**Smlouva**

**o zajištění servisní podpory Komunikační infrastruktury Karlovarského kraje (KIKK)**

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

ID DS: siqbxt2  
Zastoupený: Ing. Jiřím Heliksem, vedoucím odboru informatiky

*na straně jedné jako objednatel (dále jen „****objednatel****“)*

a

***……………………………………………………..***

se sídlem: ………………………………

IČO: ………………………………

DIČ: ………………………………

bankovní spojení ………………………………

číslo účtu ………………………………

ID DS: ………………………………

zastoupený: ………………………………

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v …………….. oddíl …………….. vložka ……………..

*na straně druhé jako poskytovatel (dále jen „****poskytovatel****“)*

*(společně jako „****smluvní strany****“)*

PREAMBULE

Vzhledem k tomu, že:

1. poskytovatel je vybraným dodavatelem veřejné zakázky **„Servisní podpora Komunikační infrastruktury Karlovarského kraje (KIKK)“** vyhlášené dne …………. objednatelem jako zadavatelem veřejné zakázky formou zjednodušeného podlimitního řízení a výběr poskytovatele a uzavření této smlouvy schválila Rada Karlovarského kraje dne …………. 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 „KIKK“), 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 KIKK; 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 Komunikační infrastruktury Karlovarského kraje (KIKK)**

(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 **„Servisní podpora Komunikační infrastruktury Karlovarského kraje (KIKK)“** a ve smlouvě (dále jen „služba“) a objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli dohodnutou odměnu, to vše za podmínek dohodnutých ve smlouvě.
3. **Specifikace služby**
4. Poskytovatel se zavazuje zajistit v rámci služby následující činnosti:
5. **Servis komunikační infrastruktury**
   1. Proaktivní monitoring v režimu 24/7 včetně systémů UPS (stav sítě z pohledu aktivní i pasivní infrastruktury, bezpečnosti, analýza logů, proaktivní návrhy na upgrade řešení).
   2. Nad aktivními prvky budou po dobu 36 měsíců poskytovány služby konfigurace, monitoringu a reportingu včetně garance v následujících parametrech SLA.
   3. 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.
   4. Měsíční reporting provozu (analýza logů a poruch, zjištění celkové i konkrétní dostupnosti sítě).
   5. Servis aktivních prvků infrastruktury (fyzické opravy, výměna vadného HW) a upgrade zastaralého HW.
   6. Kontaktní místo pro objednatele v režimu 24/7 po dobu 36 měsíců od podpisu smlouvy.
   7. Součástí správy sítě budou služby přiděleného servisního manažera zodpovědného za provozní záležitosti (reporting, konfigurace, servis) v rozsahu 4 hodin měsíčně po dobu 36 měsíců od předání projektu.
   8. Provoz a správa existujícího radioreléového spoje (RR) na lokalitu SÚS Sokolov.
6. **Údržba a servis UPS**

Poskytovatel zajistí technickou podporu 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 4 hod, garance opravy do 48 hod, popř. zapůjčení jiné UPS; Hot-Line a asistenční služby 24 hod denně; veškeré náklady poskytovatele jsou zahrnuty v paušální ceně služby

Záložní centrum sítě (Bezručova 19)

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

1. **Upgrade stávajícího řešení**

Poskytovatel zajistí upgrade stávajícího řešení způsobem a v termínech dle přílohy č. 1 smlouvy.

