

**Odběratel:**

Středočeský kraj  
Zborovská 11, 150 21 Praha 5  
číslo účtu: [REDACTED]  
IČ 70891095  
DIČ CZ70891095

**Dodavatel:**

Aricoma Systems a.s.  
Hornopolská 3322/34,  
70200, Ostrava  
IČO: 04308697  
DIČ: CZ04308697

**Datum:** 02. 04. 2024

Objednáváme u Vás:

Předmět objednávky	Množství	Jednotka	Cena vč. DPH Kč
Technická podpora technologického centra kraje na 8 měsíců (18.4.2024 do 18.12.2024)	1	akce	171 771,60 Kč

Dodávka je podrobně specifikována v příloze k této objednávce, která je nedílnou součástí objednávky.

**Celková cena dodávky včetně DPH 171 771,60 Kč****Celková cena bez DPH 141 960,00 Kč**Místo dodání: **Technologické centrum Středočeského kraje (HTCK) a záložní technologické centrum Středočeského kraje (ZTCK)**Termín dodání: **18.04.2024 až 18.12.2024**

Délka záruční doby za jakost dodávky: -----

Při fakturaci uvádějte číslo naší objednávky. Faktury bez tohoto označení Vám budou vráceny k doplnění. Splatnost faktur/y je 30 dní od jejího doručení odběrateli.

**Daniel  
Rokos**Digitálně podepsal  
Daniel Rokos  
Datum: 2024.04.02  
10:46:08 +02'00'.....  
*Mgr. Bc. Daniel Rokos, vedoucí Odboru informatiky*  
Datum a podpis**Potvrzení objednávky dodavatelem:**

Výše uvedenou objednávku akceptujeme a souhlasíme s jejím zveřejněním v registru smluv.

**Ing. Vít Ševčík**Digitálně podepsal Ing. Vít Ševčík  
Datum: 2024.04.02 13:51:05  
+02'00'.....  
Ing. Vít Ševčík, člen představenstva  
Datum a podpis

### **Technická podpora dodavatele a SLA parametry – Technologické centrum kraje**

- Technická podpora dodavatele v rozsahu 7x12 na řešení HCI – HTCK/ZTCK za fixní měsíční částku, přičemž dodavatel je oprávněn fakturovat plnění na celé osmiměsíční období najednou po datu účinnosti smlouvy;
- **V ceně objednávky je možné čerpat až celkem 1 MD konzultačních nebo rozvojových služeb za období 3 měsíců v běžné pracovní době. Další konzultace je možné objednávat sazbou 12.800,- Kč bez DPH za 1 MD.**
- Dodavatel zajistí „Single point of contact“ pro řešení veškerých požadavků/incidentů souvisejících s provozem hyperkonvergované infrastruktury a dodaných komponent;
- Dodavatel mimo jiné zajistí:
  - analýzu a identifikaci příčin nahlášeného incidentu, problému či chybového stavu,
  - návrh a zajištění fixace chyby,
  - zakládání a řešení incidentů u výrobce HW/SW po předchozí konzultaci s Odborem informatiky.
- Dodavatel si nastaví monitorovací systémy chodu dodaného HCI tak, aby mohl poskytovat support takovým způsobem, aby byly plněny níže požadované SLA parametry.
- Dodavatel vyhotoví zprávu o stavu prostředí a stavu řešení incidentů v termínu do 30.6.2024, do 30.9.2024. a do 18.12.2024. Dodavatel ve zprávě navrhne opatření k řešení zjištěných vad a nedostatků. Rozhodnutí o provedení/neprovedení opatření je na straně Odběratele. Provedení navržených opatření není součástí Celkové ceny dodávky z této objednávky a bude zpoplatněno jako služba – konzultace sazbou uvedenou v této objednávce na základě nabídky.

### **Service Level Agreement (SLA):**

Dostupnost (v provozní čase)	99 %		
Technologická podpora	7x12 Po-Ne 7:00 – 19:00		
Zadávání požadavků Servis desk (email, web)	7x24		
Odezva od (response time)	Dle detailu priorit v následující tabulce		
Řešení do (fix time)	Dle detailu priorit v následující tabulce		
Plánovaná údržba	Mimo provozní čas, souvislá délka odstávky max. 4 hodiny – servisní okno, pokud nebude dohodnuto jinak s Odborem informatiky (např. plánovaný výpadek související s upgrade prostředí TCK)		
<b>Priorita</b>	<b>Popis incidentu</b>	<b>Odezva od</b>	<b>Řešení do (fix time)</b>

		(response time)	
A – kritická	Primární systém v HTCK nefunguje vůbec nebo jeho funkčnost je omezena natolik, že systém neplní účel, pro který byl pořízen. - Řešením tohoto stavu se rozumí obnovení provozu HTCK	2 hod.	4 hod.
B – vysoká	Primární systém v HTCK funguje, ale je degradován natolik, že omezuje běžný provoz. <i>Např. dochází k významnému zpomalení výkonu</i> - Řešením tohoto stavu může být i řízený převod provozu HTCK mezi serverovnou č. 025 a 2106, popř. ZTCK	2 hod.	24 hod.
C – střední	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ztráta redundance v HTCK</li> <li>• Výpadek celé ZTCK</li> <li>• Neprobíhá zabezpečení dat do ZTCK</li> <li>• Neprobíhá záloha</li> </ul>	2 hod.	do 2 pracovních dnů
D – nízká	Dílčí výpadky komponent HW prvků (HCI node, disk, zdroj, radič...)	2 hod.	dle standardních podmínek výrobce HW/SW

- Poskytování služeb podpory musí být zajištěno prostřednictvím vzdáleného přístupu (VPN), případně zásahem v místě instalace.

**Nedodržení parametrů pro služby SLA opravňuje odběratele k sankcionování dodavatele podle následujících podmínek:**

Priorita	Sankce (ceny jsou uvedeny bez DPH)	
A – kritická	1500,00 Kč	Za každou (i započatou hodinu překročení)
B – vysoká	1000,00 Kč	Za každou (i započatou hodinu překročení)
C – střední	500,00 Kč	Za každý (i započatý) pracovní den překročení
D – nízká	500,00 Kč	Za každý (i započatý) pracovní den překročení

Smluvní pokuty lze uložit opakovaně a za každý jednotlivý případ. Sankce může být vyčíslena do maximální výše rovnající se celkové odměně za tuto objednávku.

Zaplacením pokuty není dotčeno právo na náhradu škody způsobené porušením povinnosti i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to i ve výši přesahující smluvní pokutu. Náhrada škody zahrnuje skutečnou škodu a ušlý zisk.

Vyúčtování pokuty musí být zasláno doporučeně nebo datovou schránkou a pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení vyúčtování dodavateli.