouvy Poskytovatele: RCB-230043

1. Smluvní strany

Plzeňský kraj

sídlo: Škroupova 18, 306 13 Plzeň

IČ: 70890366

DIČ: CZ70890366

Zastoupený: hejtmanem Rudolfem Špotákem

K podpisu smlouvy oprávněna: ředitelka Krajského úřadu Plzeňského kraje Mgr. Štěpánka Szabó, MBA

Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., pobočka Plzeň

Číslo účtu: 1063003350/5500

dále jen „**Objednatel**“ na straně jedné

a

AUTOCONT a.s.

sídlo: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava

IČ: 04308697

DIČ: CZ04308697

spisová značka OR: B 11012 vedená u Krajského soudu v Ostravě

Jednající: Ladislav Kocour, ředitel regionálního centra, na základě Plné moci

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

Číslo účtu: 6563752/0800

dále jen „**Poskytovatel**“ na straně druhé

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu § 1746/2 občanského zákoníku tuto Smlouvu.

2. Definice pojmů

2.1. Používá-li tato Smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, je jejich význam definován ve všeobecných obchodních podmínkách pro poskytování služeb, případně v následujících bodech.

BE (Best Effort) – znamená, že Poskytovatel provede Požadavek bez zbytečného odkladu.

Business Day (BD) – Pracovní den.

Business Hours (BH) – pracovní hodina v rámci Pracovního dne.

Bodová hodnota, bod - číslo, vyjadřující náročnost Požadavku.

Člověkohodina - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.

Člověkoden - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne (po dobu 8 hodin) v rámci Servisního kalendáře.

Doba odezvy (Response time - R) – metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servis Desk Poskytovatele do zahájení provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.

Doba ukončení (Fix time – F) – metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servis Desk Poskytovatele po její úspěšné provedení, respektive vyřízení Požadavku. Do Doby ukončení se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.

Incident - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT, nebo může způsobit nefunkčnost (přerušení dodávky) Servisní služby.

IT Partner – pracovník Poskytovatele zajišťuje a integruje daná řešení podle potřeb a požadavků Objednatele.

Koncová zařízení - počítače uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery, čtečky).

Konzultační požadavek - žádost o konzultaci a poradenství k uvažovaným Změnám, které by mohly mít vliv na Informační systémy Objednatele, Prvky IT, nebo služby IT.

Monitorování, Monitoring - sledování Prvků IT prostředky Vzdáleného přístupu, zda jsou funkční. Sledování, zda provozní charakteristiky Prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik.

Náhradní zařízení – zařízení podobných vlastností (parametrů).

Požadavek - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT, přičemž:

- Požadavek může zahrnovat:
 - žádost o poskytnutí servisního zásahu (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT),
 - žádost o poskytnutí konzultace a poradenství,
 - žádost o provedení Změny,
- Požadavek může:
 - být zadán Objednatelem jako jednorázový,
 - být zadán Objednatelem jako opakující se činnost,

- vzniknout jako výstup Monitorování,
- vzniknout na základě Provozní správy nebo Pravidelné kontroly Prvku IT,

Pravidla změnového řízení – zahrnující následující kroky: inicializace změnového řízení, ověření relevance a stanovení priority Změnového požadavku, posouzení Změnového požadavku, přijetí/odmítnutí/odložení požadavku na Změnu, zpracování analýzy požadavků na Změnu a postup realizace Změny, schválení realizace Změny, realizace Změny, akceptace realizace, zhodnocení Změny a návrh opatření na zlepšení.

Priorita Incidentu - závažnost Incidentu dle klasifikace Kontaktní osoby Objednatele.

Provozní správa, Pravidelná kontrola - provádění Služeb, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT, nebo služby IT.

Prvek IT - zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka.

Přechodné období - etapa poskytování Služeb. Během této etapy dochází ke konsolidaci Služeb, včetně případného upřesnění rozsahu Služeb, který Objednatel bude požadovat pro etapu Standardního provozu. Služby jsou prováděny v plném rozsahu, ale pro tuto fázi může být definováno jiné SLA než ve Standardním provozu.

Příloha – Nedílná součást této Smlouvy.

Report – dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.

