

Smlouva

o zajištění servisní a technické podpory TCKK

Dnešního dne měsíce a roku:

Karlovarský kraj

se sídlem: Závodní 353/88, Dvory, 360 06 Karlovy Vary
IČO: 70891168
DIČ: CZ70891168
Bankovní spojení: 

Zastoupený: Ing. Jiřím Heliksem, vedoucím odboru informatiky
(dále jen „objednatel“)

a

Aricoma Systems a.s.

se sídlem: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava
IČO: 04308697
DIČ: CZ04308697
Bankovní spojení: 
Číslo účtu:
Zastoupená/ý: Ing. Jaroslav Dvořák, Vice President, člen představenstva
(dále jen „poskytovatel“)

(spolu dále také **smluvní strany**)

PREAMBULE

Vzhledem k tomu, že:

- poskytovatel je vybraným dodavatelem veřejné zakázky „**Technická podpora TCKK**“ vyhlášené dne 13. 08. 2024 objednatelem jako zadavatelem veřejné zakázky malého rozsahu formou otevřeného řízení s výzvou (zadávací dokumentace je externí přílohou této smlouvy uloženou u objednatele); a
- objednatel má zájem na nepřetržitém chodu Technologického centra Karlovarského kraje (dále jen „TCKK“), 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 TCKK; a
- poskytovatel prohlašuje, že je držitelem potřebného živnostenského oprávnění a má řádné personální i technické vybavení, zkušenosti a schopnosti, aby předmět smlouvy splnil ve stanovené době a ve sjednané kvalitě,

dohodly se smluvní strany na uzavření této

Smlouvy

o zajištění servisní a technické podpory TCKK

(dále jen „smlouva“)

dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

I. Definice pojmů

Pojmy a zkratky užívané ve smlouvě včetně jejich příloh mají následující význam a obsah:

24x7 – služba nebo zařízení je v provozu/dostupné 24 hodin a 7 dní v týdnu s garancí minimálně 95% dostupnosti.

9x5 - služba nebo zařízení je v provozu/dostupné 9 hodin denně v Běžnou pracovní dobu po všechny Pracovní dny v týdnu s garancí minimálně 95% dostupnosti.

BD – Business Day – standardní pracovní den.

NBD - Next Business Day – následující pracovní den.

BE (Best Effort) - poskytovatel vyvine maximální možné úsilí na provedení požadavku a zejména na zajištění požadovaných parametrů prvku IT v nejkratší možné době.

Bezpečnostní incident - stav nebo událost, která je v rozporu s interní směrnicí objednatele související s provozem ICT nebo událost, která způsobila nehodu nebo potenciálně mohla způsobit omezení případně nefunkčnost ICT či kompromitaci dat. Zahrnuje též kybernetické bezpečnostní incidenty - kybernetické bezpečnostní události, která představují narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb a sítí elektronických komunikací.

Bezpečnostní dokumentace – soubor uživatelských jmen a hesel uložených v zabezpečeném úložišti.

Běžná pracovní doba – čas mezi 8:00 a 17:00 v Pracovní dny.

Člověkohodina - práce pracovníka poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci pracovního dne.

Člověkodenní - práce pracovníka poskytovatele v rozsahu jednoho (1) pracovního dne.

Doba odezvy (Response time – R) – metrika definující čas, který uplyne od nahlášení požadavku na servisní službu do začátku provádění servisní služby. Do doby odezvy se započítává pouze čas, určený servisním kalendářem k řešení daného požadavku. Za odezvu se považuje jakákoliv prokazatelná reakce servisního pracovníka poskytovatele směřující k odstranění incidentu, zodpovězení dotazu nebo přípravy nového požadavku.

Dotaz – funkce v systému existuje, Prvek IT pracuje v souladu s Prováděcí dokumentací, ale pověřená osoba zákazníka s ní není dostatečně seznámena a podá požadavek - dotaz na Hot-line nebo HelpDesk.

HelpDesk – nepřetržitě dostupný automatizovaný systém pro vzdálené zadávání a správu požadavků.

Hot-line – pracoviště poskytovatele přijímající požadavky od objednatele na definovaných telefonních číslech nebo elektronických komunikačních kanálech.

Odborná podpora – konzultace, technická pomoc.

Incident- událost způsobující odchylku od očekávané funkce prvku IT, která způsobuje nebo může způsobit přerušení anebo snížení kvality této funkce.

Priorita Incidentu - závažnost incidentu dle klasifikace kontaktní osoby objednatele.

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

Monitorování – jedná se o službu nepřetržitého online monitorování systémů s upozorněním na kritické nebo neobvyklé události a provozní hodnoty prvků IT, upozornění budou automaticky zasílána oprávněným pracovníkům objednatele. Součástí služby je přístup k aktuálním i historickým údajům o stavu systému administrátorům objednatele.

Proaktivní monitorování - monitorování prováděné dle charakteru provozu a činnosti prvků IT v režimu 9x5. Při zjištění incidentu je monitorovacím systémem a/nebo manuálně pracovníkem poskytovatele založen požadavek a zahájeno jeho řešení podle kategorie incidentu.

Provozní dokumentace – popisuje aktuální nastavení technologií, hardwarových a softwarových systémů KÚKK. Softwarové systémy jsou popsány v rozsahu infrastrukturních služeb (AD, DNS, DHCP apod.), SQL a Exchange.