1. **Termín a místo plnění**
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu po celou dobu trvání této smlouvy (36 měsíců), v termínech a způsobem uvedeným v této smlouvě.
3. Nepřekročitelný termín ukončení plnění – upgrade stávajícího řešení: do 5 měsíců od účinnosti smlouvy
4. Poskytovatel zahájí poskytování služby bezprostředně po účinnosti smlouvy.
5. Místem plnění jsou následující lokality, ve kterých jsou umístěny technické prvky celého řešení:
6. Krajský úřad Karlovarského Kraje, Závodní 353/88, Karlovy Vary
7. Karlovarská krajská nemocnice – Karlovy vary, Bezručova 19, Karlovy Vary
8. Městský úřad Cheb, nám. Krále Jiřího z Poděbrad 1/14, Cheb
9. Městský úřad Sokolov, Rokycanova 1926, Sokolov
10. Městský úřad Chodov, Komenského 1077, Chodov
11. Městský úřad Aš, Kamenná 473/52, Aš
12. Městský úřad Mariánské lázně, Ruská 155/3, Mariánské lázně (přeloženo na Ruská 74/14)
13. Karlovarská krajská nemocnice – Cheb, K nemocnici 17, Cheb
14. Nemocnice Sokolov, Slovenská 545, Sokolov – linka se nevyužívá
15. SÚS Sokolov, Dolní Rychnov – RR spoj 345 Mbps
16. Městský úřad Kraslice, nám 28. října 1437/6
17. Městský úřad Žlutice, Velké náměstí 144
18. Magistrát města Karlovy Vary, Moskevská 1281/21, Karlovy vary
19. Městský úřad Ostrov, Jáchymovská 1, Ostrov
20. Obecní úřad Toužim, Sídliště 428, Toužim
21. **Cena a platební podmínky**
22. Celková cena za poskytování služby za celou dobu trvání smlouvy činí:

Cena bez DPH …………………………………. Kč

DPH ………………….………………………. Kč

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

Cena včetně DPH ……….……………………... Kč

(slovy:…………………………………………………...………………………….)

1. V ceně služby jsou zahrnuty veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytnutím služby, zejména pak:

* poplatky za podporu a záruky stávajícího řešení na dalších 36 měsíců
* vzdálený dohled v režimu 24 hod denně / 7 dní v týdnu (nonstop)
* pohotovost zaměstnanců poskytovatele k provedení servisního zásahu
* bezplatná telefonická konzultační a poradenská služba v běžných záležitostech, týkajících se provozu KIKK
* náklady na skladové zásoby náhradních dílů a materiálu v dostatečném množství pro případné opravy poruchy zařízení za předpokladu, že zařízení jsou výrobcem podporována
* náklady na zapůjčení náhradního zařízení
* cestovní náklady vzniklé v souvislosti s lokalizací a odstraňováním poruchy
* náklady na práci servisního technika vzniklé v souvislosti s lokalizací a odstraňováním poruchy
* náklady na materiál a náhradní díly vzniklé v souvislosti s odstraňováním poruchy.

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. Smluvní strany této smlouvy se dohodly, že je poskytovatel, který je poskytovatelem zdanitelného plnění, povinen bez zbytečného prodlení písemně informovat objednatele o tom, že se stal nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona o DPH. Smluvní strany si dále společně ujednaly, že pokud objednatel v průběhu platnosti tohoto smluvního vztahu na základě informace od poskytovatele či na základě vlastního šetření zjistí, že se poskytovatel stal nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH, souhlasí obě smluvní strany s tím, že objednatel uhradí za poskytovatele daň z přidané hodnoty z takového zdanitelného plnění dobrovolně správci daně dle § 109a zákona o DPH. Zaplacení částky ve výši daně objednatelem správci daně pak bude smluvními stranami považováno za splnění závazku uhradit sjednanou cenu, resp. její část. Smluvní strany si v této souvislosti poskytnou veškerou nezbytnou součinnost při vzájemném poskytování informací požadovaných zákonem o DPH. Poskytovatel současně souhlasí s tím, že je povinen objednateli nahradit veškerou škodu vzniklou v důsledku aplikace institutu ručení ze strany správce daně. Smluvní strany se dohodly, že objednatel bude hradit sjednanou cenu pouze na účet zaregistrovaný a zveřejněný ve smyslu § 96 odst. 1 zákona o DPH.
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. Poskytovatel se zavazuje řešit incidenty dle jejich závažnosti takto:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 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 hod = čas opravy do 24 hod od nahlášení závady, doba poskytování služby je 7 dnů v týdnu 24 hod denně