Servisní okno (odstávka) – je vyhrazený čas pro Objednatelem předem odsouhlasený servisní zásah. V době Servisního okna může být Informační systém nedostupný.

Servisní požadavek – žádost o provedení Servisní služby za účelem vyřešení Incidentu.

SLA - Service Level Agreement, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrik Služby.

Standardní provoz – etapa poskytování Služeb, která následuje bezprostředně po ukončení Přechodného období. Během této etapy jsou Služby prováděny v plném rozsahu podle SLA.

Vzdálená správa – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Poskytovatele.

Vzdálený přístup, Vzdálené připojení – připojení z provozovny Poskytovatele k Prvku IT Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.

Změnový požadavek, Změna – žádost o přidání, modifikace nebo odstranění čehokoliv, co by mohlo mít vliv na Prvky IT.

3. Předmět plnění

- 3.1. Předmětem Plnění této Smlouvy je závazek Poskytovatele, že poskytne Objednateli poptávané služby v rozsahu, kvalitě a časech dle požadavků Objednatele, vymezených ve výzvě k podání nabídek uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 3.2. Služby budou poskytovány na Prvcích IT definovaných v Příloze č. 2, bod 2.3 této Smlouvy.
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje vypracovat standardní Report po skončení každého fakturačního období, během něhož jsou poskytovány Služby podle této Smlouvy. Pokud Objednatel do 5-ti (pěti) pracovních dnů k Reportu nevyjádří, má se za to, že Report bezvýhradně akceptoval.

4. Způsob a termíny plnění

- 4.1. Poptávané služby budou zadavatelem v průběhu trvání smlouvy čerpány průběžně, na základě aktuální potřeby.
- 4.2. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
 - prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele Vzdálenou správou,
 - prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele konzultací poskytnutých telefonicky, emailem, nebo videokonferencí,
 - prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele,
 - po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňující-li to technické prostředky na straně Objednatele,
- 4.3. Detailní popis způsobů, termínů a podmínek je definován v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 4.4. Místo plnění je definováno v příloze č. 3 této Smlouvy.
- 4.5. Primárním způsobem poskytování služeb je na základě vzdáleného přístupu do infrastruktury Plzeňského kraje, zřízeného na základě samostatné smlouvy. Neumožní-li povaha incidentu jeho vyřešení přes vzdálený přístup, je dodavatel povinen realizovat on-site výjezd do budovy Krajského úřadu Plzeňského kraje, Škroupova 18, Plzeň.
- 4.6. Smluvní strany se dohodly, že Servisní služby podle čl. 3 této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat v období specifikovaném v Servisním kalendáři, který je definován v Příloze č. 4, bod 4.1 této Smlouvy.
- 4.7. Poskytovatel provede záznam o provedení Služby na pracovišti Objednatele, který předá Objednateli (i elektronickou cestou) a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány formou telefonické konzultace, elektronické pošty nebo formou vzdálené správy, jsou/mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů na straně Poskytovatele a 1x za čtvrtletí jsou předány formou Reportu spolu s fakturou za provedené úkony Objednateli. V takovém případě je potvrzení poskytnuté Služby provedeno elektronicky formou e-mailu či prostřednictvím webového rozhraní Poskytovatele, nebo odsouhlasením Reportu jako celku. Pokud Objednatel do 5-ti (pěti) pracovních dnů nepodá protinávrh, má se za to, že Report bezvýhradně akceptoval.
- 4.8. Dopravu zajišťuje Poskytovatel. Cena dopravy (Dopravné) je určena dle Přílohy č. 4, bodu 4.3 této Smlouvy.

5. Cena za poskytované služby, způsob úhrady

- 5.1. Ceny uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy jsou uvedeny jako ceny bez DPH a s DPH ve výši platné ke dni uzavření Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude DPH účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna ceny není důvodem k uzavření dodatku ke Smlouvě.
- 5.2. Kalkulace sjednané odměny a podrobná specifikace sjednaného způsobu vyúčtování Servisních služeb je uvedena v Příloze č. 4 této Smlouvy.
- 5.3. V případě potřeby provedení činnosti Poskytovatelem nad rozsah předmětu plnění dle čl. 4 této Smlouvy, se mohou smluvní strany dohodnout na jejím provedení a na výši odměny za její provedení. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury.

