ICT Kraj Vysočina
KRAJSKÝ
Odbor inform
Žižkova 57, 587
2



Servis a správa ICT

Smlouva o technické podpoře

číslo

ANECT/KUVY/1101

Smlouva č. ANECT/KUVY/1101

*uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ") (dále též jen „**smlouva**")*

SMLUVNÍ STRANY

Objednatel: Kraj Vysočina
Sídlo: Žižkova 1882/57, Jihlava, PSČ 587 33
Zastoupený hejtmanem panem MUDr. Jiřím Běhounkem
Bankovní spojení: Sberbank CZ, a.s., číslo účtu: 4050005000/6800
IČO: 70890749
DIČ: CZ70890749
Tel: 564 602 111
Fax: 564 602 420
E-mail: posta@kr-vysocina.cz
ID datové schránky: ksab3eu
Kontaktní osoba objednatele ve věcech technických dle této smlouvy je:
- Ing. Petr Pavlinec, e-mail: pavlinec.p@kr-vysocina.cz, tel.: 564602114
- Ing. Martin Procházka, e-mail: prochazka.m@kr-vysocina.cz, tel.: 564602110

(dále jen „***Objednatel***")

Poskytovatel: ANECT, a.s.
Sídlo: Vídeňská 204/125, 619 00 Brno,
Zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Brně oddíl B, vložka 2113
Zastoupen: prokuristy Janem Zinkem, Ladislavem Herynkem
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 27-6667590237 / 0100
IČO: 25313029
DIČ: CZ25313029
Tel: 271 100 999
Fax: 271 100 999
E-mail: anect@anect.com
ID datové schránky: hddtmkq

(dále jen „***Poskytovatel***")

POKYN PRO UCHAZEČE: *Uchazeč doplní veškeré požadované identifikační údaje na straně Poskytovatele.*

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Předmětem této smlouvy je poskytování servisních a konfiguračních služeb k bezpečnostní infrastruktuře Krajského úřadu Kraje Vysočina.

2. Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb. Pověří-li Poskytovatel poskytováním části servisních služeb jinou osobu, má Poskytovatel při poskytování části servisních služeb jinou osobou odpovědnost, jako by servisní služby poskytoval sám.

3. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v čl. I této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za nebo jménem smluvních stran. Jakékoliv změny údajů uvedených v čl. I této smlouvy, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.

4. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže býti nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včasně poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.

2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby na zařízeních specifikovaných v příloze č. 2. Servisní služby jsou dále specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy. Kategorizace a úroveň servisních služeb dle této servisní smlouvy je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou dále označovány také jen jako „***servisní služby***".

3. Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
   a) Maintenance;
   b) Technická podpora;
   c) Řešení incidentů.
   Specifikace jednotlivých kategorií a rozsah jednotlivých servisních služeb v nich poskytovaných jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

4. Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby dle této smlouvy tak, aby dostupnost zařízení, byla alespoň 99,8% v každém kalendářním měsíci po celou dobu účinnosti této smlouvy. Výpočet skutečně dosažené dostupnosti se řídí metodikou uvedenou v příloze č. 1 této smlouvy.

III. POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

5. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo plnění.

1. V rámci poskytování servisních služeb v kategorii řešení incidentů je Poskytovatel povinen řešit incidenty týkající se systému (dále jen „***incidenty***") a v kategorii technická podpora je Poskytovatel povinen realizovat požadavky Objednatele týkající se systému (dále jen „***požadavky***" nebo „***REQ***") za podmínek sjednaných touto smlouvou a její přílohou č. 1.

2. Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti této smlouvy v případě poruchy IS provádět obnovu provozu IS včetně načtení dat ze zálohy potřebných pro řádný chod IS.

3. Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost v pracovních dnech v režimu 5x8 tak, že Poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající

kvalifikací tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 1 této smlouvy.

4. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „***reakční doba***" nebo „***reakce***") a dobu vyřešení incidentu nebo požadavku (dále jen „***doba vyřešení***"). Specifikace reakční doby a doby vyřešení je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.

5. Kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů a reakční doby a doby vyřešení požadavků jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.

6. Objednatel nahlásí incident nebo požadavek Poskytovateli prostřednictvím informačního systému Poskytovatele, který je pro Objednatele přístupný non-stop (dále jen „***Service desk***"). Service desk je dostupný na webových stránkách na adrese: servicedesk.anect.com. Objednatel stanoví kategorii incidentu a úroveň požadovaných servisních služeb dle přílohy č. 1 této smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být incidenty nahlašovány telefonicky (tzv. ***hotline*** - dostupnost v pracovní dny - 8 hodin denně, 5 dní v týdnu) na tel. čísle 724-427-999, musí však být dodatečně potvrzeny emailem na adresu servicedesk@anect.com.

7. Poskytovatel má právo si na základě nahlášení incidentu nebo požadavku vyžádat po Objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti Poskytovatele ve smyslu přílohy č. 1 této smlouvy.

8. Po ukončení činnosti na vyřešení incidentu nebo realizaci předmětného požadavku Objednatele uvede Poskytovatel stav předmětného incidentu nebo požadavku v Service desk do stavu „Vyřešeno" (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom e-mailem Objednatele. Za vyřešení incidentu se považuje i jeho přeřazení do nižší kategorie dle přílohy č. 1 této smlouvy. Pokud se Objednatel ve lhůtě 24hod od doručení emailu Objednateli k předmětnému incidentu či požadavku nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří e-mailem souhlas s vyřešením incidentu či požadavku, má se za to, že vyřešení incidentu nebo realizaci požadavku Objednatel odsouhlasil a Poskytovateli vzniká nárok na uvedení incidentu či požadavku v Service desk do stavu „Uzavřeno" (či do stavu obdobného významu). V případě, že Objednatel informuje e-mailem Poskytovatele ve výše uvedené lhůtě 24hod, že s vyřešením incidentu nebo požadavku nesouhlasí, je Poskytovatel povinen pokračovat v řešení požadavku nebo incidentu v jeho původní kategorii a je povinen dodržet dobu vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy. Do doby vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu Objednateli o vyřešení incidentu či požadavku do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením incidentu nebo požadavku Poskytovateli.

IV. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování servisních služeb dle této smlouvy smluvní cenu ve výši **12.342,- Kč včetně DPH** měsíčně.
2. Cena za nastavování systému dle požadavků objednatele nad rámec smlouvy byla dohodou smluvních stran stanovena jako pevná a nejvýše přípustná a činí:
   - Standardní hodina servisního technika (Po-Pá, 7:00-17:00), činí **2.178,- Kč včetně DPH**.

3. Cena servisních služeb zahrnuje veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové vybavení. Za poskytování služeb tak Poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.

V. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cenu za poskytování servisních služeb dle čl. IV odst. 1 se Objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „faktura") vystavených Poskytovatelem po uplynutí kalendářního čtvrtletí.

2. O poskytování servisních služeb v jednotlivých kalendářních měsících je Poskytovatel povinen Objednateli zasílat výkazy k potvrzení. Přílohou každé faktury musí být Objednatelem odsouhlasené a potvrzené měsíční výkazy poskytnutých servisních služeb pokrývající účtované kalendářní čtvrtletí.

3. Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.

4. Veškeré vystavené faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***zákon o DPH***"), náležitosti stanovené § 435 NOZ a náležitosti stanovené touto smlouvou vč. dohodnutých příloh a nedílných součástí.

5. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost faktury, je Objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury zpět Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá nová lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Objednateli.

6. Daňový doklad (faktura) bude uhrazen mezibankovním převodem z účtu Objednatele na účet Poskytovatele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH.

7. Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že Objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatelem takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované Poskytovatelem.

VI. OSTATNÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

1. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy ČR a EU.

2. Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí servisních služeb subdodavateli. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit identifikační údaje subdodavatelů dle předchozí věty.

3. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které jsou obsažené v této smlouvě a dále o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „***důvěrné informace***"). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku závazku z této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Poskytovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené Poskytovateli platným právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.

4. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb respektovat a dodržovat pokyny Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za škodu a nemajetkovou újmu, která v důsledku nevhodných pokynů Objednateli nebo třetím osobám vznikla.

5. Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování servisních služeb podle této smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních služeb dle této smlouvy.

6. Pokud Objednatel neposkytne součinnost dle tohoto článku, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl Poskytovatel poskytovat servisní služby dle této smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.

7. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům IS výhradně pro účely poskytování servisních služeb podle této smlouvy.

8. Smluvní strany spolu budou komunikovat způsobem stanoveným v příloze č. 1 této smlouvy.

9. Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů Poskytovatele nebo webové adresy Service desk předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.

10. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných servisních služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno Objednatele.

11. Jedenkrát za 6 měsíců trvání této smlouvy Poskytovatel zašle v elektronické podobě výsledek scanu zranitelnosti systémů umístěných na veřejných IP rozsazích objednatele na e-mail: pavlinec.p@kr-vysocina.cz. Před provedením vlastního scanu zašle nejméně 3 pracovní dny informaci s časovým plánem.

VII. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

2. Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 NOZ) od této smlouvy písemně odstoupit:
   - byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
   - jestliže Poskytovatel nevyřeší incident Objednatele, který brání Objednateli řádnému užívání systému, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident Poskytovatele nejméně dvakrát upozornil.

3. Odstoupení od smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti Poskytovatele a o sankcích, které zavazují smluvní strany i po odstoupení od této smlouvy.

4. Ustanovení odst. 3 tohoto článku zavazuje smluvní strany dle jejich výslovné vůle i po odstoupení od této smlouvy.

5. Smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu během doby jejího trvání vypovědět s výpovědní lhůtou 3 kalendářní měsíce.

VIII. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE A SANKCE

1. Poskytovatel odpovídá za veškeré škody a nemajetkové újmy, které vzniknou Objednateli v důsledku porušení této smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je povinen nahradit takto vzniklou škodu a nemajetkovou újmu v plném rozsahu, včetně případných sankcí udělených Objednateli orgány veřejné moci, jejichž příčinou bylo porušení povinností Poskytovatele dle této smlouvy.

2. Dostane-li se Objednatel do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle této smlouvy, je povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

3. Jestliže dostupnost bezpečnostní infrastruktury klesne pod hodnotu dle čl. II odst. 4 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši:

   a) 2.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost systému nedosáhne hodnoty dle čl. II odst. 4 této smlouvy, ale dosáhne hodnoty alespoň 99,2 %;
   b) 5.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost systému nedosáhne hodnoty 99,2 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 98,4 %;
   c) 10.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost systému nedosáhne hodnoty 98,4 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 97,6 %;
   d) 20.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost systému nedosáhne hodnoty 97,6 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 96,8 %;
   e) 30.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost systému nedosáhne hodnoty 96,8%.

4. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie A nebo B při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 2 nebo 3 dle přílohy č. 1

této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení.

5. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou:
   - na incident kategorie A, B nebo C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 1 nebo Záruka dle přílohy č. 1 této smlouvy, nebo
   - na incident kategorie C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 2 nebo 3 dle přílohy č. 1 této smlouvy,

   je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každý započatý den prodlení.

6. Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit incident:
   - kategorie A, B nebo C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 1 nebo Záruka dle přílohy č. 1 této smlouvy, nebo
   - kategorie C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 2 dle přílohy č. 1 této smlouvy, nebo
   - kategorie C při poskytování servisních služeb úrovně 3 dle přílohy č. 1 této smlouvy,

   je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každý započatý den prodlení.

7. Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit incident:
   - kategorie A nebo B při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 2 dle přílohy č. 1 této smlouvy, nebo
   - kategorie A nebo B při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 3 dle přílohy č. 1 této smlouvy,

   je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení.

8. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na požadavek při poskytování servisních služeb kategorie technická podpora a vývoj dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení.

9. Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit požadavek při poskytování servisních služeb kategorie technická podpora dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení. Smluvní pokutu dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen platit pouze v případě, že byl požadavek Objednatele technologicky proveditelný.

10. Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Objednatel je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po Poskytovateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

11. V případě, že Objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této smlouvy vůči Poskytovateli, je Objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku Poskytovatele na úhradu jím vystavené faktury. Součet všech uplatněných smluvních sankcí v daném měsíci nesmí přesáhnout měsíční cenu servisních služeb.

IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za Objednatelem z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel není oprávněn svou pohledávku za Objednatelem z této smlouvy nebo pohledávku na zaplacení smluvní pokuty vzniklé na základě této smlouvy použít k jednostrannému započtení na pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.

2. Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 NOZ.

3. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním této smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných platných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ustanovení § 147a zákona o veřejných zakázkách.

4. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a může být měněna pouze písemnými dodatky k této smlouvě podepsanými Objednatelem a Poskytovatelem.

5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.

6. Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením této smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením veřejné zakázky sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházelo, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, a že se zejména ve vztahu k ostatním uchazečům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.

7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:

   Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb
   Příloha č. 2 – Soupis servisovaného SW a služeb

V Jihlavě dne 9.12.2015

Kraj Vysočina
MUDr. Jiří Běhounek, hejtman kraje

Kraj Vysočina
Žižkova 57, 587 33 Jihlava
27

V Praze dne 7.12.2015

ANECT, a.s.
Jan Zinek, prokurista

ANECT
ANECT a.s. | Vídeňská 204/125
Přízřenice | 619 00 Brno
T+420 547 100 100 | F+420 547 100 101
www.anect.com DIČ: CZ25313029
17

ANECT, a.s.
Ladislav Herynek, prokurista

Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb

Seznam zkratek

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident	Indikovaný problém systému, případně části systému, který není v souladu s technickým stavem. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Okamžik nahlášení	Okamžik nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk
Reakční doba (Reakce)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele na identifikaci a odstranění incidentu nebo zahájení realizace požadavku Objednatele
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení incidentu nebo požadavku Objednatelem.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu nebo požadavku.
HW	Hardware
IS	Informační systém
SW	Software

Tabulka 1: Seznam zkratek a pojmů

Komunikace smluvních stran

Smluvní strany se dohodly na následujících prostředcích komunikace v závislosti na kategorii servisních služeb:

Maintenance	prostřednictvím e-mailu
Technická podpora	požadavky (REQ) -Service desk ostatní - hotline
Řešení incidentů	Service desk, ve výjimečných případech hotline a následné potvrzení incidentu e-mailem

Pověřenou osobou Objednatele je:

- Ing. Petr Pavlinec, e-mail: pavlinec.p@kr-vysocina.cz, tel.: 564602114
- Ing. Martin Procházka, e-mail: prochazka.m@kr-vysocina.cz, tel.: 564602110

Pověřenou osobou Poskytovatele je:
Tomáš Kašpárek, tel.: 724-427-319, e-mail: tomas.kasparek@anect.com

Webová adresa Service desk Poskytovatele:
servicedesk.anect.com
POKYN PRO UCHAZEČE: *Uchazeč na tomto místě doplní požadované kontaktní údaje.*

Maintenance

Maintenance (pravidelná údržba) dle této smlouvy je realizována Poskytovatelem dle potřeby, nejméně však v pravidelném intervalu 1 x měsíčně (dále jen „***Maintenance***"). Maintenance bude prováděna dle pokynu Objednatele pomocí vzdáleného přístupu a na pracovištích objednatele nebo na místě určeném Objednatelem.

