SERVISNÍ SMLOUVA Č. 18-01680-2830
„Efektivní a transparentní úřad"

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení §1746 odst. 2 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, mezi těmito smluvními stranami:

Město Benešov

sídlo:	Masarykovo náměstí 100, 256 01 Benešov
IČ:	00231401
DIČ:	CZ00231401
bankovní spojení:	Česká spořitelna, a.s.
číslo účtu:	19-0320035309/0800
zástupce ve věcech smluvních:	Ing. Petr Hostek, MBA, starosta

(dále jen „Objednatel")

a

XANADU a.s.

sídlo:	Žirovnická 2389, 106 00 Praha 10
zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, v oddílu B, vložka 17555	
IČ:	14498138
DIČ:	CZ14498138
bankovní spojení:	UniCredit Bank Czech Republic a.s.,
číslo účtu (CZK):	1044153003/2700
jednající:	Ing. Tomáš Netolický, člen představenstva

(dále jen „Zhotovitel")
dále označovány společně jako „Strany" a/nebo „Smluvní strany"

takto:

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Závazkový vztah založený podle této smlouvy se řídí Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník") a Zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen autorský zákon), a v souladu s § 1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku.

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu na základě zadávacího řízení na veřejnou zakázku na dodávku a implementaci komponent pro elektronizaci procesů včetně posílení infrastruktury a bezpečnosti prostředí s názvem: **„Efektivní a transparentní úřad"** včetně poskytnutí licencí, (dodávka rozšíření software – část 1 veřejné zakázky, není součástí plnění této části zakázky dle této smlouvy) a dalších souvisejících služeb (dále též „smlouva").

1.2 Smluvní strany budou postupovat v souladu s Programovým dokumentem Integrovaného regionálního operačního programu (dále také „IROP") a Prováděcím dokumentem IROP, v souladu s výzvou k předkládání žádostí o finanční podporu relevantní pro účel a předmět této smlouvy včetně jejich veškerých příloh a v souladu s oficiálními doporučeními a oznámeními řídícího orgánu či zprostředkujícího subjektu dané výzvy v aktuálním platném znění. Smluvní strany prohlašují, že obsah uvedených dokumentů je jim znám.

1.3 Smluvní strany shodně prohlašují, že identifikační údaje uvedené ve smlouvě jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy.

Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně.

Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.

1.4 Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn na základě příslušných právních předpisů k podnikání v dotčeném oboru, přičemž toto jeho oprávnění není žádným způsobem omezeno, a že je podle příslušných právních předpisů postačující k provedení díla podle této smlouvy.

1.5 Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka Zhotovitele (Účastníka) ze dne 4. 4. 2018 podaná do zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem **„Efektivní a transparentní úřad"**.

1.6 Zhotovitel potvrzuje, že se seznámil s rozsahem a povahou předmětu smlouvy, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci díla, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci díla za smluvních podmínek uvedených ve smlouvě.

1.7 Zhotovitel je povinen zajistit, že veškeré vlastnosti předmětu smlouvy, včetně jeho update, legislativních update, upgrade a legislativních upgrade budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat obecně platným právním předpisům ČR.

1.8 Zhotovitel je povinen na písemné vyžádání Objednatele opatřit předmět smlouvy a každý update, legislativní update, upgrade a legislativní upgrade předmětu smlouvy čestným prohlášením o tom, že předmět Smlouvy, případně provedený update či upgrade, je ve shodě s platnými právními předpisy ČR.

1.9 Zhotovitel prohlašuje, že bude mít po celou dobu plnění předmětu smlouvy uzavřenu pojistnou smlouvu kryjící odpovědnost za škodu způsobenou provozní činností s limitem pojistného plnění ve výši minimálně 1 mil. Kč, kterou se zavazuje kdykoliv na vyžádání předložit k nahlédnutí Objednateli.

1.10 Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu smlouvy.

1.11 Zhotovitel a Objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění smlouvy.

2 ÚČEL SMLOUVY

2.1 Účelem této servisní smlouvy je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické servisní podpory (dále jen servis nebo servisní podpora) Zhotovitelem pro potřeby Objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností Zhotovitelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady Objednatelem

a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.

2.2 Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod dodaného plnění dle části 1 veřejné zakázky **„Efektivní a transparentní úřad"**, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného vybavení.

Vymezení podporovaného systému pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č 1 Technická specifikace.

3 DEFINICE POJMŮ

Informační systém - je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem smlouvy.

Podporované programové vybavení (dále též „SW") - je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Zhotovitele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.