- 5.4. V případě poskytování Plnění mimo časový rozsah daný Servisním kalendářem bude Plnění poskytnuté Poskytovatelem ve prospěch Objednatele oceněno částkou dle hodinové sazby uvedené v Příloze č. 4 resp. bude k ceně poskytnutého Plnění účtován příplatek uvedený v Příloze č. 4, bod 4.3 nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku.
- 5.5. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti, nebo při nalezení neobvyklého řešení Požadavku, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.
- 5.6. Jakékoliv navýšení ceny musí být projednáno a schváleno Odpovědnými osobami písemným dodatkem k této Smlouvě.
- 5.7. Sjednanou odměnu uhradí Objednatel na základě faktury vystavené Poskytovatelem po poskytnutí Servisních služeb dle této Smlouvy. Úhrada za poskytnuté služby proběhne každé čtvrtletí, podle skutečně odebraných služeb (výkaz je součástí faktury). Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit k poslednímu dni čtvrtletí, za které náleží odměna. Faktura musí obsahovat rozlišení částky účtované jako měsíční paušální odměna a částky účtované za Služby poskytnuté Poskytovatelem mimo sjednanou paušální odměnu tzn. za Služby požadované Objednatelem nad rámec sjednaného rozsahu Servisních služeb dle čl. 4 této Smlouvy.
- 5.8. Poskytovatel/Objednatel akceptuje závazek k pravidelné úhradě měsíčního paušálu, který bude Poskytovatelem vyfakturován čtvrtletně. Ostatní platby jsou odvislé od čerpání služeb dle zadaných incidentů, jejich počtu a rozsahu úrovně.
- 5.9. 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. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.
- 5.10. Objednatel doporučuje Poskytovateli využít elektronickou fakturaci s doručením do elektronické podatelny Objednatele na posta@plzensky-kraj.cz.
- 5.11. Objednatel neposkytuje zálohy na poskytování smluvního plnění.
- 5.12. V případě neúplného poskytování služeb v daném čtvrtletí bude fakturace provedena v alikvotní výši. Čtvrtletím se pro účely této Smlouvy rozumí standardní kalendářní čtvrtletí.

6. Inflační doložka

- 6.1. V případě, že průměrný roční index spotřebitelských cen dle údajů Českého statistického úřadu, publikovaných na jeho internetových stránkách, uvedený ke kalendářnímu měsíci odpovídajícímu měsíci, v němž byla smlouva uzavřena, vzroste o více než 2%, je Poskytovatel oprávněn uplatnit požadavek na zvýšení ceny za poskytování služeb o výši tohoto indexu, maximálně však o 15%.
- 6.2. Žádat lze v každém roce trvání smlouvy, nejdříve však po roce účinnosti smlouvy. Ke zvýšení může dojít nejdříve od kalendářního měsíce odpovídajícího měsíci, v němž byla uzavřena smlouva. K úpravě ceny dle tohoto ustanovení smlouvy není třeba uzavírat dodatek ke smlouvě, písemný požadavek Poskytovatele však musí být řádně zdůvodněn a doložen.

Objednatel žádost posoudí a do 15 kalendářních dnů od doručení žádosti zašle Poskytovateli vyjádření, zda se zvýšením ceny souhlasí, včetně odůvodnění.

7. Práva a povinnosti smluvních stran

7.1. Součinnost smluvních stran:

7.1.1. Pro poskytování Servisních služeb je nutné zajistit potřebné informace pro včasné řešení Požadavků, dále Vzdálené přístupy a příslušná systémová oprávnění na definované Prvky IT po dobu platnosti Smlouvy.

7.1.2. Pro zajištění řádné realizace Služeb požaduje Poskytovatel na Objednateli zejména následující součinnost:

- provedení činností k vymezení Požadavku tak, jak bylo navrženo Poskytovatelem. Tyto činnosti mohou zahrnovat sledování sítě, zachycení chybových hlášení a shromažďování informací o konfiguraci, vizuální kontrolu hardware zařízení, provedení Změny dle doporučení Poskytovatele apod.,
- provedení činností vedoucí k řešení Incidentu – například fyzický restart / vypnutí jednoho z Prvků IT, provedení Změny v konfiguraci, vždy však na pokyn Poskytovatele,
- v důsledném dodržování Pravidel Změnového řízení,
- určení Odpovědné osoby Objednatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Objednatele,

7.1.3. Před realizací jakékoliv odsouhlasené Změny, která má vliv na dostupnost Informačního systému Objednatele, se Objednatel a Poskytovatel dohodnou na způsobu zálohování, ověření zálohy a její obnovitelnosti, pokud toto bude vyžadováno.

