

Servisní smlouva

uzavřená v souladu § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Smluvní strany

Objednatel **Královéhradecký kraj**

IČO 708 89 546
se sídlem Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové
zastoupen Mgr. Martinem Červíčkem., hejtman kraje

bankovní spojení Komerční banka Hradec Králové
číslo účtu [REDACTED]

dále také jako „objednatel“ a

Poskytovatel **Aricoma Systems a.s.**

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě pod spisovou značkou B11012

IČO 043 08 697
DIČ CZ04308697
se sídlem Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava
zastoupen Ing. Jaroslavem Dvořákem, členem představenstva
bankovní spojení Česká spořitelna a.s.
číslo účtu [REDACTED]

dále také jako „poskytovatel“, objednatel a poskytovatel také společně jako „smluvní strany“

Článek 1 Úvodní ustanovení

1. Závazkový vztah založený touto smlouvou (dále jen „smlouva“) se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění (dále jen „občanský zákoník“), konkrétně pak § 1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku.
2. Tato smlouva je uzavřena ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zadávání veřejných zakázek“). Jednotlivá ustanovení této smlouvy musí být vykládána v souladu se zadávacími podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky a v souladu s nabídkou zhotovitele podanou v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je plně způsobilý k řádnému a včasnému plnění dle této smlouvy, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu smlouvy, a to tak že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jeho realizaci, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci předmětu smlouvy za dohodnuté maximální smluvní ceny uvedené v této smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění veřejné zakázky. Pověří-li poskytovatel plněním smlouvy jinou osobu, má se za to, že plnění realizuje sám.

4. Poskytovatel dále prohlašuje, že není v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, a že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení. Rovněž prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, případně rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem zahájení exekučního řízení na majetek poskytovatele a že takové exekuční řízení nebylo vůči němu zahájeno.
5. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v ustanovení o smluvních stranách této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu, a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za smluvní strany. Jakékoliv změny předmětných údajů, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
6. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.
7. Poskytovatel prohlašuje a zavazuje se, že po celou dobu platnosti této smlouvy bude mít sjednanu pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody objednateli či třetí osobě s limitním plněním na jednu škodnou událost minimálně **30.000.000 Kč**. Kopii pojistné smlouvy předloží poskytovatel objednateli před podpisem Smlouvy.
8. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění Smlouvy.

Článek 2 Definice pojmů

1. **Informační systém** je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem Smlouvy.
2. **Podporované programové vybavení** (dále též „SW“) je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní Smlouvou.
3. **Podporované technické vybavení** (dále též „HW“) je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených Smlouvou.
4. **Aktualizace programového vybavení** (Update Service, Maintenance) představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici. Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému v souvislosti s jejich vývojem.
5. **Servisní podpora** je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory provozu informačního systému. Vymezení servisní podpory pro účely této smlouvy je uvedeno v příloze č. 2 této Smlouvy.
6. **Místo instalace** je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
7. **Servisní pracoviště poskytovatele** provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.

8. **Nahlášení požadavku na servisní podporu** je úkon, kterým kontaktní pracovník objednatele sdělí servisnímu pracovišti poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy.
9. **Odezva** je první reakce servisního pracoviště poskytovatele na požadavek objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
10. **Zprovoznění technického vybavení** je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
11. **Servisní zásah** je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

Článek 3 Účel a předmět Smlouvy

1. Účelem této smlouvy je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické servisní podpory (dále také jako „servis nebo servisní podpora“) poskytovatelem pro potřeby objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
2. Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod dodávaného hardware.
3. Vymezení dodávaného hardware pro účely této smlouvy je uvedeno v příloze č. 1 této smlouvy.

Článek 4 Určení typu servisní podpory a servisního období

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli typ servisní podpory na vybavení specifikované v příloze č. 1, a to v rozsahu uvedeném v příloze č. 2.
2. Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se poskytovatel nezbavuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy, a především se nezbavuje odpovědnosti za řádné provedení předmětu této smlouvy pro objednatele.
3. Délka servisního období se stanovuje na dobu určitou a počíná běžet dnem následujícím po řádném celkovém předání díla dle Smlouvy o dílo uzavřené mezi poskytovatelem a Královéhradeckým krajem, IČO 708 89 546, se sídlem Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky. Servisní období trvá po dobu **48 měsíců** (4 roky).
4. Servisní podpora je poskytována za úplaty, na základě písemné objednávky ze strany objednatele, a to vždy na období jednoho roku.