Provozní dokumentace k TCKK - popisuje aktuální nastavení technologií, hardwarových a softwarových systémů TCKK.

Náhradní zařízení – zařízení podobných vlastností (parametrů).

Požadavek - žádost o provedení servisní služby na jednom nebo více prvcích IT.

Požadavek může zahrnovat:

- žádost o odstranění závady – incidentu (nefunkční prvek IT nebo nesprávná činnost prvku IT)
- žádost o poskytnutí konzultace
- žádost o provedení změny

Požadavek může:

- být zadán objednatelem jako jednorázový
- být zadán objednatelem jako opakující se činnost
- vzniknout jako výstup monitorování, resp. Proaktivního monitorování
- vzniknout na základě správy a údržby prvku IT

Neprodleně – bez zbytečného odkladu, s vyvinutím maximálního úsilí na zjednání nápravy nebo zajištění činnosti, nejpozději však následující pracovní den.

Pracovní dny - všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8:00 do 17:00 hodin.

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

Rozsah poskytovaných služeb – specifikace služby a kvantifikace rozsahu služby

RKI – Regionální komunikační infrastruktura Karlovarského kraje

Řešitel - pracovník poskytovatele, podílející se na řešení Požadavku. Řešitel musí být disponovat technickou certifikací ze seznamu požadovaných technických kvalifikací této zakázky odpovídající charakteru poskytované služby.

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

SLA (Service Level Agreement) - definice kvalitativních parametrů/metrů služby.

Správa a údržba - provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci prvku IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu prvků IT a provádění takových změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu prvku IT.

Služby – činnosti potřebné pro řádné zabezpečení podpory provozu předmětu plnění.

TCKK – Technologické centrum Karlovarského kraje

Úplné odstranění závady - se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v prováděcí dokumentaci popř. v dokumentaci prvku IT.

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 – připojení z provozovny poskytovatele k zařízení objednatele pomocí komunikační linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.

Zprovoznění náhradním způsobem - se rozumí zajištění základních funkcí systému, tedy dosažení stavu, kdy není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí.

Změna - změna parametrů prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace prvku IT.

Konfigurační management - jde o službu poskytovanou za účelem udržení aktuální technické dokumentace. V případě jakékoliv provedené změny, bude aktualizována provozní dokumentace o konfiguraci systému včetně zaznamenaných změn. Dokumentace bude uložena u poskytovatele i objednatele. Poskytuje informace o prvcích IT a službách včetně informací o aktuálních verzích.

Zahrnuje rovněž správu veškeré dokumentace ke všem prvkům infrastruktury a služeb. Obvykle je využíván automatizovaný nástroj pro sběr a aktualizaci většiny údajů v konfigurační databázi.

Patch Management - jedná se o preventivní činnost týkající se především operačních systémů a instalace opravných balíčků, kde hlavním cílem je udržet systém v aktuálním stavu a s nainstalovanými aktuálními softwarovými komponentami.

Hotline podpora - jde o službu zajišťující poradenství po telefonu nebo elektronické komunikaci.

Maintenance – jedná se o zajištění nových a opravných verzí software (včetně hlavních verzí), nových verzí firmware, přístupu k technické podpoře výrobce a přístupu k databázi řešených problémů.

Prodloužená záruka – jedná se o zajištění služeb oprav hardware včetně dodávek potřebných náhradních dílů a dopravy po dobu poskytování podpory provozu.

Profylaxe - profylaxe zahrnuje aktualizace firmware zařízení, aktualizace administrátorských nástrojů, kontrolu logů, kontrolu vytížení a využití, kontrolu kapacit.

II. Předmět smlouvy

- 1) Poskytovatel se zavazuje zajišťovat servisní a technickou podporu TCKK v rozsahu a způsobem vymezeným v příloze č. 1 smlouvy a v zadávací dokumentaci veřejné zakázky „**Technická podpora TCKK**“ a smlouvě (dále jen „Služba“) a objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli dohodnutou odměnu, to vše za podmínek dohodnutých ve smlouvě.

III. Specifikace Služby

- 1) Specifikace služby je popsána v příloze č.1 – Specifikace předmětu plnění

IV. Termín a místo plnění

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Službu po celou dobu trvání této smlouvy, v termínech a způsobem uvedeným dále v této smlouvě.
- 2) Poskytovatel zahájí poskytování Služby bezprostředně po účinnosti smlouvy.
- 3) TCKK je rozmístěno ve 2 datových centrech, a to v areálu Krajského úřadu Karlovarského kraje.

V. Cena a platební podmínky

- 1) Smluvní strany se dohodly na ceně za zajištění podpory provozu (dle čl. III. odst. 2) a 3) smlouvy):

Cena bez DPH 37 450,00 Kč/měsíc

(slovy: třicet sedm tisíc čtyři sta padesát korun českých)

DPH 7 864,50 Kč/měsíc

(slovy: sedm tisíc osm set šedesát čtyři korun padesát haléřů)

Cena včetně DPH 45 314,50 Kč/měsíc

(slovy: čtyřicet pět tisíc tři sta čtrnáct korun padesát haléřů)

- 2) Smluvní strany se dohodly, že cena poskytnuté Služby bude fakturovaná měsíčně, přičemž fakturace bude vycházet z jednotkových cen dle odst. 1 tohoto článku smlouvy.
- 3) Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 21 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. 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.

