**Smlouva**

**o zajištění servisní a technické podpory TCKK**

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. Petrem Kuldou, vedoucím odboru informatiky

(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 technická podpory TCKK“** vyhlášené dne ………………. objednatelem jako zadavatelem veřejné zakázky malého rozsahu formou otevřeného řízení s výzvou (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 Technologického centra Karlovarského kraje (dále jen „TCKK“), a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby TCKK; a
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 a technické podpory TCKK**

(dále jen „smlouva“)

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

1. **Definice pojmů**

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

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

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

**BD** – Business Day – standartní pracovní den.

**NBD** - **Next Business Day** – následující pracovní den.

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

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

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

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

**Člověkoden** - práce pracovníka dodavatele v rozsahu jednoho (1) pracovního dne.

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

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

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

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

**Odborná podpora** – konzultace, technická pomoc.

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

**Priorita Incidentu** - závažnost incidentu dle klasifikace kontaktní osoby objednatele.

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

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

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

**Náhradní zařízení** – zařízení podobných vlastností (parametrů).

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

Požadavek může zahrnovat:

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

Požadavek může:

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

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

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

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

**Rozsah poskytovaných služeb** – specifikace služby a kvantifikace rozsahu služby

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

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

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

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

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

**TCKK** – Technologické centrum Karlovarského kraje

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

**Vzdálená správa** – provádění činností na prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny objednatele, ale prostřednictvím vzdáleného přístupu z místa provozovny dodavatele.

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

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

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

**Konfigurační management** - jde o službu poskytovanou za účelem udržení aktuální technické dokumentace. V případě jakékoliv provedené změny, bude aktualizována provozní dokumentace o konfiguraci systému včetně zaznamenaných změn. Dokumentace bude uložena u poskytovatele i objednatele. Poskytuje informace o prvcích IT a službách včetně informací o aktuálních verzích. Zahrnuje rovněž správu veškeré dokumentace ke všem prvkům infrastruktury a služeb. Obvykle je využíván automatizovaný nástroj pro sběr a aktualizaci většiny údajů v konfigurační databázi.