5. Objednatel si vyhrazuje právo servisní podporu v rozsahu dle odst. 4 nevyužít zcela, nebo jen částečně. To znamená, že bude objednávat rozsah poskytování servisní podpory dle vlastní potřeby.
6. Poskytovatel je povinen písemně vyzvat objednatele k zaslání objednávky na servisní podporu 2 měsíce před plánovaným ukončením zkušebního provozu a následně v době trvání této smlouvy vždy 2 měsíce před uplynutím předcházejícího období.
7. Poskytovatel se způsobem poskytování servisní podpory uvedeným v tomto článku výslovně souhlasí.
8. Po celou dobu poskytování servisní podpory je poskytovatel povinen poskytnout objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

Článek 5 Cena

1. Cena za roční poskytování servisní podpory (dále jen „cena“) je stanovena v příloze č. 2 této smlouvy – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory a je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná.
2. Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí objednatel na základě faktur vystavených jednou měsíčně na částku odpovídající vždy 1/12 ceny za roční poskytování servisní podpory se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni příslušného měsíce.
3. 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.
4. 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.
5. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
 - číslo a datum vystavení faktury;
 - číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky;
 - předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy);
 - označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat objednatele);
 - číslo a datum příslušných písemných objednávek pro poskytování servisní podpory v souladu s článkem 4 této smlouvy;
 - lhůtu splatnosti faktury;
 - název, sídlo, IČO a DIČ objednatele a poskytovatele;
 - jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
6. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové a řádně vystavené faktury objednateli.

7. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.

Článek 6 **Součinnost smluvních stran**

1. Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci poskytovatele a jeho poddodavatelé budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k činnosti poskytovatele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů poskytovatelem nebo poddodavatelem poskytovatele vznikne škoda, nese náklady poskytovatel. Vzhledem k charakteru objednatel se pracovníci poskytovatele musí při plnění závazků bezpodmínečně řídit také pokyny objednatel.
2. Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení objednatel vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně objednatel.
3. Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení objednatel, které prokazatelně způsobili pracovníci poskytovatele.
4. Objednatel stanoví jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky objednatel. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat objednatel u poskytovatele při plnění ustanovení této smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě poskytovateli. Odpovědnými pracovníky objednatel jsou:
 - odpovědný pracovník: Ing. Martin Kořínek, Ph.D., [REDACTED]
 - odpovědný pracovník: Ing. Martin Hrubeš, [REDACTED]
 - odpovědný pracovník: Ing. Jaroslav Souček [REDACTED]
5. Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této Smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
6. Objednatel zajistí, aby ze strany objednatel nebyly poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu objednatel zejména:
 - bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
 - umožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
 - zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob objednatel a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.

7. Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné provozní údržby podporovaného technického vybavení dle specifikace dle přílohy č. 1 této smlouvy včas v termínech a v rozsahu předepsaných výrobcí tohoto vybavení.

Článek 7 Náhradní díly

1. Náhradní díly, které jsou poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které je v platné záruční době, se stávají součástí zařízení a platí pro ně původní záruční doba zařízení. Takto použité náhradní díly se stávají majetkem objednatele a vadné díly se stávají majetkem poskytovatele. Jestliže objednatel vadný díl předá při opravě poskytovateli, cena náhradního dílu se nefakturuje. Jestliže objednatel z jakýchkoli důvodů vadný díl nepředá při opravě poskytovateli, uhradí objednatel poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu nebo cenu celého náhradního zařízení podle aktuálně platného ceníku poskytovatele. Po úhradě této ceny se stává vadný díl nebo celé vadné zařízení majetkem objednatele.
2. Náhradní díly, které jsou poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které není v platné záruční době, mají záruční dobu 24 měsíců od ukončení opravy. Objednatel uhradí poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu podle aktuálně platného ceníku poskytovatele. Po úhradě této ceny se stává náhradní díl majetkem objednatele. Vadné díly zůstávají majetkem objednatele. Ustanovení tohoto bodu se netýká pevných disků, které jsou součástí diskových polí. Pro tyto díly platí ustanovení odstavce 3 a 4.
3. Při závadách pevných disků, které jsou součástí podporovaného technického vybavení a jsou v platné záruční době, je vadný disk nahrazen novým diskem (pevné disky se neopravují). Vadná datová média, HDD i SSD, se nevracejí, ale zůstávají v držení objednatele.
4. Při závadách pevných disků, které jsou součástí podporovaného technického vybavení a nejsou v platné záruční době je vadný disk nahrazen novým diskem kompatibilním s daným zařízením a se zárukou, kterou na disk poskytne výrobce. V případě záruční i pozáruční výměny takto dodaného disku se vadný disk rovněž nevrací.
5. Spotřební materiál není předmětem servisní podpory.
6. S datovými nosiči, které obsahují informace označené objednatelem jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení této Smlouvy nakládáno v souladu s článkem 8 této smlouvy.

Článek 8 Důvěrné informace, ochrana osobních údajů

1. V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“). Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů.
2. V souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů je poskytovatel považován za zpracovatele ve smyslu tohoto nařízení a je povinen splnit všechny povinnosti z toho vyplývající.
3. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění této smlouvy.

4. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat.
5. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.
6. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
7. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
8. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.
9. Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
 - je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem nebo,
 - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
10. Je-li pro účel kontroly správného fungování díla, odstranění vady nebo další vývoj díla nezbytné poskytnout poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti objednatele, je poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
11. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
12. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
13. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
 - mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, nebo jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
14. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.

15. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění této smlouvy.
16. S datovými nosiči, které obsahují informace označené objednatelem jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení této smlouvy nakládáno podle pokynů objednatele. To platí i pro vadné části dodávky předané zpět poskytovateli.