Podporované technické vybavení (dále též „HW") - je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Zhotovitele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou pokud byly součástí dodávky dle smlouvy o dílo

Aktualizace programového vybavení (Update Service, Maintenance) - představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici.

Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému Objednatele v souvislosti s jejich vývojem.

Servisní podpora - je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory.

Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze A – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory a Příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje.

Místo instalace - je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.

Servisní pracoviště Zhotovitele - provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.

Nahlášení požadavku na servisní podporu - je úkon, kterým kontaktní pracovník Objednatele sdělí servisnímu pracovišti Zhotovitele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami Objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště Zhotovitele o poskytnutí servisní podpory.

Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v Příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje.

Odezva - je první reakce servisního pracoviště Zhotovitele na požadavek Objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.

Zprovoznění technického vybavení - je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.

Servisní zásah - je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a

vykonává je pracovník servisního pracoviště Zhotovitele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

4 URČENÍ TYPU SERVISNÍ PODPORY A SERVISNÍHO OBDOBÍ

4.1 Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli typ servisní podpory, která bude obsahovat následující prvky:

4.1.1 Zhotovitel zajistí, že veškeré vlastnosti díla, včetně jeho update, legislativního update, upgrade a legislativního upgrade budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat vždy aktuálním obecně platným právním předpisům ČR a platným standardům ISVS.

4.1.2 V rámci běžného rozvoje jednotlivých modulů IS Zhotovitele poskytnutí aktualizovaných verzí nejpozději do 3 měsíců po uvolnění Zhotovitelem nové verze k distribuci.

4.1.3 Poskytování informací o změnách a nových funkcích v aktualizovaných verzích IS Zhotovitele.

4.1.4 Průběžnou aktualizaci dokumentace k programovému vybavení.

4.1.5 Součinnost při zásadním upgrade operačního systému a databázového systému na vyšší verze.

4.1.6 Udržitelnost HW a SW třetích stran, dodaných Zhotovitelem v rámci veřejné zakázky.

4.1.7 Technická podpora a servis zařízení HW a SW budou realizovány Zhotovitelem, případně prostřednictvím odpovídajícího servisního kanálu výrobce.

4.1.8 Technická podpora a servis budou realizovány v místě Objednatele. Výjimku tvoří činnosti realizované vzdáleným připojením Zhotovitele do prostředí Objednatele.

4.1.9 Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Zhotovitele (HelpDesk).

4.1.10 Služba Hot-Line umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce na telefonním čísle v režimu 5x8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 09:00 do 17:00 hod, příjem požadavku bude zajištěn lidskou obsluhou.

4.1.11 Služba HelpDesk umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce prostřednictvím webového rozhraní v režimu 7x24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Zhotovitele při správě systému HelpDesk).

4.1.12 Služba HelpDesk bude Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení.

4.1.13 Služba HelpDesk bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.

4.1.14 Služba HelpDesk bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.

4.1.15 HelpDesk bude umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionalita bude poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Objednatele ve formátu minimálně *.xls a *.csv.

4.2 Objednatel souhlasí s tím, že Zhotovitel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu.

Tímto se Zhotovitel nezbavuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy a především se nezbavuje odpovědnosti za řádné provedení předmětu této smlouvy pro Objednatele.

4.3 Délka servisního období se stanovuje na dobu od počátku zkušebního provozu. Po dobu zkušebního provozu je poskytována zdarma.

Po ukončení zkušebního provozu a předání díla rutinního (produktivního) provozu bude servisní podpora poskytována za úplatu, na základě této smlouvy. Servisní období je po celou dobu udržitelnosti projektu,

přičemž doba udržitelnosti projektu je 60 měsíců ode dne předání díla do rutinního (produktivního) provozu.

4.4 Uzavřením písemného dodatku k této smlouvě může být délka servisního období prodloužena, nejpozději však před uplynutím původního servisního období stanoveného v **odst. 4.3.**

4.5 Po celou dobu poskytování servisní podpory je Zhotovitel povinen poskytnout Objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

5 CENA

5.1 Cena za roční poskytování servisní podpory (dále jen „cena") je stanovena na:

Cena za roční technickou podporu bez DPH = 14 040Kč

DPH = 2 948,-Kč

Cena za roční technickou podporu včetně DPH = 16 988,-Kč

Cena za 5 let technické podpory bez DPH = 70 200,-Kč

DPH = 14 742,-Kč

Cena za 5 let technické podpory včetně DPH = 84 942,-Kč

5.2 Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel na základě faktur vystavených jednou ročně se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni v zúčtovacím období.

5.3 Splatnost faktury – daňového dokladu, je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli.

Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Zhotovitele.

