**Smlouva**

**o zajištění servisní podpory KI KK**

Dnešního dne měsíce a roku:

***Karlovarský kraj***

Se sídlem: Karlovy Vary, Závodní 353/88, PSČ 360 06

IČO: 70891168

DIČ: CZ70891168   
Bankovní spojení: Komerční banka 27-5622800267/0100  
 ČSOB 197889578/0300  
 Česká spořitelna 7613272/0800  
 PPF Banka 2022990024/6000  
Zastoupený: Ing. Josef Janů, člen rady Karlovarského kraje

(dále jen „**objednatel**“)

a

***...................................***

Se sídlem: .......................................................................

IČO: .......................................................................

DIČ: .......................................................................

Bankovní spojení: .......................................................................

Číslo účtu: .......................................................................

Zastoupená/ý: .......................................................................

(dále jen „**poskytovatel**“)

(spolu dále také **smluvní strany**)

PREAMBULE

Vzhledem k tomu, že:

1. poskytovatel je vybraným dodavatelem veřejné zakázky **„Zajištění servisní podpory KI KK“** vyhlášené dne ………………. objednatelem jako zadavatelem podlimitní veřejné zakázky formou zjednodušeného podlimitního řízení (zadávací dokumentace je externí přílohou této smlouvy uloženou u objednatele) a výběr poskytovatele a uzavření této smlouvy schválila Rada Karlovarského kraje dne ……….. 2018 usnesením č. …………. ; a
2. objednatel má zájem na nepřetržitém chodu rozlehlé metropolitní sítě - Komunikační infrastruktury Karlovarského kraje, která propojuje obce s rozšířenou působností na území Karlovarského kraje a další vybrané lokality (dále jen „KI KK“), 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 KI KK; a
3. 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 podpory KI KK**

(dále jen „smlouva“)

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

1. **Předmět smlouvy**
2. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat správu a provoz rozlehlé metropolitní sítě - Komunikační infrastruktury Karlovarského kraje v rozsahu a způsobem vymezeným v zadávací dokumentaci veřejné zakázky „Zajištění servisní podpory KI KK“ a ve smlouvě (dále jen „Služba“) a objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli dohodnutou odměnu, to vše za podmínek dohodnutých ve smlouvě.

1. **Specifikace Služby**
2. Poskytovatel se zavazuje zajistit v rámci Služby následující činnosti:
3. **Servis komunikační infrastruktury**
4. Proaktivní monitoring v režimu 24x7 včetně systémů UPS (stav sítě z pohledu aktivní i pasivní infrastruktury, bezpečnosti, analýza logů, proaktivní návrhy na upgrade řešení).
5. Nad aktivními prvky budou po dobu 36 měsíců poskytovány služby konfigurace, monitoringu a reportingu včetně garance v následujících parametrech SLA.
6. Služba „konfigurace" bude poskytnuta v rozsahu max. 30 změnových požadavků měsíčně, zahrnuje aktivní prvky, síťové služby, bezpečnost, VPN, IP Sec tunely, QoS, včetně zřizování nových služeb a změn parametrů již existujících.
7. Měsíční reporting provozu (analýza logů a poruch, zjištění celkové i konkrétní dostupnosti sítě).
8. Servis aktivních prvků infrastruktury (fyzické opravy, výměna vadného HW).
9. Kontaktní místo pro Objednatele v totožném režimu po dobu 36 měsíců od podpisu smlouvy.
10. Součástí správy sítě budou služby přiděleného servisního manažera zodpovědného za provozní záležitosti (reporting, konfigurace, servis) v rozsahu 8 hodin měsíčně po dobu 36 měsíců od účinnosti smlouvy.
11. Provoz a správa existujícího RR spoje 345 Mbps, na lokalitě SÚS Sokolov.
12. **Údržba a servis UPS**

Poskytovatel zajistí technickou podporu existujících záložních zdrojů napájení, určených k zajištění nepřerušovaného provozu, v následujícím rozsahu:

Primární centrum sítě (Závodní 353/88)

* havarijní služba Po - Pá s dojezdem na místo do 4hodin, garance opravy do 48 hod, popř. zapůjčení jiné UPS; Hot-Line a asistenční služby 24hod denně; veškeré náklady poskytovatele jsou zahrnuty v paušální ceně služby

Záložní centrum sítě (Bezručova 19)

* havarijní služba Po - Pá s dojezdem na místo do 4hodin, garance opravy do 48 hod, popř. zapůjčení jiné UPS; Hot-Line a asistenční služby 24hod denně; veškeré náklady poskytovatele jsou zahrnuty v paušální ceně služby.