Článek 9 Sankce

1. V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 500 Kč za každou i započatou hodinu prodlení, s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za 10 dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí poskytovatel objednateli. V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, právo objednatele na smluvní pokutu za prodlení poskytovatele od tohoto okamžiku nevzniká; to se nedotýká práva na smluvní pokutu do tohoto okamžiku.
2. V případě, že poskytovatel neumožní objednateli zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb Hot-line ani HelpDesk, způsobené výpadkem uvedených služeb na straně poskytovatele, je objednatel oprávněn po poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý jednotlivý případ.
3. V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši. V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osobu objednatele.
4. Poskytovatel je po dobu prodlení objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v čl. 6 odst. 4 této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy. K obnovení plnění pozastaveného dle tohoto ustanovení dojde v den následující po provedení úhrady (připsání na účet poskytovatele). Objednatel bezodkladně po provedení úhrady poskytovatele na tuto skutečnost upozorní. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.
5. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany. Ujednání o smluvních pokutách se nedotýkají náhrady škody, ke které je poskytovatel povinen v celém rozsahu.

Článek 10 Ukončení Smlouvy

1. Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
 - neposkytnutí servisní podpory poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku objednatelem,
 - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem o více jak 5 pracovních dnů,
 - bezdůvodné přerušení prací na servisním případě poskytovatelem,

- opakované nesplnění závazku objednatele poskytnout poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené objednateli,
 - opakované prodlení objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
2. Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.

Článek 11 **Závěrečná ustanovení**

1. Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, číslech faxů, a pod., uvedených v této smlouvě. Komunikace smluvních stran bude probíhat písemně. Za písemnou formu se považuje i prostá elektronická pošta (e-mail).
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem následujícím po řádném celkovém předání díla dle Smlouvy o dílo uzavřené mezi poskytovatelem a Královéhradeckým krajem, IČO 708 89 546, se sídlem Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky.
3. Doplnit a měnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou v zestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
4. Objednatel je povinen ve smyslu zákona o registru smluv a zákona o zadávání veřejných zakázkách uveřejnit text uzavřené smlouvy s poskytovatelem, včetně jejích příloh případných změn a dodatků a dále skutečně uhrazenou cenu, a to zákonem předpokládaným způsobem. Objednatel s uveřejněním souhlasí v plném rozsahu. Souhlas poskytovatele se vztahuje také na uveřejnění předmětných dokumentů a informací objednatel podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
5. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů. Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení Smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této Smlouvy po dobu 10 let od zániku této Smlouvy, minimálně však do roku 2033. Po tuto dobu je poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
6. Smlouva o dílo je uzavírána smluvními stranami elektronicky. Pokud bude tato smlouva uzavírána v listinné podobě, bude vyhotovena v 5 stejnopisech, z nichž objednatel obdrží čtyři a zhotovitel jeden stejnopis.
7. Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.
8. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

9. Servisní smlouva byla schválena Radou Královéhradeckého kraje dne 2. 4. 2024 usnesením RK/12/469/2024.

10. Všechny postupně číslované přílohy Smlouvy jsou její nedílnou součástí. Seznam příloh Smlouvy:

Příloha č. 1 – Specifikace dodávaného hardware

Příloha č. 2 – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory

Příloha č. 3 – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

Za objednatele

V Hradci Králové

Za poskytovatele

V Jihlavě

Ing.
Jaroslav
Dvořák



ě podepsal
oslav

2024.04.12
5 +02'00'

.....
Mgr. Martin Červíček
hejtman

.....
Ing. Jaroslav Dvořák
člen představenstva

Příloha č. 1

Specifikace dodávaného hardware

1. Deduplikační úložiště pro kopii produkčních záloh – 1 ks

Deduplikační diskové úložiště, provedení RACK – šíře 19", maximálně 7U
Čistá využitelná kapacita (nededuplikovaná kapacita, která je dostupná pro uložení dat a lze ji zkontrolovat prostřednictvím management nástrojů).
Možnost rozšíření kapacity minimálně až na 768TB čisté kapacity.
Minimální propustnost pro zápis
Minimální propustnost pro čtení
Síťové rozhraní 10GbE RJ-45
Síťové rozhraní 10GbE SPF+, osazeno 10GbE optical multi-mode SR
Možnost rozšíření: <ul style="list-style-type: none">• FC16 (min. 2 porty)• 25GbE (min. 2x SFP+ porty)• 10GbE (min. 4x SFP+ porty)
Minimální počet konkurenčních zálohovacích úloh
Úložiště musí při ukládání dat využívat princip in-line deduplikace na cíli na principu variabilní délky bloku.
Deduplikace musí být prováděna přes celé zálohovací prostředí
Úložiště musí data před uložením komprimovat (komprimace nesmí mít dopad na výkon úložiště při záloze nebo obnově dat)
Architektura diskového úložiště musí pro deduplikace využívat procesorový výkon a nesmí být závislá na počtu a typu backendových disků
Diskové úložiště musí konsolidovat a centralizovat zálohovací prostředí (lokální i vzdálené) – všechna data budou deduplikována v rámci jednoho boxu
Možnost rozšířit úložiště o minimálně jeden další HA storage procesor
Zařízení musí podporovat minimálně vyjmenované protokoly: CIFS, NFS, VTL, FC a musí umožnit jejich současné použití
Diskové úložiště musí umožňovat přímou – hlubší integraci se zálohovacím software Veam Backup & Replication v12. Přímá – hlubší integrace musí být doložena jak výrobcem diskového úložiště, tak výrobcem zálohovacího software, společností Veeam, formou písemného potvrzení daných výrobců.
Diskové úložiště je univerzální z hlediska podpory datových typů zálohovaných dat, podporovat všechny datové typy používané v produkčním prostředí – tzn. soubory, databáze, emaily, VMware, MS Exchange
Kompatibilita se standardem OpenStorage
Požadujeme certifikace podle SEC 17a-4f nebo ekvivalentní evropské, či české normy. Uchazeč uvede jednotlivé certifikace.