- 4) Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb, bude DPH poskytovatelem účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5) Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy není nespolehlivým plátcem DPH dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a není veden v registru nespolehlivých plátců DPH. Poskytovatel se dále zavazuje uvádět pro účely bezhotovostního převodu pouze účet či účty, které jsou správcem daně zveřejněny způsobem umožňujícím dálkový přístup dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Pro případ, že se poskytovatel během trvání této smlouvy stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, se smluvní strany dohodly, že objednatel má právo uhradit DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatel takto provedená úhrada bude považována za uhrazení příslušné části ceny rovnající se výši DPH fakturované poskytovatelem.

VI. Cenová doložka

- 1) Smluvní strany se dohodly, že cena uvedená v čl. IV. odst. 2 může být zvýšena v závislosti na vzrůstu průměrné hrubé měsíční nominální mzdy na přepočtené počty zaměstnanců v národním hospodářství proti stejnému období předchozímu roku vyjádřeném v procentech a zaokrouhleném na jedno desetinné místo (Struktura mezd zaměstnanců | ČSÚ (csu.gov.cz/zamestnanci-a-mzdy)) snížené o 3 procentní body (tj. pokud bude nárůst průměrné hrubé měsíční nominální mzdy na přepočtené počty zaměstnanců v národním hospodářství proti stejnému období předchozímu roku činit 10 %, bude cena navýšena o 7 %). K navýšení ceny může dojít jednou ročně, nejdříve však od zahájení 4. roku servisu díla, a to na základě písemné žádosti zhotovitele. Žádost o navýšení ceny s připojeným výpočtem navýšení je zhotovitel povinen zaslat objednateli, objednatel je povinen se k žádosti do 5 pracovních dnů písemně vyjádřit. Objednatel není oprávněn odmítnout navýšení ceny, pokud je žádost o navýšení zaslána včas a navýšení správně vypočteno. Takováto změna vyžaduje uzavření dodatku smlouvy.

VII. Dokumentace

- 1) K provozování a řízení rozvoje TCKK je využívána a udržována Provozní dokumentace. Jednotlivé dokumenty Provozní dokumentace jsou uloženy na řízeném úložišti.
- 2) Provozní dokumentace popisuje aktuální nastavení technologií, hardwarových a softwarových systémů TCKK. Softwarové systémy jsou popsány v rozsahu infrastrukturních služeb (AD, DNS, DHCP apod.), SQL a Exchange.
- 3) K provozování a řízení rozvoje RKL je využívána a udržována Provozní dokumentace. Jednotlivé dokumenty provozní dokumentace jsou uloženy na řízeném úložišti, odlišném od úložiště Provozní dokumentace TCKK.
- 4) Společným dokumentem TCKK, LAN a RKL je IP plán. Jde o určující dokument pro přidělování a využívání IP adres v TCKK a RKL včetně napojených organizací. Aktuálnost a konzistenci IP plánu zajišťuje objednatel.

- 5) Základní dokumenty jsou doplňovány dalšími dokumenty charakteru Provozní dokumentace k systémům a aplikacím provozovaným v TCKK a k systémům a aplikacím organizací napojených na RKL. Struktura a rozsah těchto dokumentů není jednotný.
- 6) Citlivé údaje (přístupové účty apod.) jsou součástí Bezpečnostní dokumentace a jsou uloženy odděleně od Provozních dokumentací.
- 7) Relevantní část dokumentace bude poskytovateli zpřístupněna do 2 pracovních dnů od nabytí účinnosti smlouvy ve formátech MS Office (xls, doc).
- 8) Poskytovatel je povinen průběžně zajistit nezbytné doplnění dokumentace TCKK reflektující provedené změny v průběhu poskytování Služby.

VIII. Řešení incidentů

- 1) Zadavatel pro řešení incidentů a podporu uživatelů používá interní HelpDesk vytvořený na zakázku.
- 2) Incidenty a požadavky uživatelů se řeší formou tiketů v systému interního HelpDesku, uživatelé tak mají přehled o stavu řešení jejich požadavků. Zadavatel také zajišťuje podporu 1. úrovně a většinu běžných problémů jsou schopni vyřešit interní pracovníci zadavatele.
- 3) Incidenty a požadavky, které nevyřeší interní HelpDesk, budou předávány do Helpdeskového systému poskytovatele provozní podpory. Hlášení incidentů a požadavků bude prováděno telefonicky, emailem nebo přímo zadáním tiketu/požadavku do Helpdeskového systému poskytovatele.