1. **Služby dohledu a provozu nástrojů pro sběr a vyhodnocení kybernetických bezpečnostních událostí**

Poskytovatel dále zajistí dohled a provoz nástrojů pro vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí v KI KK, kterou objednatel využívá a provozuje, spadající pod požadavky zákona 181/2014Sb. o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoKB“), ve všech technologických úrovních.

Jedná se o následující nástroje dle ZoKB:

* Nástroje pro zaznamenávání činností kritické informační infrastruktury a významných informačních systémů, jejich uživatelů a administrátorů dle § 22 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti)
* Nástroje pro sběr a vyhodnocení kybernetických bezpečnostních událostí dle § 24 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti)

Požadavky na Službu:

Poskytovatel zajišťuje provoz vlastního bezpečnostního dohledového centra v režimu minimálně 8x5 a provozuje nástroje pro sběr a vyhodnocování kybernetických událostí. Poskytovatel je povinen provozovat oddělený tiketovací systém:

* vyhrazený pro řešení bezpečnostních incidentů
* dostupnost 24x7
* vzdálený přístup zadavatele přes web GUI rozhraní

Bezpečnostní dohledové centrum poskytovatele podporuje integraci s nástroji objednatele.

Poskytovatel poskytuje v rámci služby dostupnost vždy minimálně jednoho operátora bezpečnosti v režimu minimálně 8x5, a dále analytika a experta bezpečnosti

Poskytovatel zajistí pravidelné měsíční reporty z nástrojů objednatele dle předmětu smlouvy. Poskytovatel umožní objednateli návštěvu vlastního bezpečnostního dohledového centra.

Poskytovatel zajistí poskytování Služby minimálně v následujícím rozsahu:

* vytvoření CMDB v rozměru alespoň identifikace pomocí IP adres
* sběr a uložení logů v RAW formátu
* rate alerting na úrovni správy záznamů, jejich počtu a času vzniku
* customizovaný reporting s možností online přístupu objednatele k reportingu z bezpečnostního monitoringu SIEM
* ticketovací systém jako hlavní komunikační nástroj
* bezpečnostní dohled v režimu 8x5
* auditní záznam prostředí/nástrojů objednatele využitého pro plnění zakázky

Pro uvedený předmět smlouvy poskytovatel zajišťuje:

* dostupnost a funkčnost nástrojů
* vytíženost nástrojů

V rámci Služby poskytovatel zajišťuje nastavování nástrojů objednatele dle předmětu zakázky v rozsahu:

* úprava a optimalizace korelačních pravidel
* přidávání nových zařízení
* vytváření nových scénářů pro detekci KBU
* úprava nastavení nástrojů dle požadavku NBŮ

Poskytovatel zajistí pravidelné měsíční reporty z nástrojů objednatele dle předmětu zakázky. Poskytovatel umožní objednateli návštěvu vlastního bezpečnostního dohledového centra.

1. **Upgrade stávajícího řešení**

Poskytovatel zajistí upgrade stávajícího řešení dle technických parametrů a požadavků objednatele v zadávací dokumentaci.