Možnost distribuce deduplikačního algoritmu z cílového (deduplikačního úložiště) na zdrojové zařízení (backup klienta nebo backup server)
Funkce multitenancy (logické dělení diskového prostoru pro různé skupiny uživatelů s právy pouze na tyto logické jednotky s možností definice tenant administrator)
Diskové úložiště musí obsahovat licenci pro replikaci do záložní lokality
Diskové úložiště musí posílat do záložní lokality pouze deduplikovaná zkomprimovaná data
Diskové úložiště musí podporovat alespoň následující scénáře pro replikaci: 1:1, M:1 a kaskádovou replikaci
Replikaci musí být možno spustit ve stejném čase jako zálohu bez dopadu na výkon zálohy
Diskové úložiště musí umožnit funkcionalitu šifrování replikačního toku data-in-flight
Interní algoritmus pro neustálou kontrolu zdraví uložených dat a jejich automatickou obnovu v případě poškození tak, aby bylo možno zálohy kdykoliv obnovit k jakémukoliv okamžiku
Zařízení musí obnovovat data vždy z deduplikovaného a komprimovaného stavu, není přípustný mezikrok (např. externí disková cache),
Funkcionalita pro šifrování ukládaných data metodou data-at-rest
Úložiště musí obsahovat alespoň 1 HotSpare disk
Kompletní verifikace dat – okamžitá verifikace záloh a kontrola integrity právě ukládaných dat
Úložiště musí disponovat mechanismem pro mazání expirovaných dat, který nebude mít dopad na úlohy zálohy, obnovy a replikace (nebude snižovat počty současně běžících úloh, nebude vynucovat maintenance window, atd.) – tento proces musí být možno v případě potřeby spustit, nebo přerušit bez jakéhokoliv dopadu na zdraví a konzistenci uložených dat
Nabízené zařízení musí umožňovat šifrovat data a musí disponovat i nástroji pro správu klíčů. Pokud je pro nástroje pro správu klíčů vyžadována licence, tak tato licence musí být součástí dodávky.
Úložiště musí umožňovat nastavit skartační lhůty uložených dat, granulárně podle definovaných politik řízených zálohovacím SW.
Retenční zámek úložiště musí ochránit data před změnou, nebo smazáním před vypršením retenční lhůty
Úložiště musí disponovat mechanismem ochrany dat a samotného úložiště před napadením útočníkem z prostředí zadavatele i mimo toto prostředí (např. hackerský útok, ransomware, apod.).
Úložiště musí umožnit tzv. HW hardening – tedy takové nastavení, aby nebylo možno jedním uživatelem s dostatečnými právy manipulovat s uloženými daty nebo systémovým nastavením (např. princip čtyř očí). Požadujeme, aby bylo možné data ošetřit tak, aby neexistovala oprávněná osoba, či soubor osob, které by je mohly modifikovat či smazat.
Správa prostřednictvím jednotného web-GUI pouze v HTML5
Funkcionalita automatického reportingu, automatický call-home (tato funkce musí mít možnost deaktivace na žádost zadavatele)
Správu na principu rolí s různými typy oprávnění
Záruka a podpora výrobce s reakční dobou 4 hodiny, 24x7, pro chybu, která znemožňuje chod systému nebo má dopad na fungování systému. Přístup k telefonické podpoře výrobce 24x7x365.

Aktualizace systému dostupné min. po dobu záruky zdarma, nabízené v servisním portálu výrobce po zadání sériového čísla.
Možnost sledování servisních reportů prostřednictvím internetu.
Vadná datová média, vyměněná v rámci záruky, se nevrací, ale zůstávají v majetku Zadavatele.