7.2. Práva a povinnosti Poskytovatele:

7.2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby s odbornou péčí a dodávat kvalitní Služby.

7.2.2. Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy.

7.2.3. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Pracovníky Objednatele ve věci řádného poskytování Servisních služeb dle této Smlouvy.

7.2.4. Poskytovatel má za povinnost po dohodě s Objednatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.

7.3. Práva a povinnosti Objednatele:

7.3.1. Objednatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré jemu dostupné informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování Servisních služeb a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků.

7.3.2. Bude-li pro vyřešení servisního incidentu nebo jiného servisního požadavku objednatel nutný vzdálený přístup poskytovatele do infrastruktury objednatel, zavazuje se objednatel umožnit poskytovateli tento vzdálený přístup. Vzdálený přístup bude zřízen poskytovateli v souladu se samostatně uzavřenou smlouvou o vzdáleném přístupu. Pro

řešení formou vzdáleného přístupu se obě smluvní strany zavazují poskytnout si vzájemnou součinnost.

- 7.3.3. Objednatel jmenuje Kontaktní a Odpovědné osoby pro účely této Smlouvy.
- 7.3.4. Objednatel má za povinnost po dohodě s Poskytovatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
- 7.3.5. Objednatel se vyjádří písemně k předkládaným materiálům nejpozději do tří (3) Pracovních dnů od jejich obdržení, pokud není dohodnuto jinak.
- 7.3.6. Objednatel je povinen zajistit přístup Pracovníkům Poskytovatele do objektů a k pracovištím, v souvislosti s poskytováním Služeb.

8. Mlčenlivost

- 8.1. Poskytovatel se zavazuje zajistit utajení získaných důvěrných informací takovým způsobem, aby nemohlo dojít k jejich zneužití. Za důvěrné informace se považují takové informace, o kterých vzhledem k povaze informací lze předpokládat, že na jejich utajení má druhá smluvní strana oprávněný zájem anebo které nejsou v obchodních kruzích běžně dostupné. S důvěrnými informacemi je nutné nakládat jako s vlastním obchodním tajemstvím, aniž by bylo nutné takové informace jako důvěrné vždy jednotlivě označovat. Výše uvedené nevylučuje možnost v jednotlivých případech při zvýšeném zájmu toto označené pro jednotlivé informace použít. Za důvěrné informace se dále považují informace, které jsou jako důvěrné výslovně kteroukoliv ze smluvních stran označeny.
- 8.2. Prokázané porušení mlčenlivosti je považováno za závažné porušení Smlouvy, na základě kterého je možné od této Smlouvy ihned odstoupit.

9. Odpovědnost za škodu

- 9.1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu, maximálně však do výše hodnoty Plnění podle této Smlouvy za kalendářní měsíc poskytování Služeb.
- 9.2. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Poskytovatel nenes odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Poskytovatel, na které se záruka vztahuje.
- 9.3. Objednatel zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Poskytovatel a bylo toto zařízení zapůjčeno Objednateli.

10. Sankce

- 10.1. K zajištění řádného a včasného plnění stěžejních smluvních povinností bude sjednána smluvní pokuta za porušení následujících povinností dodavatele i objednatel:
 - a) Smluvní pokuta vůči Poskytovateli
 - Pro každý zjištěný případ porušení povinnosti ochrany důvěrných informací se stanovuje smluvní pokuta ve výši 20.000 Kč

- zahájení řešení nahlášených incidentů ve sjednaných časech (Dohoda o SLA) je zajištěno smluvní pokutou za každou hodinu prodlení ve výši uvedené pro každou kategorii incidentu níže v tabulce