IX. Součinnost smluvních stran

- 1) Poskytovatel je povinen zajistit přítomnost svého pracovníka odpovědného za průběh plnění smlouvy min. 1x za 3 měsíce v rozsahu min. 3 hod. na pracovních schůzkách u objednatele – vyhodnocení plnění smlouvy, rozvoj a optimalizace poskytovaných služeb, výměna informací podstatných pro plnění smlouvy apod.
- 2) Poskytovatel je povinen zpracovat a předat objednateli každý měsíc souhrn informací o poskytovaných službách (report), ve kterém je popsán průběh realizace plnění za uplynulé období, včetně přehledu dodržování SLA parametrů, provedené služby a návrh doporučených opatření pro další období pro zvýšení bezpečnosti a dostupnosti systémů a prevenci incidentů. Měsíční report bude vyhotovován výhradně v elektronické formě a bude obsahovat souhrn činností provedených za vykazované období.
- 3) Objednatel je povinen:
 - zabezpečit poskytovateli podmínky pro řádné plnění, zejména v případě monitorování a vzdálené správy zajistit a udržovat podmínky pro vzdálený přístup poskytovatele k prvkům IT,
 - zajistit dostupnost nebo odpovídající zástup odpovědné osoby objednatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit odpovědné osoby objednatele a zajištění efektivní součinnosti odborných pracovníků objednatele,
 - zajistit přístup k provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služby, včetně přístupu do prostor v objektu, kde je předmětný prvek IT umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem,
 - zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníku poskytovatele veškeré informace či přístupy potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem,
 - umožnit poskytovateli v případě nutnosti, a po předchozím oznámení, odstavení technických prostředků z běžného provozu,
 - zajistit součinnost třetí strany, jestliže je to pro provedení služby potřebná.

- 4) Objednatel je dále povinen:
- písemně či elektronicky potvrdit poskytovateli provedení služby,
 - poskytovat potřebné nebo vyžádané informace a podklady včetně dokumentace k předmětnému systému nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním souvisí, nejpozději do tří (3) pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 5) TCKK nemá pevně definovaná pravidelná servisní okna. U nekritických aktualizací a oprav bude součinnost poskytována objednatelem s přihlédnutím k minimalizaci omezení uživatelů služeb. Ke kritickým aktualizacím a opravám bude přístupováno individuálně a servisní okno bude stanoveno bez odkladů v nejbližším možném termínu.

X. Odpovědnost za škodu

- 1) Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících ze smlouvy nebo obecně závazného právního předpisu, a to v plné výši.
- 2) Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Objednatel je proto povinen zálohovat data na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo minimalizováno.
- 3) Poskytovatel se zavazuje písemně upozornit objednatele na případné nesprávně či jinak chybné zadání, a pokud tak neučiní, odpovídá za škodu způsobenou tímto objednatelem. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou incidentem (poruchou), který byl prokazatelně zapříčiněn vadou či nedostupností služeb třetích osob, IT infrastruktury objednatele, neposkytnutím sjednané součinnosti ze strany objednatele nebo jiným jednáním objednatele či třetích osob.
- 4) Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

XI. Sankce

- 1) Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení poskytovatele s plněním předmětu smlouvy dle termínů počítaných na hodiny uvedených v této smlouvě, je objednatel vůči němu oprávněn uplatnit smluvní pokutu smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení.
- 2) Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení poskytovatele s plněním předmětu smlouvy dle termínů počítaných na dny uvedených v této smlouvě, je objednatel vůči němu oprávněn uplatnit smluvní pokutu smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- 3) V případě, že objednatel neumožní pracovníkům poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu nebo neposkytne jinou nezbytnou součinnost, nevzniká právo objednatele na smluvní pokutu podle odst. 1) a 2) tohoto článku smlouvy za období od neposkytnutí součinnosti do okamžiku, kdy je součinnost objednatelem poskytnuta.
- 4) Smluvní strany se dohodly, že v případě nefunkčnosti či nedostupnosti HelpDesku nebo Hotline poskytovatele delší než 1 den (tj. 24 hodin), je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč denně až do odstranění závady.
- 5) Smluvní strany se dohodly, že v případě porušení povinnosti poskytnout součinnost dle čl. IX. smlouvy kteroukoliv smluvní stranou, je druhá smluvní strana oprávněna uplatnit smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 6) Smluvní strany se dohodly, že v případě porušení jiné smluvní povinnosti neuvedené v předchozích odstavcích tohoto článku smlouvy poskytovatelem, je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každé takovéto porušení.

- 7) Smluvní pokuta je splatná do 21 dnů ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejímu zaplacení oprávněnou stranou, a to na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě.
- 8) Vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jeho uplatněním není dotčen ani omezen nárok druhé smluvní strany na náhradu vzniklé škody.

XII. Trvání smlouvy

- 1) Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 2) Platnost smlouvy lze ukončit písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 3) Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit ze zákonných důvodů nebo z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
 - prodlení s poskytnutím servisní podpory poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku objednatelem o více jak 2 dny (tj. 48 hodin),
 - nedodržení jiných dohodnutých termínů poskytovatelem o více jak 2 dny (tj. 48 po sobě jdoucích hodin),
 - bezdůvodné přerušení prací na servisním případě poskytovatelem,
 - nefunkčnost či nedostupnost HelpDesku nebo Hot-line poskytovatele delší než 3 kalendářní dny (tj. 72 hodin),
 - opakované nesplnění závazku objednatele poskytnout poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené objednateli,
 - opakované neuhrazení fakturované částky objednatelem do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
- 4) Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.