2. Trezorové deduplikační diskové úložiště – 1 ks

Deduplikační diskové úložiště, provedení RACK – šíře 19", maximálně 7U
Čistá využitelná kapacita (nededuplikovaná kapacita, která je dostupná pro uložení dat a lze ji zkontrolovat prostřednictvím management nástrojů).
Možnost rozšíření kapacity minimálně až na 768TB čisté kapacity.
Minimální propustnost pro zápis
Minimální propustnost pro čtení
Síťové rozhraní 10GbE RJ-45
Síťové rozhraní 10GbE SFP+, osazeno 10GbE optical multi-mode SR
Možnost rozšíření: <ul style="list-style-type: none"> • FC16 (min. 2 porty) • 25GbE (min. 2x SFP+ porty) • 10GbE (min. 4x SFP+ porty)
Minimální počet konkurenčních zálohovacích úloh
Úložiště musí při ukládání dat využívat princip in-line deduplikace na cíli na principu variabilní délky bloku.
Deduplikace musí být prováděna přes celé zálohovací prostředí
Úložiště musí data před uložením komprimovat (komprimace nesmí mít dopad na výkon úložiště při záloze nebo obnově dat)
Architektura diskového úložiště musí pro deduplikace využívat procesorový výkon a nesmí být závislá na počtu a typu backendových disků
Diskové úložiště musí konsolidovat a centralizovat zálohovací prostředí (lokální i vzdálené) – všechna data budou deduplikována v rámci jednoho boxu
Možnost rozšířit úložiště o minimálně jeden další HA storage procesor
Zařízení musí podporovat minimálně vyjmenované protokoly: CIFS, NFS, VTL, FC a musí umožnit jejich současné použití
Diskové úložiště musí umožňovat přímou – hlubší integraci se zálohovacím software Veam Backup & Replication v12. Přímá – hlubší integrace musí být doložena jak výrobcem diskového úložiště, tak výrobcem zálohovacího software, společností Veeam, formou písemného potvrzení daných výrobců.
Diskové úložiště je univerzální z hlediska podpory datových typů zálohovaných dat, podporovat všechny datové typy používané v produkčním prostředí – tzn. soubory, databáze, emaily, VMware, MS Exchange

Kompatibilita se standardem OpenStorage
Požadujeme certifikace podle SEC 17a-4f nebo ekvivalentní evropské, či české normy. Uchazeč uvede jednotlivé certifikace.
Možnost distribuce deduplikačního algoritmu z cílového (deduplikačního úložiště) na zdrojové zařízení (backup klienta nebo backup server)
Funkce multitenancy (logické dělení diskového prostoru pro různé skupiny uživatelů s právy pouze na tyto logické jednotky s možností definice tenant administrator)
Diskové úložiště musí obsahovat licenci pro replikaci do záložní lokality
Diskové úložiště musí posílat do záložní lokality pouze deduplikovaná zkomprimovaná data
Diskové úložiště musí podporovat alespoň následující scénáře pro replikaci: 1:1, M:1 a kaskádovou replikaci
Replikaci musí být možno spustit ve stejném čase jako zálohu bez dopadu na výkon zálohy
Diskové úložiště musí umožnit funkcionalitu šifrování replikačního toku data-in-flight
Interní algoritmus pro neustálou kontrolu zdraví uložených dat a jejich automatickou obnovu v případě poškození tak, aby bylo možno zálohy kdykoliv obnovit k jakémukoliv okamžiku
Zařízení musí obnovovat data vždy z deduplikovaného a komprimovaného stavu, není přípustný mezikrok (např. externí disková cache),
Funkcionalita pro šifrování ukládaných data metodou data-at-rest
Úložiště musí obsahovat alespoň 1 HotSpare disk
Kompletní verifikace dat – okamžitá verifikace záloh a kontrola integrity právě ukládaných dat
Úložiště musí disponovat mechanismem pro mazání expirovaných dat, který nebude mít dopad na úlohy zálohy, obnovy a replikace (nebude snižovat počty současně běžících úloh, nebude vynucovat maintenance window, atd.) – tento proces musí být možno v případě potřeby spustit, nebo přerušit bez jakéhokoliv dopadu na zdraví a konzistenci uložených dat
Nabízené zařízení musí umožňovat šifrovat data a musí disponovat i nástroji pro správu klíčů.
Úložiště musí umožňovat nastavit skartační lhůty uložených dat, granulózně podle definovaných politik řízených zálohovacím SW.
Retenční zámeček úložiště musí ochránit data před změnou, nebo smazáním před vypršením retenční lhůty.
Úložiště musí disponovat mechanismem ochrany dat a samotného úložiště před napadením útočníkem z prostředí zadavatele i mimo toto prostředí (např. hackerský útok, ransomware, apod.).
Úložiště musí umožnit tzv. HW hardening – tedy takové nastavení, aby nebylo možno jedním uživatelem s dostatečnými právy manipulovat s uloženými daty nebo systémovým nastavením (např. princip čtyř očí). Požadujeme, aby bylo možné data ošetřit tak, aby neexistovala oprávněná osoba, či soubor osob, které by je mohly modifikovat či smazat.
Správa prostřednictvím jednotného web-GUI pouze v HTML5
Funkcionalita automatického reportingu, automatický call-home (tato funkce musí mít možnost deaktivace na základě požadavku zadavatele)

Správu na principu rolí s různými typy oprávnění
Záruka a podpora výrobce s reakční dobou 4 hodiny, 24x7, pro chybu, která znemožňuje chod systému nebo má dopad na fungování systému. Přístup k telefonické podpoře výrobce 24x7x365. Aktualizace systému dostupné min. po dobu záruky zdarma, nabízené v servisním portálu výrobce po zadání sériového čísla.
Možnost sledování servisních reportů prostřednictvím internetu.
Vadná datová média, vyměněná v rámci záruky, se nevrací, ale zůstávají v majetku Zadavatele.