1. **Termín a místo plnění**
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Službu po celou dobu trvání této smlouvy, v termínech a způsobem uvedeným dále v této smlouvě.
3. Poskytovatel zahájí poskytování Služby bezprostředně po účinnosti smlouvy.
4. Místem plnění jsou následující lokality, ve kterých jsou umístěny technické prvky celého řešení:
5. Krajský úřad Karlovarského Kraje, Závodní 353/88, Karlovy Vary
6. Karlovarská krajská nemocnice - Karlovy vary, Bezručova 19, Karlovy Vary
7. Městský úřad Cheb, nám. Krále Jiřího z Poděbrad 1/14, Cheb
8. Městský úřad Sokolov, Rokycanova 1926, Sokolov
9. Městský úřad Chodov, Komenského 1077, Chodov
10. Městský úřad Aš, Kamenná 473/52, Aš
11. Městský úřad Mariánské lázně, Ruská 155/3, Mariánské lázně (přeloženo na Ruská 74/14)
12. Karlovarská krajská nemocnice - Cheb, K nemocnici 17, Cheb
13. Nemocnice Sokolov, Slovenská 545, Sokolov - linka se nevyužívá
14. SÚS Sokolov, Dolní Rychnov - RR spoj 345 Mbps
15. Městský úřad Kraslice, nám 28. října 1437/6
16. Městský úřad Žlutíce, Velké náměstí 144
17. Magistrát města Karlovy Vary, Moskevská 1281/21, Karlovy vary
18. Městský úřad Ostrov, Jáchymovská 1, Ostrov
19. Obecní úřad Toužim, Sídliště 428, Toužim
20. **Cena a platební podmínky**
21. Celková cena za poskytování Služby za celou dobu trvání smlouvy činí:

Cena bez DPH ………………………………………. Kč/měsíc

(slovy: ……………………………………….)

DPH ………………….…………………… Kč/měsíc

(slovy: ……………………………………….)

------------------------------------------------------------------------------------------------

Cena včetně DPH ……….………………….. Kč/měsíc

(slovy: ………………………………………….)

1. Smluvní strany se dohodly, že cena poskytnuté Služby bude fakturovaná měsíčně zpětně, přičemž fakturace bude vždy ve výši 1/36 celkové ceny dle čl. IV. odst. 1) smlouvy.
2. 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.
3. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, bude DPH účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
4. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy není nespolehlivým plátcem DPH dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, 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, v platném znění. 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. Objednatelem takto provedená úhrada bude považována za uhrazení příslušné části ceny rovnající se výši DPH fakturované poskytovatelem.
5. **Řešení incidentů**
6. Vzniklé servisní incidenty u Služby dle čl. II. odst. 1) bod A. a bod B. budou členěny do skupin podle závažnosti:
7. Incident/vada kategorie A

Služba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující používání služby. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.

1. Incident/vada kategorie B

Služba je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz.

1. Incident/vada kategorie C

Ostatní - drobné incidenty/vady, které nespadají do kategorií A a/nebo B.

1. U Služby dle čl. II. odst. 1) bod A. garantuje poskytovatel provozuschopnost aktivní infrastruktury řešení, po dobu platnosti smlouvy, v daných parametrech úrovně poskytování služeb (Service Level Agreement - SLA).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Garantovaná doba přijetí a akceptace hlášeného incidentu | Garantovaná doba zahájení prací na řešení incidentu po řádném nahlášení | Garantovaná doba ukončení incidentu |
| A | 10 min | 1 hod | do 24 hod \*\*\* |
| B | 10 min | 4 hod | NBD\* |
| C | 10 min | NBD\* | 4BD\*\* |

\* NBD - next business day, následující pracovní den

\*\* BD - business day, počet pracovních dnů.

\*\*\*Do 24 = čas opravy do 24 h od nahlášení závady, doba poskytování služby je 7 dnů v týdnu 24h

1. U Služby dle čl. II. odst. 1) bod B. bude poskytovatel k řešení vzniklých incidentů přistupovat dle jejich závažnosti:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Garantovaná doba přijetí a akceptace hlášeného incidentu | Garantovaná doba zahájení prací na řešení incidentu po řádném nahlášení | Garantovaná doba ukončení incidentu |
| A | 10 min | 1 hod | do 24 hod \*\*\* |
| B | 10 min | 4 hod | NBD\* |
| C | 10 min | NBD\* | 4BD\*\* |

\* NBD - next business day, následující pracovní den

\*\* BD - business day, počet pracovních dnů.