5.4 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.

5.5 Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také

5.5.1 číslo a datum vystavení faktury,

5.5.2 číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,

5.5.3 název projektu, registrační číslo projektu a informaci, že se jedná o projekt podpořený z Integrovaného regionálního operačního programu, následujícím způsobem: Projekt **„Efektivní a transparentní úřad"**, reg. č. **CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0002089**, je spolufinancován z Integrovaného regionálního operačního programu,

5.5.4 předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),

5.5.5 označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je Zhotovitel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele),

5.5.6 lhůtu splatnosti faktury,

5.5.7 název, sídlo, IČ a DIČ Objednatele a Zhotovitele,

5.5.8 jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.

5.6 Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé

smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Zhotovitel provede opravu vystavením nové faktury.

Dnem odeslání vadné faktury Zhotoviteli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli.

5.7 Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.

6 SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

6.1 Zhotovitel se zavazuje, že pracovníci Zhotovitele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují

k činnosti Zhotovitele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů Zhotovitelem vznikne škoda, nese náklady Zhotovitel.

Objednatel je povinen prokazatelně seznámit Zhotovitele s interními předpisy, které musí Zhotovitel dodržovat.

6.2 Zhotovitel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení Objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Objednatel.

6.3 Zhotovitel odpovídá za škody na technickém vybavení Objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci Zhotovitele.

6.4 V Příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje Zhotovitel, resp. Objednatel stanovili jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat Zhotovitele, resp. Objednatele při plnění ustanovení této smlouvy.

Zhotovitel, resp. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě druhé smluvní straně.

6.5 Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu, a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.

6.6 Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Zhotoviteli činěny překážky pro poskytování servisní podpory.

K tomu Objednatel zejména

6.6.1 bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Zhotovitele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,

6.6.2 umožní pracovníkům servisního pracoviště Zhotovitele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a podle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,

6.6.3 zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.

6.7 Zhotovitel může poskytnout Objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení Objednatele než podle specifikace v Příloze A – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory).

Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi Objednatelem a Zhotovitelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku Objednatele a aktuálních možností Zhotovitele.

7 NÁHRADNÍ DÍLY

7.1 Náhradní díly, které jsou Zhotovitelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které je v platné záruční době, se stávají součástí zařízení a platí pro ně původní záruční doba zařízení. Takto použité náhradní díly se stávají majetkem Objednatele a vadné díly se stávají majetkem Zhotovitele.

Jestliže Objednatel vadný díl předá při opravě Zhotoviteli, cena náhradního dílu se nefakturuje. Jestliže Objednatel z jakýchkoli důvodů vadný díl nepředá při opravě Zhotoviteli, uhradí Objednatel Zhotoviteli

cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu nebo cenu celého náhradního zařízení podle aktuálně platného ceníku Zhotovitele.

Po úhradě této ceny se stává vadný díl nebo celé vadné zařízení majetkem Objednatele.

7.2 Náhradní díly, které jsou Zhotovitelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které není v platné záruční době, mají záruční dobu 24 měsíců od ukončení opravy. Objednatel uhradí Zhotoviteli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu podle aktuálně platného ceníku Zhotovitele. Po úhradě této ceny se stává náhradní díl majetkem Objednatele. Vadné díly zůstávají majetkem Objednatele.

7.3 Spotřební materiál není předmětem servisní podpory.

7.4 S datovými nosiči, které obsahují informace označené Objednatelem jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení servisní smlouvy nakládáno podle rozhodnutí Objednatele a na jeho odpovědnost.

8 DŮVĚRNÉ INFORMACE, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

8.1 V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 6 Zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ").

8.2 Zhotovitel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu ZOOÚ.

8.3 Zhotovitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění účelu této smlouvy.

8.4 Zhotovitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv Zhotovitele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobních údaje Objednateli, osobní údaje likvidovat.

8.5 Zhotovitel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.

8.6 Zhotovitel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.

8.7 Zhotovitel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.

8.8 Zhotovitel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.

8.9 Zhotovitel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:

8.9.1 je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem,

8.9.2 je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.

8.10 Je-li pro účel kontroly správného fungování díla, odstranění vady nebo další vývoj díla nezbytné poskytnout Zhotoviteli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti Objednatele a jím určených organizací, je Zhotovitel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.

8.11 Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.

8.12 Zhotovitel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou

oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Zhotovitel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.

8.13 Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:

8.13.1 mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,

8.13.2 byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,

8.13.3 jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,

8.13.4 příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,

8.13.5 jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,

8.13.6 smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.