3. Server CRM – 1 ks

Provedení RACK – šíře 19", 1U, 2CPU sockety, 10x hot-swap HDD slot.
Příslušenství pro montáž do racku, vč. kabelového managementu umožňujícího vysunutí serveru za chodu, bez nutnosti odpojování napájecích a datových kabelů.
Operační paměť 256GB (min. 8x RDIMM 3200MT/s)
1x CPU 16C/32T @ 2,4GHz. Average CPU benchmark min. 28000, uvedeno na https://www.cpubenchmark.net/high_end_cpus.html
Disky pro OS 2x M.2 240GB SSD, v RAID 1 na dedikovaném řadiči (tyto disky nezabírají žádnou z požadovaných hot-swap pozic).
Disky pro data min. 4x 960GB SSD hot-swap, 3 DWPD, v RAID 5 na dedikovaném řadiči s 8GB cache.
I/O Porty: <ul style="list-style-type: none"> - 2x 1GbE RJ-45 - 2x 10GbE RJ-45
TPM 2.0
Napájecí zdroje v redundantní konfiguraci 1+1, hot-plug.
OOB management: <ul style="list-style-type: none"> - Server musí disponovat kompletním out-of-band managementem s dedikovaným LAN portem 1GbE RJ-45. - Interní web-GUI managementu pouze v HTML5, možnost ovládání pomocí CLI. - Management serveru nepožaduje instalaci agenta jak pro monitoring, tak pro update SW/FW/BIOS v jednotlivých HW komponentech serveru. - Podpora HW profilů. Podpora IPv4, IPv6. - Podpora hromadné konfigurace více serverů pomocí XML souborů (z USB, nebo síťovým PXE bootem), hesla v takovém souboru musí být hashovaná proti zneužití (zero touch deployment). - Server musí umožňovat „lock-out“ BIOSu a firmware jednotlivých komponent tak aby bylo zabráněno přepisu závadnou aktualizací. - Je požadována funkcionality secure-erase (zabezpečené smazání veškerých dat na serveru a jeho komponentách po jeho vyřazení) - Základní deska či management serveru musí být vybaveny vlastním dedikovaným úložištěm pro umístění ovladačů potřebných pro instalaci OS, diagnostických nástrojů a také konfiguračních parametrů jednotlivých komponent pro případ výměny HW, aby nebylo nutné použití CD/DVD nebo jiných asistenčních médií. - Možnost nastavení parametrů a odečet stavu serverů a logů pomocí mobilního telefonu (Android, iOS), bez nutnosti kabelového připojení.

- Součástí managementu serveru musí být vestavěná funkcionální call-home (server musí být schopen automatizovaného předávání závad a otevírání servisních požadavků na helpdesk výrobce), tuto funkcionální musí být možné na žádost zadavatele deaktivovat.
Předinstalovaná image min. ESXi 8.0 na OS discích
Licence VMware vSphere 8 Enterprise Plus pro 1 CPU včetně podpory výrobce (SnS) na 5 let
Požadavek technologické licence Windows Serveru (poskytnuta v maximálním rozsahu 16 CORE zadavatelem).
Záruka min. 5 let na kompletní HW, přístup k technické podpoře výrobce 24x7, max. odezva 4 hodiny. <ul style="list-style-type: none"> - Automatický call-home integrovaný se supportem, možnost automatického generování servisního incidentu, tuto funkcionální musí být možné na žádost zadavatele deaktivovat. - Jediné kontaktní místo pro nahlášení poruch pro všechny komponenty dodávaného systému - Neomezený přístup k HW a SW podpoře - možnost stažení ovladačů a management software na webových stránkách - Zdarma přístup k integrovaným aktualizacím SW a FW balíkům
Vadná datová média, vyměněná v rámci záruky, se nevrací, ale zůstávají v majetku Zadavatele.

4. Jump Server – 1 ks

Provedení RACK – šíře 19", 1U, 1CPU socket, 8x hot-swap HDD slot.
Příslušenství pro montáž do racku, vč. kabelového managementu umožňujícího vysunutí serveru za chodu, bez nutnosti odpojování napájecích a datových kabelů.
Operační paměť 32GB (min. 2x RDIMM 3200MT/s)
1x CPU 6C/12T @ 2,9GHz. Average CPU benchmark min. 16600, uvedeno na https://www.cpubenchmark.net/high_end_cpus.html
Disky pro OS 2x 480GB SSD, 3 DWPD, v RAID 1 na dedikovaném řadiči s 8GB cache.
I/O Porty: <ul style="list-style-type: none"> - 2x 1GbE RJ-45 - 2x 10GbE RJ-45 -
TPM 2.0
Napájecí zdroje v redundantní konfiguraci 1+1, hot-plug.
OOB management: <ul style="list-style-type: none"> - Server musí disponovat kompletním out-of-band managementem s dedikovaným LAN portem 1GbE RJ-45. - Interní web-GUI managementu pouze v HTML5, možnost ovládání pomocí CLI. - Management serveru nepožaduje instalaci agenta jak pro monitoring, tak pro update SW/FW/BIOS v jednotlivých HW komponentech serveru. - Podpora HW profilů. Podpora IPv4, IPv6. - Podpora hromadné konfigurace více serverů pomocí XML souborů (z USB, nebo síťovým PXE bootem), hesla v takovém souboru musí být hashovaná proti zneužití (zero touch deployment). - Server musí umožňovat „lock-out“ BIOSu a firmware jednotlivých komponent tak aby bylo zabráněno přepisu závadnou aktualizací. - Je požadována funkcionální secure-erase (zabezpečené smazání veškerých dat na serveru a jeho komponentách po jeho vyřazení)