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

**Hotline podpora** - jde oslužbu zajišťující poradenství po telefonu nebo elektronické komunikaci.

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

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

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

1. **Předmět smlouvy**
2. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat servisní a technickou podporu TCKK v rozsahu a způsobem vymezeným v zadávací dokumentaci veřejné zakázky „**Zajištění technická podpory TCKK**“ 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. Poskytnutí Služby požaduje objednatel pro veškeré prvky IT.
3. Základní rozsah podpory zajištění provozu v rámci měsíčního paušálu:
* Služby Maintenance a prodloužená záruka pro disková pole NetApp v režimu NBD včetně bezplatného (tj. zahrnutého v paušálu) poskytnutí potřebných náhradních dílů.
* Služba prodloužená záruka pro páskovou knihovnu Overland v režimu BE včetně poskytnutí náhradních dílů. Náhradní díly budou účtovány nad rámec měsíčního paušálu dle nabídky dodavatele předložené objednateli při každé opravě. Nabídka musí být objednatelem schválena před započetím opravy.
* Monitoring prvků IT, které mohou ovlivnit chod TCKK. Počet sledovaných parametrů nesmí být prakticky omezen. Monitoring musí umožňovat detailní monitorování hardware i software. Administrátoři objednatele musí mít přístup ke sledovaným parametrům alespoň v režimu čtení a možnost nastavení zasílání upozornění na nestandardní provozní stavy monitorovaných systémů. Implementaci včetně návrhu monitorovaných parametrů, provoz, údržbu a aktualizace monitorovacího systému zajišťuje dodavatel.
* Odborná podpora a Hotline podpora v režimu 9x5 v rozsahu 16 hod.
* Služby Hotline podpora a odborná podpora budou poskytovány pro ad-hoc řešení požadavků, změn a konzultací s dostupností řešitele pro danou oblast řešení nejdéle NBD.
* Další služby v rámci měsíčního paušálu.
1. Poskytovatel je povinen zajistit Helpdeskový systém s on-line přístupem (web, e-mail) pro kompletní správu požadavků včetně uchování historie požadavků a jejich řešení.
2. Poskytovatel je povinen zajistit provoz servisního dispečink pro telefonické zadávání požadavků, který bude dostupný v pracovní dny 8 -17 hod.
3. Poskytovatel je povinen na základě požadavku objednatele zajistit mimořádnou dostupnost řešitele. Jedná se o poskytnutí řešitele pro řešenou problematiku do 2 hod od nahlášení požadavku a/nebo poskytování služeb mimo režim 9x5.
4. Poskytovatel je povinen na základě požadavku objednatele zajistit služby Hotline podpora nebo odborná podpora (např. konzultace, servisní zásahy, instalace, konfigurace, řešení problémů atp.) nad rámec uvedeného rozsahu služeb zahrnutých v měsíčním paušálu (tj. nad rámec 16 hodin).
5. Služba bude poskytována zejména následujícím způsobem:
* Prostřednictvím pracovníka poskytovatele přímo na pracovišti objednatele.
* Prostřednictvím pracovníka poskytovatele vzdálenou správou.
* Prostřednictvím pracovníka poskytovatele formou vzdálené konzultace.
* Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně objednatele.
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. TCKK je rozmístěno ve 2 datových centrech, a to v objektu Karlovarské krajské nemocnice a v areálu Krajského úřadu Karlovarského kraje.
5. **Cena a platební podmínky**
6. 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. Kalkulace nabídkové ceny s uvedením jednotkových cen tvoří nedílnou Přílohu č. 1 smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že cena poskytnuté Služby bude fakturovaná měsíčně, přičemž fakturace bude vycházet z jednotkových cen uvedených v Kalkulaci nabídkové ceny (Příloha č. 1 smlouvy).
3. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 21 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.
4. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, bude DPH účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
5. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy není nespolehlivým plátcem DPH dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, 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.
6. **Dokumentace**
7. K provozování a řízení rozvoje TCKK je využívána a udržována Provozní dokumentace. Jednotlivé dokumenty Provozní dokumentace jsou uloženy na řízeném úložišti.
8. Provozní dokumentace popisuje aktuální nastavení technologií, hardwarových a softwarových systémů TCKK. Softwarové systémy jsou popsány v rozsahu infrastrukturních služeb (AD, DNS, DHCP apod.), SQL a Exchange.
9. K provozování a řízení rozvoje RKI je využívána a udržována Provozní dokumentace. Jednotlivé dokumenty provozní dokumentace jsou uloženy na řízeném úložišti, odlišném od úložiště Provozní dokumentace TCKK.
10. Společným dokumentem TCKK, LAN a RKI je IP plán. Jde o určující dokument pro přidělování a využívání IP adres v TCKK a RKI včetně napojených organizací. Aktuálnost a konzistenci IP plánu zajišťuje objednatel.
11. Základní dokumenty jsou doplňovány dalšími dokumenty charakteru Provozní dokumentace k systémům a aplikacím provozovaným v TCKK a k systémům a aplikacím organizací napojených na RKI. Struktura a rozsah těchto dokumentů není jednotný.
12. Citlivé údaje (přístupové účty apod.) jsou součástí Bezpečnostní dokumentace a jsou uloženy odděleně od Provozních dokumentací.
13. Relevantní část dokumentace bude poskytovateli zpřístupněna do 2 pracovních dnů od nabytí účinnosti smlouvy ve formátech MS Office (xls, doc).
14. Poskytovatel je povinen průběžně zajistit nezbytné doplnění dokumentace TCKK reflektující provedené změny v průběhu poskytování Služby.
15. **Řešení incidentů**
16. Objednatel pro řešení incidentů a podporu uživatelů používá interní HelpDesk vytvořený na zakázku.
17. Incidenty a požadavky uživatelů se řeší formou tiketů v systému HelpDesk, uživatelé tak mají přehled o stavu řešení jejich požadavků. Objednatel také zajišťuje podporu 1. úrovně a většinu běžných problémů vyřešit objednatel.
18. Incidenty a požadavky, které nevyřeší interní HelpDesk budou předávány do helpdeskového systému poskytovatele. Hlášení incidentů a požadavků bude prováděno telefonicky, emailem nebo přímo zadáním tiketu/požadavku do helpdeskového systému dodavatele.
19. **Postup při řešení požadavků**
20. Objednatel oznámí požadavek poskytovateli bez zbytečného odkladu jedním ze způsobů uvedených ve smlouvě. Momentem nahlášení požadavku objednatelem začíná běžet lhůta pro dobu odezvy.
21. Součástí nahlášení požadavku objednatelem musí být:

- navrhovaná kategorizace a závažnost,

- popis incidentu nebo požadavku,

- jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,

- specifikace prvku IT, kterého se incident či požadavek týká,

- kontaktní osoba,

- případný požadavek na mimořádnou dostupnost řešitele.

