

Servisní smlouva

číslo RCH-2017-Z073

uzavřená v souladu s ust. § 1746 odst. 2 a násl. Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

Smluvní strany

Objednatel - Královéhradecký kraj

Sídlem: Pivovarské náměstí 1245/2, 500 03 Hradec Králové
IČ: 70889546
DIČ: CZ70889546
Zastoupený: PhDr. Jiřím Štěpánem, Ph.D., hejtmanem
Bankovní spojení: Komerční banka
číslo účtu: 27-2031110287/0100
Kontaktní osoba: Ing. Bohumil Pecold, oddělení informatiky odboru kancelář ředitele
e-Mail: bpecold@kr-kralovehradecky.cz
tel: +420 495 817 140

dále jen „Objednatel“

Poskytovatel – AutoCont CZ a.s.

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 2250

Sídlem: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava
IČ: 47676795
DIČ: CZ47676795
Zapsaná: u Krajského soudu v Ostravě B 814
Jednatel: Jindřich Zimola, člen přestavenstva
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
Číslo účtu: 6563752/0800
Kontaktní osoba: Mgr. Jiří Hroneš, Key Account Manager
e-mail: jiri.hrones@autocont.cz
Telefon: +420 495 405 900
Korespondenční adresa: Náměstí Míru 22, 503 03 Smiřice

dále jen „Poskytovatel“

I. Účel smlouvy

- 1) Tato smlouva je uzavírána s Poskytovatelem na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky nazvané „**Prodloužení podpory garantovaného úložiště Královéhradeckého kraje**“.
- 2) Účelem této servisní smlouvy (dále jen „Smlouva“) je určení a definice závazku smluvních stran ve

smyslu poskytování technické servisní podpory (dále jen 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.

- 3) Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod informačního systému, 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 servisovaného vybavení.
- 4) Vymezení informačních systémů pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 1 této Smlouvy.

Čl. II 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 servisní 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. Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 1 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. Specifikace komunikačních metod servisní podpory jsou uvedeny v Příloze č. 1 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).

Čl. III

Určení typu servisní podpory a servisního období

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli typ a rozsah servisní podpory specifikovaný v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2) Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se Poskytovatel nezavazuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy a především se nezavazuje odpovědnosti za řádné provedení předmětu této smlouvy pro Objednatele.
- 3) Délka servisního období se stanovuje **na dobu 2 let, od 1. 1. 2018 do 31. 12. 2019.**
- 4) Uzavřením písemného dodatku k této smlouvě může být délka servisního období prodloužena, nejpozději však před uplynutím původního servisního období stanoveného v čl. III, odst. 3.
- 5) Po celou dobu poskytování servisní podpory je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

Čl. IV.

Cena

- 1) Cena za roční poskytování servisní podpory (dále jen „cena“) je stanovena v Příloze č. 1 této Smlouvy a je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná.
- 2) Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel na základě samostatných faktur vystavených za jednotlivé kalendářní roky poskytované technické servisní podpory.
- 3) Poskytovatel je oprávněn vystavit jednotlivé faktury v následujících termínech:
 - a) Za první kalendářní rok (období 1.1.2018 – 31.12.2018) k datu nabytí účinnosti smlouvy.
 - b) Za druhý kalendářní rok (období 1.1.2019 – 31.12.2019) k datu 30.11.2018.
- 4) Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.
- 5) 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.
- 6) Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
 - číslo a datum vystavení faktury,
 - číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
 - 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 zaplacen (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele),
 - lhůtu splatnosti faktury,
 - název, sídlo, IČ a DIČ Objednatele a Poskytovatele,
 - jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
- 7) Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně účtována 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 faktury Objednateli.
- 8) 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.

Čl. V.

Součinnost smluvních stran

- 1) Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci Poskytovatele 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 vznikne škoda, nese náklady Poskytovatel.
- 2) Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení Objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Objednatel.
- 3) Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení Objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci Poskytovatele.
- 4) V čl. VI. Objednatel stanoví jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky Objednatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat Objednatele u Poskytovatele při plnění ustanovení této smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě Poskytovateli.
- 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 Objednatele 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 Objednatele 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.
- 8) Poskytovatel může poskytnout Objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení Objednatele než dle specifikace v Příloze č. 1 této Smlouvy). Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi Objednatelem a Poskytovatelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku Objednatele a aktuálních možností Poskytovatele.