XIII. Závěrečná ustanovení

- 1) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem 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), ve znění pozdějších předpisů.
- 2) Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí objednatel neprodleně po podpisu smlouvy. Objednatel se současně zavazuje informovat poskytovatele o provedení registrace tak, že zašle poskytovateli kopii potvrzení správce registru smluv o uveřejnění smlouvy bez zbytečného odkladu poté, kdy sám potvrzení obdrží, popř. již v průvodním formuláři vyplní příslušnou kolonku s ID datové schránky poskytovatele (v takovém případě potvrzení od správce registru smluv o provedení registrace smlouvy obdrží obě smluvní strany zároveň).
- 3) Tato smlouva je v souladu § 211 odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek ve znění pozdějších předpisů ve spojení se zákonem č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů uzavřena elektronicky.
- 4) Tato smlouva může být doplňována či měněna pouze písemnými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 5) Vztahy smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy ČR, zejména zákonem č. 89/2012 Sb, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 6) Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších

předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

- 7) Nedílnou součástí smlouvy jsou její přílohy:

Příloha č. 1 - Specifikace předmětu plnění

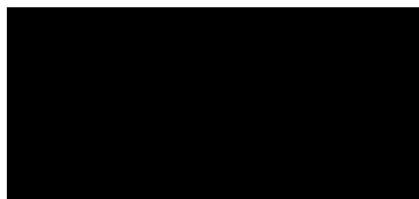
- 8) Objednatel a poskytovatel shodně konstatují, že se s obsahem této smlouvy seznámili a prohlašují, že tato byla ujednána podle jejich pravé a svobodné vůle, což stvrzují podpisy oprávněných zástupců.

V Jihlavě dne.....



poskytovatel

V Karlových Varech dne



Karlovarský kraj
Ing. Jiří Heliks, vedoucí odboru informatiky

Předmět plnění

Předmětem plnění je poskytování odborných služeb, zejména expertní technické podpory, řešení incidentů, návrhu a realizace změnových požadavků a specializovaných konzultací pro technickou podporu provozu technologií Technologického centra Karlovarského kraje (dále jen TCKK) na dobu neurčitou.

Popis současného stavu

TCKK je rozmístěno ve dvou datových centrech v areálu Krajského úřadu Karlovarského kraje v budově A a budově B. V této lokalitě bude probíhat poskytování poptávaných služeb.

Popis stávajícího HW prostředí

- TCKK je technicky i provozně navrženo, vybudováno a provozováno pro poskytování vysoce dostupných infrastrukturních ICT služeb Krajskému úřadu a jeho zřizovaným organizacím. Technologické centrum je napojeno na RKI – WAN na bázi optických vláken propojující významné úřady v kraji (vesměš obce s rozšířenou působností) a některé zřizované organizace kraje. Přenosová kapacity RKI páteřních spojů je 10 Gb/s,
- TCKK je tvořeno dvěma rovnocennými datovými centry, pouze zálohovací technologie jsou soustředěny pouze v jedné lokalitě,
- Serverová infrastruktura je tvořena dvěma Blade šasi HP c7000 osazených Blade servery Gen7 – Gen10. Šasi jsou vybavena redundantními 8Gb FC SAN přepínači, redundantními 1 GbE passtrought moduly a redundantními Virtual Connect Flex 10Gb moduly. 8 fyzických serverů je virtualizováno technologiemi VMware vSphere 7 Enterprise+. Všechny servery využívají k ukládání dat replikované datové úložiště Dell Unity,
- Datové úložiště se skládá z 2x Dell Unity 300 rozmístěné rovnoměrně do obou lokalit. Disková pole jsou doplněna odpovídající SAN FC 8 Gb infrastrukturou sestavenou z FC přepínačů Brocade. Délka optických tras mezi lokalitami je cca 300 metrů. Celková disková kapacita činí: 200 TB,
- V budově A Krajského úřadu je umístěn řídicí a úložný server HP DL380 G8 zálohovacího systému Veeam Backup a Recovery Enterprise. Pro dlouhodobé ukládání záloh slouží pásková knihovna HPE MSL3040,
- Síťová vrstva je postavena na technologii Extreme Fabric Connect. V TCKK je použita čtveřice přepínačů Extreme VSP 7400 a dvojice Extreme 5420M propojené 100/25 GE linky a mezi Datacentry 40GE linky. Páteřní přepínače jsou dvojice přepínačů Extreme VSP 7400. Nacházejí se v rozvodných místnostech v budově A a B a jsou propojeny přes 40GE linky. Páteřní přepínače mají propojení do přepínačů Datacenter rovněž přes 40 GE a dále agregují linky z přístupových přepínačů z rozvodných míst jednotlivých budov areálu na rychlosti 10 Gbit/s,
- TCKK je do RKI připojeno prostřednictvím redundantních centrálních prvků HPE 5900-AF,
- Inspekce a řízení internetového provozu zajišťuje perimetrový firewall Checkpoint, který slouží i pro publikaci některých služeb TCKK,
- Publikace většiny služeb TCKK do Internetu a RKI je prováděno prostřednictvím F5 Big-IP,
- Distribuční a přístupová vrstva síťové infrastruktury využívá síťové prvky Extreme pro budovu A a B na technologii Extreme Fabric Connect. Ostatní budovy jsou osazeny síťovými prvky Juniper,
- Pro bezdrátovou komunikaci jsou využívány prvky Extreme,
- Obě lokality jsou vybaveny motorgenerátory, překlenutí doby jejich náběhu a krátkodobých výpadků zajišťují UPS EATON 9355,
- Datová centra jsou dále vybavena klimatizacemi, zhášecím systémem, IP kamerami a Rack management systémem (dále RMS) s kouřovými, pohybovými a vlhkostními čidly s možností zasílání varování přes SMS,

- Provozní a bezpečnostní logy systémů TCKK jsou ukládány centrálně do SIEM systému Graylog/Wazuh.