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. **Sankce**
3. 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 ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení.
4. 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.
5. Smluvní strany se dohodly, že v případě nesplnění povinnosti poskytovatele dle čl. IX. odst. 4) smlouvy má objednatel vůči poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč. Smluvní pokutu lze uložit opakovaně.
6. Smluvní strany se dohodly, že pokud kterákoliv ze smluvních stran poruší ustanovení uvedené v čl. X. smlouvy, má druhá smluvní strana ve smyslu ustanovení § 2048 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník nárok na smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč. Smluvní pokutu lze uložit opakovaně.
7. 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.
8. 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.
9. Vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jeho uplatněním není dotčen ani omezen nárok druhé smluvní strany na náhradu vzniklé škody v plné výši.
10. **Odpovědnost za škodu**
11. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými platnými ustanovení občanského zákoníku, nestanoví-li smlouva jinak.
12. Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících ze smlouvy nebo obecně závazného právního předpisu, a to v plné výši.
13. Poskytovatel se zavazuje písemně upozornit objednatele na případné nesprávně či jinak chybné zadání, a pokud tak neučiní, odpovídá za způsobenou škodu objednateli.
14. 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.
15. **Trvání smlouvy**
16. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 36 měsíců.
17. Platnost smlouvy lze ukončit písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
18. 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 (min. ve 2 případech) 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:
4. Marek Rolenc, tel. 354 222 451, e-mail: marek.rolenc[@kr-karlovarsky.cz](mailto:bedrich.korinek@kr-karlovarsky.cz)
5. Ing. Jiří Heliks, tel. 354 222 365, e-mail: jiri.heliks[@kr-karlovarsky.cz](mailto:bedrich.korinek@kr-karlovarsky.cz)
6. Kontaktními osobami poskytovatele při provádění díla jsou:
7. ……*(jméno, příjmení, pozice, e-mail, telefon)*……
8. ……*(jméno, příjmení, pozice, e-mail, telefon)*……
9. Členové realizačního týmu, které se budou podílet na plnění předmětu plnění:
10. Specialista na úrovni „Professional“ - ……*(jméno, příjmení, e-mail, telefon)*……
11. Specialista n úrovni „Associate“ - ……*(jméno, příjmení, e-mail, telefon)*……
12. Specialista n úrovni „Associate“ - ……*(jméno, příjmení, e-mail, telefon)*……
13. Servisní manažer - ……*(jméno, příjmení, e-mail, telefon)*……
14. Poskytovatel se zavazuje, že osoby uvedené v předchozím odstavci nenahradí bez souhlasu objednatele. Souhlas objednatele mu bude udělen pouze v případě, že tyto osoby budou nahrazeny osobami se stejnou či vyšší odbornou kvalifikací a zkušenostmi, ve smyslu prokázané technické kvalifikace z nabídky poskytovatele na veřejnou zakázku.
15. **Ochrana informací**
16. Všechny informace poskytované vzájemně smluvními stranami, nebo o kterých se smluvní strany dozví v souvislosti s plněním dle smlouvy, budou podléhat následujícímu režimu:
17. věcná informace bude považována za důvěrnou a nebude žádným způsobem bez předchozího písemného souhlasu strany informující zveřejněna stranou informovanou, ať již zcela nebo zčásti, a nebude použita informovanou stranou přímo či nepřímo pro žádné jiné účely, než se uvádí ve smlouvě;
18. bez předchozího písemného souhlasu informující strany nebude strana informovaná poskytovat informace týkající se smlouvy třetím osobám;
19. strany podléhají sjednanému režimu i po zániku této smlouvy. Této povinnosti se zprostí jen na základě uděleného předchozího písemného souhlasu druhou smluvní stranou;
20. povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace, které je některá ze smluvních stran povinna poskytnout třetím osobám na základě zákona;
21. povinnosti mlčenlivosti se nemůže dovolávat žádná ze smluvních stran v soudním řízení ve sporu týkajícím se smlouvy.
22. Poskytovatel je povinen zajistit ochranu informací dle předchozího odstavce i u svých poddodavatelů. V případě porušení ochrany informací poddodavatelem poskytovatele, nese za toto porušení plnou odpovědnost poskytovatel.
23. **Závěrečná ustanovení**
24. 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.
25. 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).
26. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu, přičemž obě smluvní strany obdrží po dvou vyhotoveních.

*alternativně (před podpisem smlouvy bude ponechána relevantní alternativa)*

Tato smlouva je uzavřena elektronicky.

1. Tato smlouva může být doplňována či měněna pouze písemnými chronologicky číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Upgrade stávajícího řešení

1. 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.
2. 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.
3. 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. Jiří Heliks

vedoucí odboru informatiky