Čl. VI. Kontaktní údaje

- 1) Kontaktními osobami Objednatele jsou následující osoby:
- a) odpovědný pracovník: Ing. Martin Hruběš
+420 495 817 598, +420 725 705 088
mhrubes@kr-kralovehradecky.cz
 - b) odpovědný pracovník: Ing. Vladimír Holý
+420 495 817 596, +420 736 521 900
vholy@kr-kralovehradecky.cz
 - c) odpovědný pracovník: Ing. Bohumil Pecold
+420 495 817 140, +420 736 521 817
bpecold@kr-kralovehradecky.cz
- 2) Kontaktními osobami Poskytovatele jsou následující osoby:
- a) odpovědný pracovník: Cejnarová Jana
+420 910 971 590
sd-hk@autocont.cz
 - b) odpovědný pracovník: Křivka Petr
+420 495 405 940
petr.krivka@autocont.cz

Čl. VII. 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 serverů a diskových polí. Pro tyto díly platí ustanovení čl. VII. odst. 3 této smlouvy.
- 3) Při závadách pevných disků, které jsou součástí serverů a diskových polí a nejsou v platné záruční době, je vadný disk nahrazen novým diskem (pevné disky se neopravují). Nový disk má záruční dobu 36 nebo 60 měsíců podle záručních podmínek poskytnutých dodavatelem. Objednatel uhradí cenu nového disku. Vadný disk zůstává majetkem Objednatele.
- 4) Spotřební materiál není předmětem servisní podpory.
- 5) S datovými nosiči, které obsahují informace označené Objednatelem jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení servisní smlouvy nakládáno podle rozhodnutí Objednatele a na jeho odpovědnost.

Čl. VIII

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 „ZOOÚ“). Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu ZOOÚ.
- 2) Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění účelu této smlouvy.
- 3) 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 zhotovitele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje Objednateli, osobní údaje likvidovat.
- 4) Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.
- 5) 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.
- 6) Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
- 7) Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.
- 8) Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:

- je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem,
 - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
- 9) 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 a jím určených organizací, je Poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
- 10) 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.
- 11) 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 subdodavatelům, 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.
- 12) 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 povinností 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, popřípadě jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
- 13) Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.
- 14) Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 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 podmínek této smlouvy.

Čl. IX.

Sankční ujednání

- 1) V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 1 000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel Objednateli.

- 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 1000,- Kč za každý jednotlivý případ.
- 3) V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu podle čl. IX. odst. 1 této smlouvy.
- 4) V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši.
- 5) V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, Poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby Objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu Objednatele.
- 6) 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. VI. této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky Objednatelem sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.
- 7) 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.

Čl. X. 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 přerušování 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.

Čl. XI. 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.

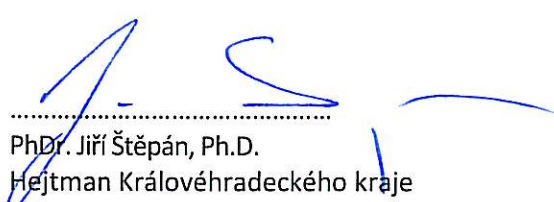
- 2) Doplnit a měnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 3) Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, které mají platnost originálu, z toho jeden stejnopis smlouvy obdrží Poskytovatel a tři stejnopisy smlouvy Objednatel.
- 4) Vztahy smluvních stran se řídí výlučně touto smlouvou, příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a obecně závaznými právními předpisy.
- 5) Strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.
- 6) Servisní smlouva byla schválena Radou Královéhradeckého kraje dne 6. 11. 2017 usnesením č. RK/32/1761/2017.
- 7) Součástí Smlouvy je Příloha č. 1 - Vymezení rozsahu plnění a nabídková cena.

Čl. XII.

Platnost a účinnost smlouvy

- 1) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými osobami smluvních stran, pokud zvláštní právní předpis (zejména z.č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv- dále jen "zákon o registru smluv") nestanoví účinnost jinak. V případě aplikace z. č. 340/2015 Sb., zákona o registru smluv pak Poskytovatel bere na vědomí, že daná smlouva bude zveřejněna v registru smluv včetně všech údajů uváděných v dané smlouvě a souhlasí s tímto zveřejněním. Poskytovatel současně prohlašuje, že tato smlouva neobsahuje žádná obchodní tajemství.