Popis stávajícího SW prostředí

- Systémové služby jsou provozovány převážně na platformě Microsoft, jde zejména o následující systémy:
 - Microsoft Windows Server Datacenter a Standard
 - Microsoft SQL Standard
 - Microsoft Exchange Standard
 - Microsoft 365
- Verze systémů Microsoft jsou průběžně aktualizovány v konzervativním režimu, tj. jsou udržovány cca. 1-2 verze za aktuální verzi,
- Pro doručování aplikací uživatelům jsou využívány technologie Microsoft Remote Desktop Service,
- Primární adresářovou službou je Active Directory provozovaná na redundantních replikovaných řadičích, které zajišťují také služby DNS a DHCP,
- Lokální on-premise prostředí Microsoft je propojeno s cloudovou platformou Microsoft 365, identity jsou synchronizovány,
- Aplikace s vyššími požadavky na škálovatelnost jsou implementovány a provozovány v cloudové platformě Microsoft Azure,
- K ukládání sdílených souborů je kromě prostředků Windows serveru využívána NAS funkcionality diskového pole Dell Unity,
- Virtualizační platformou TCKK je VMware vSphere 7 Enterprise+ řízená jedním vCentrem. Jsou implementovány a využívány pokročilé funkce vSphere – High availability, Dynamic Resource Scheduler, vMotion, virtuální switche apod.

Popis dokumentace

- K provozování a řízení rozvoje TCKK je využívána Provozní dokumentace. Jednotlivé dokumenty Provozní dokumentace jsou uloženy na řízeném úložišti,
- Provozní dokumentace popisuje aktuální nastavení technologií, hardwarových a softwarových systémů TCKK. Softwarové systémy jsou popsány v rozsahu infrastrukturních služeb (AD, DNS, DHCP apod.), SQL a Exchange,
- K provozování a řízení rozvoje RKI je využívána a udržována Provozní dokumentace. Jednotlivé dokumenty provozní dokumentace jsou uloženy na řízeném úložišti, odlišném od úložiště Provozní dokumentace TCKK,
- Společným dokumentem TCKK, LAN a RKI je IP plán. Jde o určující dokument pro přidělování a využívání IP adres v TCKK a RKI včetně napojených organizací. Aktuálnost a konzistenci IP plánu zajišťují pracovníci KÚKK,
- Základní dokumenty jsou doplňovány dalšími dokumenty charakteru Provozní dokumentace k systémům a aplikacím provozovaným v TCKK a k systémům a aplikacím organizací napojených na RKI. Struktura a rozsah těchto dokumentů nejsou jednotné,
- Citlivé údaje (přístupové účty apod.) jsou součástí Bezpečnostní dokumentace a jsou uloženy odděleně od Provozních dokumentací,
- Relevantní část dokumentace bude účastníkovi zpřístupněna až po podpisu Smlouvy k této zakázce ve formátech MS Office (xls, xlsx, doc, docx),
- Účastník je povinen zajistit nezbytné doplnění dokumentace TCKK reflektující provedené změny v průběhu poskytování služeb.

Popis způsobu řešení incidentů

- Zadavatel pro řešení incidentů a podporu uživatelů používá interní HelpDesk vytvořený na zakázku,

- Incidenty a požadavky uživatelů se řeší formou tiketů v systému HelpDesk, uživatelé tak mají přehled o stavu řešení jejich požadavků. Zadavatel také zajišťuje podporu 1. úrovně a většinu běžných problémů jsou schopni vyřešit interní pracovníci zadavatele,
- Incidenty a požadavky, které nevyřeší interní HelpDesk budou předávány do Helpdeskového systému dodavatele provozní podpory. Hlášení incidentů a požadavků bude prováděno telefonicky, emailem nebo přímo zadáním tiketu/požadavku do Helpdeskového systému dodavatele.

Postup při řešení požadavků

- 1) Objednatel oznámí požadavek poskytovateli bez zbytečného odkladu jedním ze způsobů uvedených ve smlouvě. Momentem nahlášení požadavku objednatelem začíná běžet lhůta pro dobu odezvy,
- 2) Součástí nahlášení požadavku objednatelem musí být:
 - navrhovaná kategorizace a závažnost,
 - popis incidentu nebo požadavku,
 - jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,
 - specifikace prvku IT, kterého se incident či požadavek týká,
 - kontaktní osoba,
 - případný požadavek na mimořádnou dostupnost řešitele.
- 3) Poskytovatelem používaný systém pro HelpDesk musí pokrýt uvedené informace pro nahlášení požadavku.
- 4) Poskytovatel potvrdí obdržení požadavku do 1 hodiny a bez ohledu na způsob nahlášení provede evidenci požadavku v systému HelpDesk a poskytne objednateli informace o předpokládaném způsobu řešení požadavku, požadavcích na součinnost objednatele a předpokládaný termín vyřešení požadavku.
- 5) Poskytovatel v průběhu řešení požadavku, pokud mu to charakter požadavku a způsob řešení umožňuje, průběžně informuje objednatele o aktuálním stavu a případných změnách v předpokládaném způsobu řešení, požadované součinnosti a termínů vyřešení. V případě že poskytovatel v průběhu řešení požadavku zjistí, že se jedná o incident, jehož zdroj je prvek třetích stran, informuje objednatele o této skutečnosti, předpokládaném způsobu řešení, požadované součinnosti a termínů vyřešení a pokračuje v řešení v režimu BE (Best Effort).
- 6) Zjistí-li poskytovatel v průběhu řešení incidentu, že incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob objednatele, případně byl incident vyvolán produkty či službami třetí osoby, je poskytovatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu objednatele. Objednatel se zavazuje bezodkladně uhradit v plné výši náklady nad rámec této smlouvy poskytovatelem prokazatelně vynaložené k řešení incidentu, přičemž samotná identifikace incidentu je součástí plnění této smlouvy.
- 7) Objednatel je oprávněn dořešení incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok poskytovatele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.
- 8) V případě úspěšného vyřešení požadavku, je řešitel před ukončením požadavku povinen provést ověření funkčnosti služby (pokud je to možné). Iniciátora incidentu informuje o:
 - čase vyřešení požadavku,
 - v případě Incidentu specifikuje příčinu (pokud je známa),
 - vyzve iniciátora k ověření funkčnosti služby.
- 9) Po ověření funkčnosti ze strany objednatele se požadavek považuje za vyřešený.
- 10) Po vyřešení požadavku poskytovatel požadavek uzavře v systému HelpDesk a informuje objednatele,