8.14 Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.

8.15 Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Zhotovitel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

8.16 Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

9 SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

9.1 V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Zhotovitelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 200 Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní.

Tuto smluvní pokutu zaplatí Zhotovitel Objednateli.

9.2 V případě, že Zhotovitel neumožní Objednateli zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb Hot-line ani HelpDesk, způsobené výpadkem uvedených služeb na straně Zhotovitele, je Objednatel oprávněn po Zhotoviteli požadovat smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý jednotlivý případ.

To se netýká případu, kdy Zhotovitel provádí preventivní údržbu a na tuto skutečnost předem upozornil Objednatele.

9.3 Za nedodržení pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření podle **odst. 11.4** je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000 Kč za každý zjištěný případ porušení, pokud Zhotovitel nezjedná nápravu ani v dodatečné lhůtě, kterou mu ke zjednání nápravy Objednatel určí.

9.4 V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Zhotovitele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu podle **odst. 9.1** výše.

9.5 V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Zhotoviteli úrok z prodlení v zákonné výši.

9.6 V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, Zhotovitel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby Objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu Objednatele.

9.7 Zhotovitel je po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této smlouvy).

Zhotovitel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v **odst. 6.4** termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky Objednatelem sdělí termín převzetí

úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění podle této smlouvy. Zhotovitel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.

9.8 Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany. Ujednání o smluvních pokutách se nedotýkají náhrady škody.

10 UKONČENÍ SMLOUVY

10.1 Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy.

Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:

10.1.1 neposkytnutí servisní podpory Zhotovitelem, po řádném nahlášení požadavku Objednatelem, delším než 30 dní,

10.1.2 nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Zhotovitelem o více jak 5 dnů,

10.1.3 bezdůvodné přerušení prací na servisním případu Zhotovitelem,

10.1.4 opakované nesplnění závazku Objednatele poskytnout Zhotoviteli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené Objednateli,

10.1.5 opakované prodlení Objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.

10.2 Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo.

Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.

10.3 Tato smlouva je uzavírána na dobu udržitelnosti, tj. 60 měsíců. V případě, že ani jedna ze stran před uplynutím této lhůty písemně nesdělí druhé straně, že trvá na ukončení této smlouvy, smlouva se automaticky obnovuje na dalších 12 měsíců. Následně se vždy po uplynutí doby 12 měsíců závazek automaticky prodlužuje o stejnou dobu, pokud opět jedna ze smluvních stran před uplynutí této lhůty písemně nesdělí druhé straně, že trvá na jejím ukončení.

11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1 Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, číslech faxů, a pod., uvedených v této smlouvě.

11.2 Doplnit a měnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.

11.3 Zhotovitel je podle ustanovení §2 písm. e) Zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

Zhotovitel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od zániku této smlouvy, minimálně však do roku 2024. Po tuto dobu je Zhotovitel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.

11.4 Zhotovitel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace (včetně prováděcího projektu a předávacích protokolů) opatřit vizuální identitou projektů podle Pravidel pro provádění

informačních a propagačních opatření (viz příslušná příloha Příručky pro žadatele a příjemce v rámci příslušné výzvy). Zhotovitel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti smlouvy je s těmito pravidly seznámen.

11.5 Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, které mají platnost originálu, z toho jeden stejnopis smlouvy obdrží Zhotovitel a tři stejnopisy smlouvy Objednatel.

11.6 Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.

11.7 Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

11.8 Smlouva byla schválena Radou města Benešov dne 6. 6. 2018 usnesením číslo 431-16/2018/RM

11.9 Všechny postupně číslované přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí. Seznam příloh smlouvy:

Příloha č. 1 Technická specifikace ze zadávací dokumentace veřejné zakázky „**Efektivní a transparentní úřad – nové vyhlášení**" – část 1

Příloha č. 2 Cenová kalkulace – část 1

Příloha A smlouvy – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory

Příloha B smlouvy – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

12 PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

12.1 Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva nabývá účinnosti až po splnění odkládací podmínky, kterou je vydání kladného Rozhodnutí o poskytnutí dotace z Integrovaného regionálního operačního programu. Pokud Objednatel neobdrží dotaci z IROP, nenabude servisní smlouva účinnosti.

12.2 Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Uveřejnění smlouvy v registru smluv provede objednatel.