Maintenance bude Poskytovatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání bezpečnostní infrastruktury objednateli a aby byla splněna dostupnost systému dle čl. II odst. 5 této smlouvy po celou dobu účinnosti této smlouvy.

Služby poskytované v rámci Maintenance:

a) Upgrade, reinstalace a instalace známých oprav na úrovni OS a síťových služeb
b) Udržování aktuální provozní dokumentace nastavení systému
c) Penetrační testy veřejných rozsahů 1x za půl roku

Technická podpora

V rámci servisních služeb kategorie Technická podpora dle této smlouvy jsou poskytovány následující služby:

a) Reinstalace na náhradní HW v případě poruchy (s výjimkou HW hypervizoru)
b) Analýza bezpečnostních incidentů, informování zadavatele
c) Nastavování systému dle požadavků objednatele (2h/měsíčně)

Řešení incidentů

Kategorie incidentů:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy systém nebo jeho část je zcela nefunkční
B	Situace, kdy systém nebo jeho část je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně systému nebo jeho části, na niž je Poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání systému nebo jeho části,

Tabulka 2: Kategorie incidentů

V následující tabulce jsou pak pro jednotlivé úrovně servisních služeb definovány reakční doba a doba vyřešení dle jednotlivých kategorií incidentů.

Úroveň servisních služeb:

Úroveň	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
Záruka	3 prac. dny	10 prac. dnů	10 prac. dnů	30 dnů	15 prac. dnů	30 dnů
1	NBD	2 prac. dny	2 prac. dny	10 prac. dnů	10 prac. dnů	20 dnů
2	4 hodiny	NBD	4 hodiny	2 NBD	NBD	7 dnů
3	1 hodiny	4 hodiny	4 hodiny	NBD	NBD	2 prac. dny

Tabulka 3: Úroveň servisních služeb

Požadovaná úroveň služeb pro jednotlivé dílčí části systémů

Popis	Úroveň servisních služeb
Firewall č. 1	3

Popis	Úroveň servisních služeb
Firewall č. 2	2
Firewall č. 3	2
Poštovní brána a DNS č. 1	2
Poštovní brána a DNS č. 2	2

Tabulka 4: Požadovaná úroveň služeb jednotlivých částí systémů

Metodika výpočtu dostupnosti systému

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti systému (požadovaná úroveň SLA 99,8 %) bude využita měsíční suma výpadků systému v kategorii incidentu A na základě údajů monitoringu Objednatele.

Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti systému se pak použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost systému} = \frac{(T_S - T_N)}{T_S} \times 100\ \%$$

T_S značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním měsíci systém provozován, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu systému.

T_N značí celkový počet hodin, po které byl systém nedostupný nebo neplnilo svoji funkci (viz. kategorie A incidentu) , s výjimkou doby oprávněného omezení provozu systému.

Do měsíční nedostupnosti IS nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady IS vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

a) Objednatel požaduje od Poskytovatele otestování funkcí systému, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.
b) Systém je změněn nebo upraven na pokyn Objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupnosti nemohou být splněny.
c) V případě zásahu vyšší moci.
d) Jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků systému nebo zařízení způsobených Objednatelem např. výpadek napájení.
e) Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Objednatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Poskytovatelem.

Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti systému Objednatelem delší než 30 minut.

Příloha č. 2 – Soupis servisovaného SW a služeb

Účel zařízení	Operační Systém	Platforma	Služby
Firewall č. 1	FreeBSD	2x HP Proliant DL 380G6	Packet filter, Netflow
Firewall č. 2	FreeBSD	Virtuální	Packet filter, Netflow
Firewall č. 3	FreeBSD	Virtuální	Packet filter, Netflow
Poštovní brána a DNS č. 1	FreeBSD	Virtuální	Named, Postfix, SpamAssassin
Poštovní brána a DNS č. 2	FreeBSD	virtuální	Named, Postfix, SpamAssassin