- 11) Objednatel má právo ve lhůtě 10 dnů od uzavření požadavku vznést výhrady nebo připomínky ke způsobu řešení nebo k výslednému stavu prvku IT. V takovém případě se požadavek nepovažuje za uzavřený a strany se zavazují zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a nalezení shody nad způsobem řešení nebo výsledném stavu prvku IT, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od výzvy kterékoliv strany,
- 12) Požadavky budou objednatelem oznamovány jedním z uvedených způsobů:
- prostřednictvím HelpDesku poskytovatele:[uvést URL adresu].....,
 - prostřednictvím Hot-line (servisního dispečinku) poskytovatele:[uvést telefonní čísla nebo elektronické komunikační kanály].....,
 -[uvést případné další komunikační kanály].....,
- 13) Osoby oprávněné k oznámení požadavků objednatelem:
- [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
- 14) Kontaktními osobami poskytovatele při provádění díla jsou:
- [REDACTED]
 - [REDACTED]

Popis servisních oken

- TCKK nemá pevně definovaná pravidelná servisní okna. Aplikace aktualizací a oprav virtuálních serverů provádějí zaměstnanci KÚKK dle potřeby a s přihlédnutím k minimalizaci omezení uživatelů.

Požadavky na zabezpečení podpory provozu

- Zadavatel požaduje detailní návrh podmínek podpory provozu, zajišťující požadovanou garantovanou úroveň služeb podpory TCKK. Dodavatel podle svého uvážení může provést úpravu parametrů, pokud takové úpravy nepovedou ke zhoršení podmínek zajištění podpory provozu.

Obecná pravidla provozu

- Provozem se rozumí chod a udržování jednotlivých částí řešení, tj. hardware, systémový software, vybrané aplikace, technické infrastruktury, aktuální dokumentace.
- Informační systémy zadavatele jsou provozovány v nepřetržitém provozu s výjimkou neočekávaných událostí a plánovaných odstávek.
- Veškeré technologie jsou umístěny v technologických místnostech. Fyzický přístup do technologických místností je řízen interní směrnici. Vstup je zajištěn uzamčením místnosti standardním zámekem či elektronickým zámekem. Pravidla přístupu budou vítěznému dodavateli předána při podpisu smlouvy.
- Pravidelné profylaktické prohlídky probíhají v souladu s harmonogramem plánovaných profylaxí a odstávek, který je sestavován v rámci poskytování konkrétních služeb a je pravidelně předkládán ke schválení oprávněné osobě zadavatele.
- Zásahy, které musí být provedeny mimo dobu profylaxe, jsou přednostně prováděny mimo provozní dobu příslušné služby. O nutnosti zásahů v provozní době služby rozhoduje projektový manažer dodavatele a 48 hodin předem o nich informuje odpovědnou osobu zadavatele.
- Neplánované zásahy do systému, které mohou ovlivnit uživatelské prostředí, jsou odpovědné osobě zadavatele oznámeny minimálně 1 hodinu před zahájením poskytování služby nebo činnosti.

- Plánované zásahy do systému, které mohou ovlivnit uživatelské prostředí, jsou odpovědné osobě zadavatele oznámeny minimálně 24 hodin před zahájením poskytování služby nebo činnosti.