Datum 19. 6. 2018
Za Objednatele

Podpis .....
Jméno Ing. Petr Hostek, MBA
Pozice starosta

Datum 12. 6. 2018
Za Zhotovitele

XANADU a.s.
ŽIPOVNICKÁ 2389, ZÁBĚHLICE
106 00 PRAHA 10
IČO: 14498138 DIČ: CZ14498138
www.xanadu.cz

Podpis .....
Jméno Ing. Tomáš Nečolický
Pozice člen představenstva

Příloha 1 – Technická specifikace

POPIS	Ks
Server A	
HPE DL380 Gen9 8SFF CTO Server - 1x HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2630v4 (2.2GHz/10-core/25MB/85W) Processor Kit - 2x HPE 16GB 2Rx4 PC4-2400T-R Kit - 2x HPE 300GB SAS 10K SFF SC DS HDD - HP DL380 Gen9 8SFF SAS Cable Kit - HPE 2U SFF Easy Install Rail Kit - HPE Smart Array P840ar/2G Controller - 2x HPE 800W FS Plat Ht Plg Pwr Supply Kit - HPE 2U CMA for Easy Install Rail Kit - HPE iLO Adv Elec Lic 1yr Support - HPE 5Y Foundation Care NBD Service	1
Server B	
HPE DL380 Gen9 24SFF CTO Server - 2x HPE DL380 Gen9 Intel Xeon E5-2630v4 (2.2GHz/10-core/25MB/85W) Processor Kit - 8x HPE 16GB 2Rx4 PC4-2400T-R Kit - 1x HPE 480GB SATA 6G RI SFF SC DS SSD - 2x HPE 300GB SAS 10K SFF SC DS HDD - 1x HPE Ethernet 10Gb 2P 560FLR-SFP+ Adptr - 1x HPE Ethernet 10Gb 2P 560SFP+ Adptr - HP Smart Array P840/4G FIO Controller - HP 12Gb DL380 Gen9 SAS Expander Card - HP DL380 Gen9 2SFF Bay Kit - HPE 2U SFF Easy Install Rail Kit - 2x HPE 800W FS Plat Ht Plg Pwr Supply Kit - HPE 2U CMA for Easy Install Rail Kit - HPE iLO Adv Elec Lic 1yr Support - HPE 5Y Foundation Care NBD Service **- HPE SV VSA 2014 10TB E-LTU**	1
Firewall	
SG 210 rev. 3 Security Appliance	1
SG 210 Network Protection - Subscription for 1 Year	1
Instalace	
Implementace a migrace	1

Technické požadavky – splnění technických požadavků

Server 2x

Minimální konfigurace serveru A:

Požadavek	Splnění
2-socketový server v provedení do racku, rozměr max. 2U, instalační lišziny do racku a sklopné rameno pro uchycení kabeláže musí být součástí dodávky	ANO
1x procesor s výkonem min. 6900 bodů ve veřejně dostupném benchmarku (www.cpubenchmark.net)	ANO

Minimálně 32GB RAM DDR4/2400Mhz, další paměťové sloty volné pro pozdější upgrade pamětí (celkem minimálně 24) bez výměny modulů a bez snížení frekvence	ANO
Minimálně 2x 300GB SAS 10k HDD	ANO
Možnost osazení HW SAS 12Gbit/s RAID řadičem s podporou RAID 1, 1+0, 5, 5+0,6, 6+0 s až 4GB zálohované cache	ANO
Konektory pro interní USB klíč a duální SD kartu	ANO
4x 1Gb Ethernet port na základní desce serveru (LOM)	ANO
Chassis umožňující již v základu osazení alespoň 10x 2,5" hotswap HDD, všechny HDD musí být možné připojit do jediného diskového řadiče.	ANO
Možnost rozšíření šasi o dalších min. 8 ks SFF HDD nebo 6ks NVME disků.	ANO
Ventilátory redundantní, vyměnitelné za provozu	ANO
Napájecí zdroje redundantní, vyměnitelné za provozu, min. 800W, s certifikací 80 Plus Platinum (účinnost min. 94%)	ANO
Jednotka musí podporovat vzdálený management s možností zapínat, vypínat a restartovat server, možnost rozšíření o podporu vzdáleného KVM a připojení virtuálního média	ANO
Vzdálený management musí splňovat následující parametry:	ANO
Dedikovaný LAN RJ-45 port umožňující zabezpečený přístup přes síť – webovým prohlížečem i SSH	ANO
Umožňující plnou KVM redirekci	ANO
Možnost vzdáleně připojit obraz instalačního média	ANO
Možnost skupinového update firmware všech poptávaných serverů	ANO
Nezávislý procesor musí pracovat i při nenabootovaném operačním systému serveru	ANO
Musí umožnit průběžné sledování parametrů serveru, hardwarový stav serveru, včetně uložení event. logu	ANO
Detekci a zasílání SNMP zpráv o chybových stavech hardware	ANO
Řízení přístupových práv k centrální části SW a k management nástrojům na serverech pomocí účtů Active Directory domény	ANO
Měření a řízení spotřeby serverů s možností uzamknutí příkonu serveru	ANO
Standardní záruční doba s garantovanou dobou odezvy nejpozději následující pracovní den od nahlášení závady, oprava v místě instalace zařízení	ANO
Podpora musí zahrnovat jak HW, tak SW výrobce i výrobců SW třetích stran, minimálně Microsoft, VMware, RHEL, SLES. Tato SW podpora musí být v ceně řešení.	ANO