Klasifikace incidentu	Zahájení řešení incidentu	Smluvní pokuta za každou hod prodlení
Kritické incidenty	Nejpozději do 4 hodin (4BH)	500,- Kč
Závažné incidenty	Nejpozději do následujícího pracovního dne (NBD)	300,- Kč
Ostatní incidenty	Nejpozději do třetího pracovního dne (3BD)	200,- Kč

Do lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin (dále jen pracovní hodiny), tj. 1 pracovní den = 8 hodin.

b) Smluvní pokuta vůči Objednateli

- pro případ prodlení se zaplacením fakturované ceny se Objednatel zavazuje Poskytovateli uhradit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení

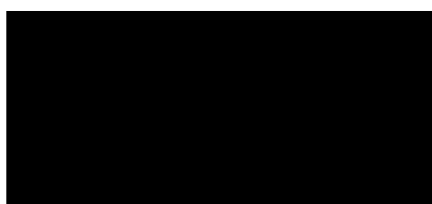
11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Smlouva bude uzavřena v elektronické podobě.
- 11.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv. Uveřejnění v registru smluv zajistí Objednatel.
- 11.3. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Ukončit platnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele, bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 11.4. Objednatel i Poskytovatel jsou oprávněni písemně vypovědět Smlouvu, pokud druhá smluvní strana opakovaně (nejméně 3x) porušila povinnosti sjednané ve Smlouvě.
- 11.5. Jednostranně lze okamžitě od smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - Objednatel je v prodlení s placením dle specifikace v čl. 5 déle než 60 dnů,
 - Poskytovatel je ve zpoždění v Plnění dle čl. 3 déle než 60 dnů,
- 11.6. Odstoupení od smlouvy je možné v souladu s občanským zákoníkem a musí být učiněno písemnou formou a prokazatelně doručeno druhé smluvní straně.
- 11.7. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní Plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. V případě odstoupení od Smlouvy má

Poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu čl. 6. této Smlouvy za Servisní služby realizované do konce běhu výpovědní lhůty.

- 11.8. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí ustanoveními této Smlouvy a občanským zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.
- 11.9. Každá smluvní strana je oprávněna jednostranně odstoupit od této Smlouvy, jestliže:
- druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky této Smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjedнала nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě,
 - druhá smluvní strana ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů ve vztahu k činnostem, které jsou předmětem této smlouvy (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně),
 - na majetek druhé smluvní strany byl prohlášen konkurz, insolvenční návrh byl zamítnut pro nedostatek majetku, nebo bylo zahájeno exekučního řízení (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně,
- 11.10. Obsah této Smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými Oprávněnými osobami smluvních stran.
- 11.11. Smlouva má přednost před zněním příloh a všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele. Ustanovení příloh Smlouvy, která jsou v rozpor se Smlouvou, zadávacími podmínkami VZ nebo podstatně zhoršují postavení zadavatele, jsou neúčinná.
- 11.12. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:
- Příloha č. 1 - Výzva k podání nabídek
 - Příloha č. 2 - Specifikace Servisních služeb
 - Příloha č. 3 - Kontaktní a Odpovědné osoby, provozovny
 - Příloha č. 4 - Cenová kalkulace

Za Poskytovatele:



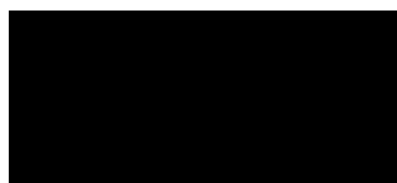
Ladislav Kocour

ředitel regionálního centra

na základě Plné moci

/podepsáno elektronicky/

Za Objednatele:



Mgr. Štěpánka Szabó, MBA

ředitelka Krajského úřadu Plzeňského kraje

/podepsáno elektronicky/

Příloha č. 2 – Specifikace Servisních služeb

2.1 Obsah Servisních služeb

Servisní služby obsahují:

- Sledování, měření a vyhodnocování procesů a kvality poskytovaných servisních služeb, zejména pak garantovanou úroveň podpory,
- řízení životního cyklu požadavků Objednatele,
- dohled nad zajištěním kompletního procesu vyřešení požadavku Objednatele,
- zpracování statických výstupních informací dle nastaveného smluvního plnění,
- identifikace možnosti zlepšení poskytování servisních služeb,
- podpora při plánování změn v informačních systémech Objednatele a v souvislosti s realizací těchto změn.