Specifikace rozsahu požadované podpory provozu

- 1) Poskytnutí služeb podpory zadavatel požaduje pro veškeré prvky IT,
- 2) Základní rozsah podpory zajištění provozu v rámci měsíčního paušálu:
 - a) Monitoring prvků IT, které mohou ovlivnit chod TCKK. Monitoring musí umožňovat detailní monitorování hardware i software. Administrátoři zadavatele musí mít přístup ke sledovaným parametrům alespoň v režimu čtení a možnost nastavení zasílání upozornění na nestandardní provozní stavy monitorovaných systémů. Implementaci včetně návrhu monitorovaných parametrů, provoz, údržbu a aktualizace monitorovacího systému zajišťuje dodavatel,
 - b) Expertní Hotline a Odborná podpora poskytovaná seniorními specialisty, zejména
 - i) řešení incidentů,
 - ii) návrhu a realizace změnových požadavků,
 - iii) specializované technické, provozní a procesní konzultace,
 - iv) pokročilý „troubleshooting“ (zjišťování příčin nestandardních stavů) napříč prvky IT,
 - v) aplikace specializované oprav a updatů/upgradů systémů a aplikací
 - c) Hotline a Odborná podpora v režimu 9x5 v rozsahu min. 15 hod, s dostupností řešitele se specializací na danou oblast nejdéle NBD,
 - d) Analýza logů – forenzní přehled nad logy a auditními záznamy bezpečnostním specialistou v rozsahu min. 0,5 hod.
- 3) Další služby v rámci měsíčního paušálu:
 - a) Helpdeskový systém s on-line přístupem (web, e-mail) pro kompletní správu požadavků včetně uchování historie požadavků a jejich řešení,
 - b) Servisní dispečink pro telefonické zadávání požadavků dostupný v pracovní dny 8–17 hod,
 - c) Návštěva pracovníka dodavatele odpovědného za průběh plnění smlouvy v místě plnění min. 1x za 3 měsíce v rozsahu min. 3 hod – vyhodnocení plnění smlouvy, rozvoj a optimalizace poskytovaných služeb, výměna informací podstatných pro plnění smlouvy apod.,
 - d) Reporting,
 - e) 1x ročně poskytnutí řešitele do 2 hodin pro řešení havarijního stavu a/nebo bezpečnostního incidentu.

Předávání informací o poskytované službě – reporting

- 1) Dodavatel zpracuje a poskytne zadavateli každý měsíc souhrn informací o poskytnutých službách (report), ve kterém je popsán průběh realizace plnění za uplynulé období, včetně přehledu dodržování SLA parametrů, provedené služby a návrh doporučených opatření pro další období pro zvýšení bezpečnosti a dostupnosti systémů a prevenci incidentů,
- 2) Měsíční report bude vyhotovován výhradně v elektronické formě a bude obsahovat souhrn činností provedených za vykazované období.

Způsob poskytování plnění

Plnění bude poskytováno zejména následujícím způsobem:

- a) prostřednictvím pracovníka dodavatele přímo na pracovišti zadavatele,
- b) prostřednictvím pracovníka dodavatele vzdálenou správou,
- c) prostřednictvím pracovníka dodavatele formou vzdálené konzultace,
- d) po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně zadavatele.

Realizace předmětu plnění veřejné zakázky bude probíhat v souladu s pokyny zadavatele, dále dle obecně závazných právních předpisů, ČSN a ostatních norem.

Realizační tým čítající minimálně 8 osob (tj. jedna osoba může zastávat více rolí), přičemž musí být obsazeny následující pozice a splněny následující požadavky na členy týmu i jednotlivé pozice:

- **Projektový manažer**

Na pozici jsou kladeny následující minimální požadavky:

- 5 let praxe v oboru informačních technologií,
- prokázání dosažení certifikace senior projektového manažera dle IPMA nebo PMI nebo PRINCE2 nebo jiné rovnocenné metodiky projektového řízení na úrovni komplexního řízení projektů.

- **Specialista kybernetické bezpečnosti**

Na pozici jsou kladeny následující minimální požadavky:

- 3 roky praxe v oboru kontroly a řízení bezpečnosti informačních technologií,
- prokázání dosažení certifikace CISA nebo obdobné v oblasti kontroly a řízení bezpečnosti informačních technologií (CSIA: <http://www.isaca.cz/cs/certifikace-cisa>).

- **Technický specialista serverů**

Na pozici jsou kladeny následující minimální požadavky:

- 3 roky praxe v oboru serverového hardware,
- prokázání dosažení technické certifikace na implementaci a správu serverů provozovaných zadavatelem.

- **Technický specialista datových úložišť**

Na pozici jsou kladeny následující minimální požadavky:

- 3 roky praxe v oboru serverového hardware,
- prokázání dosažení technické certifikace na implementaci a správu datových diskových polí provozovaných zadavatelem.

- **Technický specialista serverové virtualizace**

Na pozici jsou kladeny následující minimální požadavky:

- 3 roky praxe v oblasti serverové virtualizace,
- prokázání dosažení certifikace pro správu serverové virtualizace VMware.

- **Technický specialista firewallů**

Na pozici jsou kladeny následující minimální požadavky:

- 3 roky praxe v oboru počítačových sítí,
- prokázání dosažení technických certifikací pro implementaci a správu perimetrových a aplikačních firewallů provozovaných zadavatelem (nutno prokázat obě certifikace, každá může být prokázána jiným členem týmu).

- **Technický specialista databází**

Na pozici jsou kladeny následující minimální požadavky:

- 3 roky praxe v oblasti informačních technologií,

- prokázání dosažení certifikace pro implementaci a správu databázového systému provozovaného zadavatelem.

- **Technický specialista aplikační virtualizace**

Na pozici jsou kladeny následující minimální požadavky:

- 3 roky praxe v oblasti informačních technologií,
- prokázání dosažení technické certifikace na správu a návrh designu platformy Microsoft min. v úrovni MCSE (Microsoft Certified System Engineer nebo Microsoft Certified Solutions Expert).

- **Technický specialista cloudu**

Na pozici jsou kladeny následující minimální požadavky:

- 3 roky praxe v oblasti informačních technologií,
- Prokázání dosažení technické certifikace na správu cloudových platform vyžívaných zadavatelem (nutno prokázat obě certifikace, každá může být prokázána jiným členem týmu).