<ul style="list-style-type: none"> - Základní deska či management serveru musí být vybaveny vlastním dedikovaným úložištěm pro umístění ovladačů potřebných pro instalaci OS, diagnostických nástrojů a také konfiguračních parametrů jednotlivých komponent pro případ výměny HW, aby nebylo nutné použít CD/DVD nebo jiných asistenčních médií. - Možnost nastavení parametrů a odečet stavu serverů a logů pomocí mobilního telefonu (Android, iOS), bez nutnosti kabelového připojení. - Součástí managementu serveru musí být vestavěná funkcionality call-home (server musí být schopen automatizovaného předávání závad a otevírání servisních požadavků na helpdesk výrobce), tuto funkcionality musí být možné na žádost zadavatele deaktivovat.
Požadavek technologické licence Windows Serveru (poskytnuta v maximálním rozsahu 16 CORE zadavatelem).
<p>Záruka min. 5 let na kompletní HW, přístup k technické podpoře výrobce 24x7, max. odezva 4 hodiny.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Automatický call-home integrovaný se supportem, možnost automatického generování servisního incidentu. Tuto funkcionality musí být možné na žádost zadavatele deaktivovat. - Jediné kontaktní místo pro nahlášení poruch pro všechny komponenty dodávaného systému - Neomezený přístup k HW a SW podpoře - možnost stažení ovladačů a management software na webových stránkách - Zdarma přístup k integrovaným aktualizacím SW a FW balíkům
Vadná datová média, vyměněná v rámci záruky, se nevrací, ale zůstávají v majetku Zadavatele.

5. Síťový přepínač – 2 ks

Provedení RACK – šíře 19", 1U
Alespoň 12x 10GbE port rozhraní RJ-45, alespoň 3x 100GbE port QSFP28.
Napájecí zdroje v redundantní konfiguraci, 1+1.
Propojovací kabel 100GbE QSFP28, 1m.
<p>Záruka min. 5 let na kompletní HW, přístup k technické podpoře výrobce 24x7, max. odezva 4 hodiny.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Automatický call-home integrovaný se supportem, možnost automatického generování servisního incidentu. Tuto funkcionality musí být možné na žádost zadavatele deaktivovat. - Jediné kontaktní místo pro nahlášení poruch pro všechny komponenty dodávaného systému - Neomezený přístup k HW a SW podpoře - Možnost stažení ovladačů a management software na webových stránkách - Přístup k aktualizacím SW a FW balíkům po celou dobu záruky

6. Síťový prvek DataDiope – 1 ks

Jednosměrný komunikační prvek (DataDiode), určený pro bezpečné přenášení stavových informací a logů do systému centrálního dohledu.
<p>Požadované protokoly: Email (SMTP), FTP/SFTP, Modbus, OPC Foundation (DA, A&E), Remote File Transfer (alarms, events), Remote HMI Screen Replication, SQL Database replication, SNMP Traps, Syslog, TCP transfers, UDP transfers (multicast, unicast).</p>
Provedení RACK – šíře 19", 1U
Min. 2x 1GbE RJ-45 I/O porty

Vzdálená implementace dodána přímo výrobcem zařízení

Záruka a podpora výrobce s reakční dobou NBD na 5let

Příloha č. 2

Vymezení rozsahu a cen servisní podpory

Technická podpora a servis bude poskytována v dále uvedeném rozsahu pro všechny části díla dle Smlouvy o dílo uzavřené mezi poskytovatelem a Královéhradeckým krajem, IČO 708 89 546, se sídlem Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky, které bylo ve smyslu této Smlouvy předmětem dodávky a implementace u objednatele.