\*\*\*Do 24 = čas opravy do 24 h od nahlášení závady, doba poskytování služby je 7 dnů v týdnu 24h

1. Řešením závady či nefunkčnosti se rozumí oprava. Oprava je definována jako povinnost poskytovatele opravit nahlášenou závadu, případně realizovat požadovaný zásah do konfigurace zařízení, ve stanoveném čase, s cílem obnovit poskytování služeb. O postupu prací směřujících k odstranění hlášené závady, nebo k realizaci požadavku, bude objednatel informován průběžně.
2. U Služby dle čl. II. odst. 1) bod C. zajistí poskytovatel převzetí a zahájení vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí v následujících SLA:

* pro incidenty kategorie III - do 30 min (0,5 hod.)
* pro incidenty kategorie II - do 2 hodin
* pro incidenty kategorie I - do konce pracovního dne

Kategorie III

- velmi závažný kybernetický bezpečnostní incident, při kterém je přímo a významně narušena bezpečnost poskytovaných služeb nebo aktiv. Jeho řešení vyžaduje neprodlené zásahy obsluhy s tím, že musí být všemi dostupnými prostředky zabráněno dalšímu šíření kybernetického bezpečnostního incidentu včetně minimalizace vzniklých i potenciálních škod.

Kategorie II

- závažný kybernetický bezpečnostní incident, při kterém je narušena bezpečnost poskytovaných služeb nebo aktiv. Jeho řešení vyžaduje neprodlené zásahy obsluhy s tím, že musí být vhodnými prostředky zabráněno dalšímu šíření kybernetického incidentu včetně minimalizace vzniklých škod.

Kategorie I

- méně závažný kybernetický bezpečnostní incident, při kterém dochází k méně významnému narušení bezpečnosti poskytovaných služeb nebo aktiv. Jeho řešení vyžaduje zásahy obsluhy s tím, že musí být vhodnými prostředky omezeno další šíření kybernetického bezpečnostního incidentu včetně minimalizace vzniklých škod. Jedná se bezpečnostní incidenty, které nespadají do kategorií III a II.

1. **Sankce**
2. 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.
3. 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 ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
4. 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 1.000,- Kč za každé takovéto porušení.
5. 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.
6. Vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jeho uplatněním není dotčen ani omezen nárok druhé smluvní strany na náhradu vzniklé škody v plné výši.
7. **Odpovědnost za škodu**
8. Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících ze smlouvy nebo obecně závazného právního předpisu, a to v plné výši,
9. Poskytovatel se zavazuje písemně upozornit objednatele na případné nesprávně či jinak chybné zadání, a pokud tak neučiní, odpovídá za způsobenou škodu objednateli.
10. 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.
11. **Trvání smlouvy**
12. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 36 měsíců.
13. Platnost smlouvy lze ukončit písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
14. 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:

* 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 případu poskytovatelem,
* opakované neuhrazení fakturované částky objednatelem do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.

1. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.
2. **Kontaktní osoby**
3. Osoby oprávněné k oznámení požadavků objednatelem:

* Ing. Petr Kulda, 🕿 354 222 436, e-mail: petr.kulda[@kr-karlovarsky.cz](mailto:bedrich.korinek@kr-karlovarsky.cz)
* Marek Rolenc, 🕿 354 222 451, e-mail: marek.rolenc[@kr-karlovarsky.cz](mailto:bedrich.korinek@kr-karlovarsky.cz)
* Ing. Jiří Heliks, 🕿 354 222 365, e-mail: jiri.heliks[@kr-karlovarsky.cz](mailto:bedrich.korinek@kr-karlovarsky.cz)
* Ing. Roman Seifert, 🕿 354 222 288, e-mail: roman.sajfert[@kr-karlovarsky.cz](mailto:bedrich.korinek@kr-karlovarsky.cz)
* Ing. Jaroslav Mišner, 🕿 354 222 167, e-mail: jaroslav.misner[@kr-karlovarsky.cz](mailto:bedrich.korinek@kr-karlovarsky.cz)

1. Kontaktními osobami poskytovatele při provádění díla jsou:
2. Jméno Příjmení, Pozice, Kontakt
3. Jméno Příjmení, Pozice, Kontakt

.

.

1. **Závěrečná ustanovení**
2. 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.
3. 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).
4. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž obě smluvní strany obdrží po dvou stejnopisech smlouvy.
5. Tato smlouva může být doplňována či měněna pouze písemnými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
   * 1. Příloha č. 1 – Zadávací dokumentace – externí příloha uložená u objednatele
7. 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.
8. 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.
9. 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 ………………………… dne……………. V Karlových Varech dne ………………….

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

poskytovatel Karlovarský kraj

Ing. Josef Janů, člen rady