1. Poskytovatelem používaný systém pro HelpDesk musí pokrýt uvedené informace pro nahlášení požadavku.
2. Poskytovatel potvrdí obdržení požadavku do 1 hodiny a bez ohledu na způsob nahlášení provede evidenci požadavku v systému HelpDesk a poskytne objednateli informace o předpokládaném způsobu řešení požadavku, požadavcích na součinnost objednatele a předpokládaný termín vyřešení požadavku.
3. Poskytovatel v průběhu řešení požadavku, pokud mu to charakter požadavku a způsob řešení umožňuje, průběžně informuje objednatele o aktuálním stavu a případných změnách v předpokládaném způsobu řešení, požadované součinnosti a termínů vyřešení. V případě že poskytovatel v průběhu řešení požadavku zjistí, že se jedná o incident, jehož zdroj je prvek třetích stran, informuje objednatele o této skutečnosti, předpokládaném způsobu řešení, požadované součinnosti a termínů vyřešení a pokračuje v řešení v režimu BE (Best Effort).
4. Zjistí–li poskytovatel v průběhu řešení incidentu, že incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob objednatele, případně byl incident vyvolán produkty či službami třetí osoby, je poskytovatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu objednatele. Objednatel se zavazuje bezodkladně uhradit v plné výši náklady nad rámec této smlouvy poskytovatelem prokazatelně vynaložené k řešení incidentu, přičemž samotná identifikace incidentu je součástí plnění této smlouvy.
5. Objednatel je oprávněn dořešení incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok poskytovatele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.
6. V případě úspěšného vyřešení požadavku, je řešitel před ukončením požadavku povinen provést ověření funkčnosti služby (pokud je to možné). Iniciátora incidentu informuje o:

- čase vyřešení požadavku,

- v případě Incidentu specifikuje příčinu (pokud je známa),

- vyzve iniciátora k ověření funkčnosti služby.

1. Po ověření funkčnosti ze strany objednatele se požadavek považuje za vyřešený.
2. Po vyřešení požadavku poskytovatel požadavek uzavře v systému HelpDesk a informuje objednatele.
3. Objednatel má právo ve lhůtě 10 dnů od uzavření požadavku vznést výhrady nebo připomínky ke způsobu řešení nebo k výslednému stavu prvku IT; v takovém případě se požadavek nepovažuje za uzavřený a strany se zavazují zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a nalezení shody nad způsobem řešení nebo výsledném stavu prvku IT, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od výzvy kterékoliv strany.
4. Požadavky budou objednatelem oznamovány jedním z uvedených způsobů:
* prostřednictvím HelpDesku poskytovatele: ……*[uvést URL adresu]*………..
* prostřednictvím Hot-line (servisního dispečinku) poskytovatele: *……[uvést telefonní čísla nebo elektronické komunikační kanály]………..*
* *…………*……*[uvést případné další komunikační kanály ]*………..*…………………….*
1. Osoby oprávněné k oznámení požadavků objednatelem:
* Ing. Petr Kulda, 🕿 354 222 436, e-mail: petr.kulda@kr-karlovarsky.cz
* Marek Rolenc, 🕿 354 222 451, e-mail: marek.rolenc@kr-karlovarsky.cz
* Ing. Jiří Heliks, 🕿 354 222 365, e-mail: jiri.heliks@kr-karlovarsky.cz
* Ing. Roman Seifert, 🕿 354 222 288, e-mail: roman.sajfert@kr-karlovarsky.cz
* Ing. Jaroslav Mišner, 🕿 354 222 167, e-mail: jaroslav.misner@kr-karlovarsky.cz
1. Kontaktními osobami poskytovatele při provádění díla jsou:
2. Jméno Příjmení, Pozice, Kontakt
3. Jméno Příjmení, Pozice, Kontakt

.

.

1. **Součinnost smluvních stran**
2. Poskytovatel je povinen zajistit přítomnost svého pracovníka odpovědného za průběh plnění smlouvy min. 1x za 3 měsíce v rozsahu min. 3 hod. na pracovních schůzkách u objednatele – vyhodnocení plnění smlouvy, rozvoj a optimalizace poskytovaných služeb, výměna informací podstatných pro plnění smlouvy apod.
3. Poskytovatel je povinen zpracovat a předat objednateli každý měsíc souhrn informací o poskytovaných službách (report), ve kterém je popsán průběh realizace plnění za uplynulé období, včetně přehledu dodržování SLA parametrů, provedené služby a návrh doporučených opatření pro další období pro zvýšení bezpečnosti a dostupnosti systémů a prevenci incidentů.