2.1.1 Centrální kontaktní bod

Hlavní přístupový a komunikační bod je Servis Desk Poskytovatele, který zajišťuje komunikaci a předává Požadavky na řešitelské týmy, koordinuje Třetí strany. Požadavky mohou zadávat Kontaktní osoby Objednatele následujícím způsobem:

- telefonicky: +420 [redacted]
- prostřednictvím e-mailu: [redacted]@autocont.cz
- přes webové rozhraní: [redacted] - ze strany Poskytovatele bude Kontaktním osobám Objednatele odeslána elektronicky individuální pozvánka pro přístup a registraci do Service Deskového portálu Poskytovatele

Obsahem Služby je:

- příjem Požadavků,
- předání na řešitelské týmy (pracovníky Poskytovatele) a Třetí strany (např. výrobce),
- sledování životního cyklu Požadavků,
- standardní Report,
- administrativní uzavírání Požadavků po Objednatelem akceptovaném vyřešení,

Za vyřešený se považuje každý Požadavek, jehož vyřešení bylo akceptováno Kontaktní osobou Objednatele. Požadavek se považuje za vyřešený i bez toho, že by Kontaktní osoba akceptovala vyřešení Požadavku tehdy, pokud nevznese k jeho vyřešení připomínky ve lhůtě pěti pracovních dnů po písemné výzvě k Akceptaci vyřešení předmětného Požadavku.

2.1.2 Řízení a koordinace Servisních služeb

Na garanci kvality dohlíží přidělený Service Delivery Manager Poskytovatele. Koordinuje dodávku Servisních služeb, zajišťuje vyhodnocování nastavených pravidel a procesů, dbá nad kvalitou poskytovaných Servisních služeb, řídí a kontroluje dodávky Servisních služeb s Třetími stranami, zajišťuje statistické výstupní informace (reporty), které předkládá dle nastaveného smluvního plnění Objednateli a proaktivně identifikuje možnosti zlepšení dodávky poskytovaných Servisních služeb.

2.1.3 Řešení Incidentů

Servisní služba je poskytována Pracovníky Poskytovatele v okamžiku, kdy dojde k Incidentu. Obsahem této Servisní služby je reakce Poskytovatele na Incidenty dle jejich priority a zahájení řešení v rámci Servisního kalendáře. Práce prováděné po dohodě mimo Servisní kalendář nespádají pod SLA. . V případě, že není Objednatelem uvedena konkrétní úroveň SLA, platí, že SLA pro daný Incident je v kategorii „Ostatní incidenty“.

Požadavek na provedení této Servisní služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním Servisního požadavku na Servis Desk Poskytovatele. Pro požadavek servisního zásahu Objednatel zajistí nahlášení incidentu, ve kterém budou uvedeny následující údaje: datum a čas nahlášení incidentu; popis incidentu; stanovení kategorie incidentu (dle tabulky níže); uvedení osoby Objednatele, která o incidentu podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo; uvedení jména a telefonního čísla ohlašovatele incidentu.

Zahájení řešení je primárně poskytováno Vzdáleným připojením pracovníka Poskytovatele. Pokud to technická povaha řešení Požadavku neumožňuje, je po domluvě s Kontaktní osobou Objednatele realizován on-site výjezd ve sjednaném a oboustranně odsouhlaseném termínu.

Klasifikace Incidentu

Klasifikace	Definice	SLA Zahájení řešení
Kritické incidenty	Události, které znemožňují přístup ke Službám a datům poskytovaných Prvky IT, nebo jejich využívání, vážně ovlivňují plnění termínů nebo ziskovost, případně mají vliv na většinu uživatelů a Služeb. Incident této kategorie musí být primárně oznámen telefonicky na Servis Desk Poskytovatele.	Nejpozději do 4 hodin (4BH)
Závažné incidenty	Události, které významným způsobem degradují, nebo silně omezují funkcionalitu nebo Službu Prvku IT, ale existuje náhradní řešení (činnost pokračuje v omezeném provozu).	Nejpozději do následujícího pracovního dne (NBD)
Ostatní incidenty	Všechny ostatní Incidenty, neomezující řádné používání Informačního systému, které tvoří Prvky IT.	Nejpozději do třetího pracovního dne (3BD)

Kategorii incidentu stanovenou objednatel nesmí Poskytovatel změnit bez souhlasu Objednatele. V případě nesouhlasu Poskytovatele s volbou kategorie incidentu se neprodleně vyvolá jednání (videokonferenčně, telefonem) oprávněných zástupců smluvních stran.