Článek 1

Technická podpora

1. Průběžné provádění inovace díla a všech jeho jednotlivých technologických částí a příslušného software (dále jen „produkt“), zejména update a legislativního update, upgrade a legislativního upgrade.
2. Pod pojmem update se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho “legislativním updatem”.
3. Pod pojmem upgrade se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho “legislativním upgradem”.
4. Poskytování update a upgrade produktu, vzniklé legislativními změnami a požadavky objednatele či samostatnou, nevynucenou, inovační činností poskytovatele.
5. Provádění obecných změn produktu v důsledku vývoje HW a SW prostředků.
6. Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení objednatelem z datového úložiště poskytovatele.
7. Distribuce nových verzí produktu uživatelům elektronicky; poskytovatel zajistí takovou funkcionalitu produktu, která umožní jednorázové centrální automatizované provádění instalace nových verzí v rámci infrastruktury objednatele.
8. Distribuce inovovaného produktu za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů.
9. Aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace.
10. Poskytování přístupu k databázi známých řešených problémů a přístupu k technické podpoře výrobce.
11. Služba Hot-line formou telefonické podpory pro zaměstnance objednatele pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, poradenství a konzultace.

12. Služba HelpDesk pro zaměstnance objednatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu, poradenství a konzultace.

Článek 2

Servis

1. Odstraňování vad
 - a) Odstranění nahlášené vady a obnovení funkce zařízení nebo výměna vadného zařízení bude provedena nejpozději následující pracovní den od okamžiku oznámení vady nebo učinění výzvy k výměně vadného zařízení.
 - b) Garantovaná doba odezvy na nahlášené vady bude do 4 hodin od okamžiku oznámení vady nebo výzvy k výměně vadného zařízení.
2. Servis a řešení provozních problémů jednotlivých částí díla vzniklých při jejich užití objednatelem.
3. Servis a řešení provozních problémů vzniklých při užití díla na pracovišti objednatele.
4. Provádění konfiguračních prací a profylaxe pro všechny části díla na základě požadavků objednatele v rozsahu 96 hodin za rok v místě instalace nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu, který je poskytován po vzájemné domluvě formou TeamViewer. Nevyčerpané hodiny budou převedeny do následujícího kalendářního roku.
5. Poskytování služby Hot-line formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace (funkčnost systému, návrhy rozvoje apod.).
6. Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace a jejich řešení.

Cena technické a servisní podpory

Položka	Cena podpory			
	za rok 1		CELKEM za 4 roky	
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH
Servisní podpora				
Deduplikační úložiště pro kopii produkčních dat	1 500,00	1 815,00	6 000,00	7 260,00
Trezorové deduplikační diskové úložiště	1 500,00	1 815,00	6 000,00	7 260,00
Server CRM	750,00	907,50	3 000,00	3 630,00
Jump Server	750,00	907,50	3 000,00	3 630,00
Síťový přepínač	750,00	907,50	3 000,00	3 630,00
Síťový prvek DataDiode	1 500,00	1 815,00	6 000,00	7 260,00
Celkem servisní podpora	6 750,00	8 167,50	27 000,00	32 670,00
Poskytované služby				
Poskytování Hot-line	4 050,00	4 900,50	16 200,00	19 602,00
Poskytování HelpDesk	18 000,00	21 780,00	72 000,00	87 120,00
Konfigurační práce a profylaxe na základě požadavků zadavatele (v rozsahu 96 hodin za rok v místě instalace nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu)	144 000,00	174 240,00	576 000,00	696 960,00
Celkem poskytované služby	166 050,00	200 920,50	664 200,00	803 682,00
CELKEM – Servisní podpora + Poskytované služby	172 800,00	209 088,00	691 200,00	836 352,00

Nabídková cena musí obsahovat veškeré náklady poskytovatele nezbytné pro řádnou a včasnou realizaci předmětu veřejné zakázky včetně nákladů souvisejících (např. vedlejší náklady, cestovní náklady, předpokládaná rizika spojená s realizací předmětu veřejné zakázky apod.). Uchazečem navržené ceny budou konstantní po celou dobu platnosti smluv.

Příloha č. 3

Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

Specifikace komunikačních metod servisní podpory včetně detailních kontaktů obou stran

1. Veškeré požadavky na servisní zásah poskytovatele uplatňují kontaktní osoby objednatele, uvedené v čl. 6 odst. 4 této Smlouvy, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
2. Dostupnost kontaktního místa (aplikace HelpDesk) pro hlášení závad je 7x24x365 s garantovanou dobou odezvy od nahlášení požadavku dle přílohy č. 2, článku 2 Smlouvy. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory zhotovitele.
3. Veškerá podpora musí být dostupná a komunikovat v českém jazyce, včetně přístupu k dedikovanému technickému pracovníkovi.
4. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na technickou podporu a servis v českém jazyce
 - o na telefonním čísle (Hot-line): [REDACTED] v pracovních dnech v době od 7:00 do 18:00
 - o systémem servisní podpory HelpDesk v režimu 7x24x365: [REDACTED]
5. Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
6. Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk, nebo okamžikem jeho telefonického zadání.
7. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek. V případě podstatné změny požadavku běží zhotoviteli nová lhůta k jeho vyřešení. V případě nepodstatné změny požadavku není původní lhůta dotčena.
8. Systém servisní podpory musí objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený apod.) a musí objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
9. Systém servisní podpory musí poskytovat objednateli přístup i k databázi uzavřených požadavků a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
10. Systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude zhotovitelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání objednatele ve formátu minimálně *.xls a *.csv.
11. Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy zhotovitele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této Smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozím upozornění tento přístup zhotoviteli ukončit.