Měsíční report bude vyhotovován výhradně v elektronické formě a bude obsahovat souhrn činností provedených za vykazované období.

1. Objednatel je povinen:

- zabezpečit poskytovateli podmínky pro řádné plnění, zejména v případě monitorování a vzdálené správy zajistit a udržovat podmínky pro vzdálený přístup poskytovatele k prvkům IT,

- zajistit dostupnost nebo odpovídající zástup odpovědné osoby objednatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit odpovědné osoby objednatele a zajištění efektivní součinnosti odborných pracovníků objednatele,

- zajistit přístup k provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služby, včetně přístupu do prostor v objektu, kde je předmětný prvek IT umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem,

- zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníku poskytovatele veškeré informace či přístupy potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem,

- umožnit poskytovateli v případě nutnosti, a po předchozím oznámení, odstavení technických prostředků z běžného provozu,

- zajistit součinnost třetí strany, jestliže je to pro provedení služby potřebná.

1. Objednatel je dále povinen:

- písemně či elektronicky potvrdit poskytovateli provedení služby,

- poskytovat potřebné nebo vyžádané informace a podklady včetně dokumentace k předmětnému systému nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním souvisí, nejpozději do tří (3) pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se o obě strany nedohodnou jinak.

1. TCKK nemá pevně definovaná pravidelná servisní okna. U nekritických aktualizací a oprav bude součinnost poskytována objednatelem s přihlédnutím k minimalizaci omezení uživatelů služeb. Ke kritickým aktualizacím a opravám bude přistupováno individuálně a servisní okno bude stanoveno bez odkladů v nejbližším možném termínu.
2. **Odpovědnost za škodu**
3. Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících ze smlouvy nebo obecně závazného právního předpisu, a to v plné výši.
4. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Objednatel je proto povinen zálohovat data na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo minimalizováno.
5. **Sankce**
6. 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.
7. Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení poskytovatele s plněním předmětu smlouvy dle termínů počítaných na dny uvedených v této smlouvě, je objednatel vůči němu oprávněn uplatnit smluvní pokutu smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
8. V případě, že objednatel neumožní pracovníkům poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu nebo neposkytne jinou nezbytnou součinnost, zaniká právo objednatele na smluvní pokutu podle odst. 1) a 2) tohoto článku smlouvy.
9. Smluvní strany se dohodly, že v případě nefunkčnosti či nedostupnosti HelpDesku nebo Hot-line poskytovatele delší než 1 den (tj. 24 hodin), je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč denně až do odstranění závady.
10. Smluvní strany se dohodly, že v případě porušení povinnosti poskytnout součinnost dle čl. IX. smlouvy kteroukoliv smluvní stranou, je druhá smluvní strana oprávněna uplatnit smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
11. Smluvní strany se dohodly, že v případě porušení jiné smluvní povinnosti neuvedené v předchozích odstavcích tohoto článku smlouvy poskytovatelem, je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každé takovéto porušení.
12. 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.
13. Vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jeho uplatněním není dotčen ani omezen nárok druhé smluvní strany na náhradu vzniklé škody.
14. **Odpovědnost za škodu**
15. Poskytovatel se zavazuje písemně upozornit objednatele na případné nesprávně či jinak chybné zadání, a pokud tak neučiní, odpovídá za škodu způsobenou tímto objednateli. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou incidentem (poruchou), který byl prokazatelně zapříčiněn vadou či nedostupností služeb třetích osob, IT infrastruktury objednatele, neposkytnutím sjednané součinnosti ze strany objednatele nebo jiným jednáním objednatele či třetích osob.
16. 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.
17. **Trvání smlouvy**
18. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 24 měsíců.
19. Platnost smlouvy lze ukončit písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
20. 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,
* nefunkčnost či nedostupnost HelpDesku nebo Hot-line poskytovatele delší než 3 kalendářní dny (tj. 72 hodin),
* opakované nesplnění závazku objednatele poskytnout poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené objednateli,
* opakované neuhrazení fakturované částky objednatelem do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
1. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.
2. **Závěrečná ustanovení**
3. 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.
4. 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).
5. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž obě smluvní strany obdrží po dvou stejnopisech smlouvy.
6. Tato smlouva může být doplňována či měněna pouze písemnými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
	* 1. Příloha č. 1 – Kalkulace nabídkové ceny
		2. Příloha č. 2 – Zadávací dokumentace – externí příloha uložená u objednatele
8. 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.
9. 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.
10. 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. Petr Kulda, vedoucí odboru informatiky