Minimální konfigurace serveru B:

Požadavek	Splnění
2-socketový server v provedení do racku, rozměr max. 2U, instalační ližiny do racku a sklopné rameno pro uchycení kabeláže musí být součástí dodávky	ANO
2x procesor s výkonem min. 16850 bodů ve veřejně dostupném benchmarku pro dvou-socketové systémy (www.cpubenchmark.net)	ANO
Minimálně 128GB RAM DDR4/2400Mhz, další paměťové sloty volné pro pozdější upgrade pamětí (celkem minimálně 24) bez výměny modulů a bez snížení frekvence	ANO
Minimálně 2x 300GB SAS 10k HDD v RAID1	ANO
Minimálně 1x 480GB SSD	ANO
HW SAS 12Gbit/s RAID řadič s podporou RAID 1, 1+0, 5, 5+0,6, 6+0, 4GB zálohované cache; řadič musí umožnit připojení všech diskových pozic v maximální konfiguraci chassis	ANO
Konektory pro interní USB klíč a duální SD kartu	ANO
4x 1Gb Ethernet port na základní desce serveru	ANO
2x 10Gbit SFP+ Ethernet port na dvou nezávislých síťových kartách	ANO
Chassis umožňující osazení alespoň 26x 2,5" hotswap HDD; všechny HDD musí být možné připojit do jediného diskového řadiče	ANO
Ventilátory redundantní, vyměnitelné za provozu	ANO
Napájecí zdroje redundantní, vyměnitelné za provozu, min. 800W, s certifikací 80 Plus Platinum (účinnost min. 94%)	ANO
Jednotka musí podporovat vzdálený management s možností zapínat, vypínat a restartovat server, možnost rozšíření o podporu vzdáleného KVM a připojení virtuálního média	ANO
Vzdálený management musí splňovat následující parametry:	ANO
Dedikovaný LAN RJ-45 port umožňující zabezpečený přístup přes síť – webovým prohlížečem i SSH	ANO
Umožňující plnou KVM redirekci	ANO
Možnost vzdáleně připojit obraz instalačního média	ANO
Možnost skupinového update firmware všech poptávaných serverů	ANO
Nezávislý procesor musí pracovat i při nenabootovaném operačním systému serveru	ANO
Musí umožnit průběžné sledování parametrů serveru, hardwarový stav serveru, včetně uložení event. logu	ANO
Detekci a zasílání SNMP zpráv o chybových stavech hardware	ANO
Řízení přístupových práv k centrální části SW a k management nástrojům na serverech pomocí účtů Active Directory domény	ANO
Měření a řízení spotřeby serverů s možností uzamknutí příkonu serveru	ANO

Standardní záruční doba s garantovanou dobou odezvy nejpozději následující pracovní den od nahlášení závady, oprava v místě instalace zařízení	ANO
Podpora musí zahrnovat jak HW, tak SW výrobce i výrobců SW třetích stran, minimálně Microsoft, VMware, RHEL, SLES. Tato SW podpora musí být v ceně řešení.	ANO
Název Produktu	Doplnit

Součástí dodávky serveru B bude i licence diskové virtualizace (software-defined-storage):