Objednatel odpovídá za to, že poskytování servisních služeb ze strany Poskytovatele nebude rušeno zásahy třetích osob.

Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o všech opatřeních a zásazích, které na software případně provedl sám.

Poskytovatel se zavazuje dodržovat následující SLA (service level agreement) – tj. časy dohodnuté smluvními stranami k zahájení řešení nahlášených incidentů:

Klasifikace incidentu	Zahájení řešení incidentu	Smluvní pokuta za každou hod prodlení
Kritické incidenty	Nejpozději do 4 hodin (4BH)	500,- Kč
Závažné incidenty	Nejpozději do následujícího pracovního dne (NBD)	300,- Kč
Ostatní incidenty	Nejpozději do třetího pracovního dne (3BD)	200,- Kč

Do lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin (dále jen pracovní hodiny), tj. 1 pracovní den = 8 hodin.

Poskytovatel garantuje reakci na nahlášené incidenty v dohodnutých časech dle jejich priority a zahájení řešení v rámci servisního kalendáře.

Poskytovatel je povinen informovat Objednatele prokazatelným způsobem o zahájení řešení nahlášeného incidentu a rovněž o úplném vyřešení incidentu. Informováním se rozumí konkrétní informace kontaktní osobě Objednatele.

Objednatel po vyřešení incidentu zkontroluje funkčnost software a potvrdí zpětně Poskytovateli, že je incident řádně vyřešen.

2.2 Vymezení Servisních služeb

Obsahem Servisních služeb není:

- zabezpečení dat na datových nosičích Objednatele, které jsou umístěné v lokalitě Objednatele, nebo u Třetích stran,
- podpora aplikací Třetích stran, nedodaných Poskytovatelem, pokud se smluvní strany výslovně nedohodly v konkrétním případě jinak,

V rámci řešení Požadavků postupuje Poskytovatel v souladu s licenčními ujednáními výrobců hardware i software a podle záručních podmínek zakoupené podpory výrobce (např. maintenance, carepack, support atd.).

Na hardware a software, který již není podporován výrobcem, negarantuje Poskytovatel dostupnost podpory, dílů, dostupnost aktualizací firmware a nelze zaručit kompatibilitu s jinými prvky Informačního systému Objednatele.

2.3 Seznam Prvků IT

Seznam podporovaných Prvků IT v rámci této Smlouvy, na které jsou poskytovány Servisní služby, na základě požadavků Objednatele.

	Kategorie Prvku IT	Popis Prvek IT	Množství
Software	Microsoft Windows server		Celé prostředí KUPK
	Microsoft Active Directory		Celé prostředí KUPK
	Microsoft Exchange		Celé prostředí KUPK
	Microsoft SQL		Celé prostředí KUPK
	MS Configurator Manager		Celé prostředí KUPK
	vCenter Server		Celé prostředí KUPK

2.4 Odborné požadavky na Poskytovatele

Poskytovatel musí po dobu trvání servisní smlouvy splňovat následující odborné certifikace společnosti Microsoft a VMware:

- 1) Certifikace Microsoft – úroveň Silver pro oblasti:
 - a) Colaboration and Content
 - b) Communications
 - c) Datacenter
 - d) Messaging
 - e) Enterprise mobility management
 - f) Security
- 2) Certifikace VMware – úroveň Principal pro kompetence:
 - a) Business Continuity
 - b) Hyper-Converged Infrastructure
 - c) Network Virtualization
 - d) Server Virtualization
 - e) Datacenter Virtualization

Zároveň realizační tým Poskytovatele, který se bude podílet na dodávce Servisních služeb, musí prokazatelně splňovat následující certifikace:

1. SW Microsoft
 - Role administrátor - minimálně 5 osob (z důvodu zastupitelnosti a garantovatelné dostupnosti specialisty) s certifikací Microsoft Certified Professional
 - Role architekt – Minimálně 3 osoby (z důvodu zastupitelnosti a garantovatelné dostupnosti specialisty) s certifikací Microsoft Certified Solution Expert minimálně pro části:
 - a. Server infrastructure
 - b. Core infrastructure
 - c. Productivity
2. SW VMware

-
- Role administrátor DC – minimálně 5 osob (z důvodu zastupitelnosti a garantované dostupnosti specialisty) s certifikací VMware Certified Professional – Data Center Virtualization
 - Role administrátor Networking – minimálně 3 osoby (z důvodu zastupitelnosti a garantovatelné dostupnosti specialisty) s certifikací VMware Certified Professional – Network Virtualization

Příloha č. 3 – Kontaktní a Odpovědné osoby, provozovny

3.1. Kontaktní osoby

Pracovníci Objednatele pověřeni zadáváním Požadavků a Akceptací jejich řešení prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele:

Jméno, Příjmení: [REDACTED]
Funkce: Odbor informatiky Krajského úřadu Plzeňského kraje
Adresa: Škroupova 18, 306 13 Plzeň
Telefon: +420 [REDACTED]
Email: [REDACTED]@plzensky-kraj.cz

3.2. Odpovědné osoby

Jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran ve věcech plnění této Smlouvy.

Do působnosti Odpovědných osob patří:

- organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním této Smlouvy,
- koordinovat součinnost smluvních stran,
- informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění této Smlouvy,

Odpovědné osoby Objednatele:

Jméno, Příjmení: [REDACTED]
Funkce: Odbor informatiky Krajského úřadu Plzeňského kraje
Adresa: Škroupova 18, 306 13 Plzeň
Telefon: +420 [REDACTED]
Email: [REDACTED]@plzensky-kraj.cz

Odpovědné osoby Poskytovatele:

Jméno, Příjmení: [REDACTED]
Funkce: ředitel krajského zastoupení
Adresa: Teslova 3, Plzeň, 30100
Telefon: +420 [REDACTED]
Email: [REDACTED]@autocont.cz

3.3. Provozovny Objednatele

Servisní služby budou poskytovány v následujících provozovnách Objednatele:

Sídlo Plzeňského kraje a Krajského úřadu Plzeňského kraje
Škroupova 18, 306 13 Plzeň

Příloha č. 4 – Cenová kalkulace

2.4.1 Základní parametry servisní smlouvy

Servisní kalendář:	Pracovní dny, Po - Pá od 08:00 do 16:00 hodin
Fakturační období:	1 kalendářní čtvrtletí

K níže uvedeným cenám bude účtována DPH v souladu s platným zákonem o dani z přidané hodnoty.

2.4.2 Servisní služby v rámci paušálu

Název Servisní služby	Cena (bez DPH) / měsíc
Centrální kontaktní bod	2 000 Kč
Garance reakce Poskytovatele na Incidenty pod SLA	1 500 Kč
CENA CELKEM:	3 500 Kč

2.4.3 Jednotkové sazby pro služby nad rámec paušální platby

Typ požadavku – Serverová infrastruktura MS	Hodnota	Měrná jednotka
Incident kategorie "Kritický incident"	1 600 Kč	Člověkohodina
Incident kategorie "Závažný incident"	1 400 Kč	Člověkohodina
Incident kategorie "Ostatní incident"	1 400 Kč	Člověkohodina
Příplatek za práci v mimopracovní dobu v PO-PÁ	50%	Člověkohodina
Příplatek za práci v mimopracovní dobu v SO-NE a Svátek	50%	Člověkohodina

** Účtuje se dle skutečného počtu zpracovaných Požadavků (servisních zakázek) za fakturační období, evidovaných v elektronickém systému Poskytovatele.

*** Požadavky jsou standardně řešeny pouze v servisním kalendáři 9x5 (Po – Pá od 8:00 do 16:00 hodin)

Při hodinových sazbách za práci Objednatele se účtuje každá započatá půlhodina.

On-site výjezd bude účtován jako součin počtu odpracovaných hodin a jednotkové ceny dle kategorizace incidentu. Dodavatel může v případě On-site výjezdů účtovat cestovní náklady v místě a čase obvyklé.