V Hradci Králové dne 8.12.2017


.....
PhDr. Jiří Štěpán, Ph.D.
Hejtman Královéhradeckého kraje

V Ostravě dne 22.11.2017


.....
Jindřich Zimola
člen představenstva

Příloha č. 1
Vymezení rozsahu plnění a nabídková cena

1. Předmětem plnění je:

- a) **prodloužení záruky a poskytování servisní podpory stávajícího garantovaného úložiště (HCAP 300) Objednatele, s garantovanou dobou na odstranění nahlášených vad a obnovení funkce zařízení, případně výměnu vadného hardware, nejpozději následující pracovní den, s odezvou do 4 hodin od okamžiku oznámení vady nebo učinění výzvy k výměně vadného hardware, v režimu 7x24.**
- b) Poskytování update a upgrade produktu, vzniklé legislativními změnami a požadavky Objednatele či samostatnou, nevynucenou, inovační činností Poskytovatele.
- c) Provádění obecných změn produktu v důsledku vývoje HW a SW prostředků.
- d) Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení zadavatelem z datového úložiště Poskytovatele.
- e) Poskytování přístupu k databázi známých řešených problémů a přístupu k technické podpoře výrobce.
- f) Služba Hot-line formou telefonické podpory pro zaměstnance Objednatele pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, poradenství a konzultace
- g) Služba HelpDesk pro zaměstnance Objednatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu, poradenství a konzultace
- h) Servis a řešení provozních problémů na pracovišti Objednatele
- i) Provádění konfiguračních prací na základě požadavků zadavatele v rozsahu 16 hodin za rok v místě plnění nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu

2. Specifikace komunikačních metod servisní podpory

- a) Veškeré požadavky na servisní zásah poskytovatele uplatňují kontaktní osoby objednatel, uvedené v článku VI této smlouvy, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
- b) Dostupnost kontaktního místa je 7x24 s garantovanou dobou odezvy do 4 hodin od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory zhotovitele.
- c) Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce
 - na telefonním čísle (Hot-line): 603 265 611 v pracovních dnech v době od 7:00 do 19:00
 - systémem servisní podpory (HelpDesk): <http://servis.autocont.com> v režimu 7x24
- d) Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
- e) Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk, nebo okamžikem jeho telefonického zadání.
- f) Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující Objednateli zadat, upřesnit nebo doplnit požadavek prostřednictvím libovolného internetového prohlížeče html 5 bez nutnosti instalovat nějaká rozšíření.
- g) 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 atd.) a musí objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
- h) Systém servisní podpory bude poskytovat objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.

- i) Systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude poskytovatelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání objednatele ve formátu minimálně *.xls a *.csv.
- j) Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozím upozornění tento přístup poskytovateli ukončit.

3. Specifikace jednotlivých položek plnění a nabídková cena:

| Pol. | Název produktu | Kusů | Výrobní číslo | Cena za 1 rok bez DPH | Cena za 1 rok s DPH | Cena za 2 roky bez DPH | Cena za 2 roky s DPH |
|------------------------------|---|------|---------------|-----------------------|---------------------|------------------------|----------------------|
| 1 | Hitachi HCAP 300 8,5TB Appliance | 1 | | | | | |
| | HCAP 300 - 8,5TB node storage module CR220 | 4 | | | | | |
| | HCAP 300 1TB Licence (Permanent) | 9 | 10941 | 108 000,00 | 130 680,00 | 216 000,00 | 261 360,00 |
| | HCA Object Replication Licence (Permanent) | 1 | | | | | |
| | HCAP 300 -42U Rack Appliance Base | 1 | | | | | |
| | Power Cord | 8 | | | | | |
| 2 | Hitachi HCAP 300 8,5TB Appliance | 1 | | | | | |
| | HCAP 300 - 8,5TB node storage module CR220 | 4 | | | | | |
| | HCAP 300 1TB Licence (Permanent) | 9 | 11573 | 108 000,00 | 130 680,00 | 216 000,00 | 261 360,00 |
| | HCA Object Replication Licence (Permanent) | 1 | | | | | |
| | HCAP 300 -42U Rack Appliance Base | 1 | | | | | |
| | Power Cord | 8 | | | | | |
| 3 | Konfigurační práce na základě požadavků Objednatele (v rozsahu 16 hodin za rok v místě plnění nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu) | 1 | | 19 200,00 | 23 232,00 | 38 400,00 | 46 464,00 |
| Nabídková cena celkem | | | | 235 200,00 | 284 592,00 | 470 400,00 | 569 184,00 |