Požadavek	Splnění
Připojení do SAN pomocí 10Gb iSCSI	ANO
Pole musí umět virtualizovat kapacitu z vnitřních (SSD, SAS, SATA, NL SAS, PCIe Flash) i externě připojených (FC, SAS, iSCSI) úložišť a tuto kapacitu poskytovat pomocí standardního protokolu	ANO
Podpora funkcí thin provisioning, synchronní replikace, asynchronní replikace, aplikačně konzistentních snapshotů, automatického tieringu	ANO
Podpora autentizace uživatelů přes Active Directory	ANO
Podpora SSD cache (čtení i zápis) pro navýšení výkonu a kapacity řadiče diskového pole	ANO
Řešení musí umožňovat osazení SATA, SSD, SAS i NL-SAS disky současně	ANO
Řešení musí podporovat režim active/active a automaticky rozkládat zátěž každého LUNu na všechny disky v dané vrstvě.	ANO
Podporova No Single Point of Failure řešení tak, aby při havárii libovolného storage nodu/řadiče provoz plynule pokračoval bez odstávky. Rovněž upgrade systému storage (HW, firmware...) musí být možné provést bez přerušení provozu.	ANO
Řešení umožní synchronní replikaci dat pro zvolené datové oblasti na úrovni jednotlivých řadičů a synchronní replikaci LUNů mezi dvěma lokalitami.	ANO
Řešení umožní takovou rozšiřitelnost, která zabezpečí pro extrémní případy až čtyřnásobnou synchronní kopii dat.	ANO
Řešení umožní asynchronní kopírování dat. Tyto asynchronní repliky, využívané zejména pro efektivní a rychlé zálohování, musí být možno synchronizovat/integrovat se službou Microsoft VSS pro zajištění konzistence dat, případně výrobce musí dodat integrační agenty pro provozované aplikace (MS Exchange, MS SQL).	ANO
Řešení musí být v seznamu podpory zálohovacího SW Veeam Backup & Replication na tvorbu záloh přímo z aplikačně konzistentních snapshotů na poli, bez ovlivnění použitého hypervizoru.	ANO
Jednotný grafický management	ANO
Požadujeme licence pro následující funkce: - kompletní management/GUI a command line. Grafické rozhraní pro správu musí být intuitivní a jednoduše ovladatelné. Preferované je řešení založené na Java kódu, vzhledem k jeho větší nezávislosti na provozované platformě/operačním systému - snapshot – až 64 aplikačně konzistentních (MS VSS) snapshotů z jednoho logického disku - clone - thin provisioning - automatický tiering	ANO

- synchronní replikace - asynchronní replikace/remote snap - podpora multipathing a Microsoft MPIO DSM - Podpora VMware VAAI - Veškeré licence budou dodány pro kapacitu min. 10TB	
Podpora produktu na 5 let v ceně licence	ANO
Standardní záruční doba s garantovanou dobou odezvy nejpozději do 4 hodin (24x7) od nahlášení závady, oprava v místě instalace zařízení	ANO

Firewall

Konfigurace poptávaného firewallu:

Požadavek	Splnění
HW firewall o velikosti max. 1U, min. 6x 1Gbit port, možnost rozšíření o další modul s min. 8x 1Gbit port nebo 4x 10Gbit port	ANO
Min. 3x USB port, z toho min. 2x USB 3.0	ANO
Integrovaný LCD display	ANO
Statefull Packet Inspection Firewall, propustnost firewallu minimálně 10Gbit/s.	ANO
Počet současných spojení min. 4.000.000.	ANO
Počet nových spojení za vteřinu min. 50.000	ANO
Minimálně požadované porty minimálně 6x1 GEthernet	ANO
Licenční politika na principu „Unlimited User Licenses"	ANO
GeoIP Filtering, DOS Protection, botnet detection+protection	ANO
Intrusion Prevention System IPS (detekce průniku do systému), min. propustnost 2Gbit/s	ANO
Web Proxy s min. 1 AV, antispyware, HTTPS skenování, min propustnost v režimu proxy 500 Mbit/s	ANO
Selektivní skenování SSL provozu	ANO
Kategorizace URL stránek, blokování podle kategorií (97+)na uživatele/skupiny, dle AD SSO	ANO
Historické statistiky a reporty minimálně po dobu 6 měsíců	ANO
Možnost omezení šířky pásma pro určité třídy provozu přímo v grafickém rozhraní	ANO
Překlad IP adres (NAT, PAT, policy NAT)	ANO
Možnost nastavit IPv6 na fyzický port i na VLAN interface	ANO
Definice přístupových práv pro jednotlivé operátory, ověřování dle MS AD/ radius	ANO
Podpora Site-to-Site VPN (IPSec), SSL VPN, portalVPN (vzdálený přístup bez VPN klienta, jen s webovým prohlížečem, podpora min. 75 VPN uživatelů současného vzdáleného přístupu, včetně licencí pokud tyto licence výrobce požaduje	ANO
Lokální SSD úložiště pro logy, stáří logů neomezeno	ANO

Podpora a nové verze firmware po dobu 1 roku s možností rozšíření, včetně záruky výměny vadného hw	ANO

Požadované parametry instalace:

Požadavek	Splnění
Fyzická montáž všech dodaných zařízení do připraveného serverového rozvaděče, včetně jejich připojení a začlenění do stávající infrastruktury	ANO
Nainstalování poslední verze firmware všech komponent serverů	ANO
Ma všech serverech nakonfigurovat port pro vzdálený management (iLO, IMM, iDRAC, iRMC,...)	ANO
Nakonfigurovat LAN pro připojení všech serverů a zároveň připojit k současným páteřním switchům	ANO
Instalace a konfigurace hypervizoru Microsoft Windows Server 2016 Hyper–V; zadavatel vlastní licence	ANO
Instalovat a nakonfigurovat dodané řešení dle požadavků zadavatele	ANO
Instalace, konfigurace a připojení stávajícího backup serveru včetně zálohovacího SW Veeam (zadavatel vlastní licence), vytvoření zálohovacího plánu a DR plánu	ANO
Základní zaškolení obsluhy	ANO

Příloha 2 Cenová kalkulace technická podpora

Prvek	Cena bez DPH TP na 5 let	DPH	Cena s DPH TP na 5 let
Server 2 ks	64 585,70	13 563,-	78 148,70
Firewall	5 614,30	1 179,-	6 793,30
Součet	**70 200,-**	**14 742,-**	**84 942,-**

PŘÍLOHA A – VYMEZENÍ ROZSAHU SERVISNÍ PODPORY

Servisní a technická podpora bude poskytována na všechny části díla veřejné zakázky – část 2 dodávka hardwaru, a po celou dobu udržitelnosti projektu.

1 SERVISNÍ (TECHNICKÁ) PODPORA

1.1 Průběžné provádění inovace předmětu plnění části 1 veřejné zakázky **„Efektivní a transparentní úřad"** (dále také jako EDú), jeho jednotlivých technologických částí a příslušného software, zejména update a legislativního update, upgrade a legislativního upgrade.

1.2 Pod pojmem **update**

se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje.

V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho "legislativním updatem".

1.3 Pod pojmem **upgrade**

se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje.

V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho "legislativním upgradem".

1.4 Poskytování update a upgrade EDú, resp. AIS, vzniklé legislativními změnami a požadavky Objednatele či samostatnou, nevynucenou, inovační činností Zhotovitele.

1.5 Provádění obecných změn EDú v důsledku vývoje HW a SW prostředků.

1.6 Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení Objednatelem z datového úložiště Zhotovitele.

1.7 Distribuce nových verzí EDú, resp. AIS uživatelům elektronicky; Zhotovitel zajistí takovou funkcionalitu EDú, resp. AIS, která umožní jednorázové centrální automatizované provádění instalace nových verzí pro Objednatele.

1.8 Distribuce inovovaného EDú, resp. AIS za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů.

1.9 Aktualizace provozní dokumentace.

1.10 Služba Hot-line formou telefonické podpory pro zaměstnance Objednatele pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis.

1.11 Služba HelpDesk pro zaměstnance Objednatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu a servis.

2 SERVIS

2.1 Služby odstraňování vad. Proces odstraňování vad produktu bude probíhat v těchto režimech:

2.1.1 Kategorie vady „**vysoká**"

Vady zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením.

Nejpozději do 8 pracovních hodin po nahlášení vady provede Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 48 pracovních hodin od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

2.1.2 Kategorie vady „**střední**"

Vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

Nejpozději do 16 pracovních hodin po nahlášení vady provede Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 10 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

2.1.3 Kategorie vady „**nízká**"

Vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespadají do kategorií „vysoká" nebo „střední". Nejpozději do 2 pracovních dnů po nahlášení vady provede Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 20 pracovních dnů od nahlášení vady.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

2.2 Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje Objednatel ve spolupráci se Zhotovitelem.

2.3 Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 09:00 do 17:00 hod hodin.

2.4 Servis a řešení provozních problémů jednotlivých aplikačních částí díla vzniklých při jejich užití Objednatelem.

2.5 Servis a řešení provozních problémů vzniklých při užití díla na pracovišti Objednatele.

2.6 Poskytování služby HotLine formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace (funkčnost systému, návrhy rozvoje, vysvětlení důvodů v zobrazení určitých dat, apod.).

2.7 Smluvní strany se dohodly, že běžná pracovní kapacita Zhotovitele při poskytnutí služby HotLine je maximálně 15 minut pro každý jednotlivý případ. Poskytování služby nad tuto časovou hranici si Objednatele objedná formou placené podpory samostatnou objednávkou.

2.8 Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace a jejich řešení

PŘÍLOHA B - VYMEZENÍ MECHANISMŮ SERVISNÍ PODPORY A KONTAKTNÍ ÚDAJE

Zhotovitel doplní v souladu s podmínkami uvedenými v Zadávací dokumentaci a nabídkou Zhotovitele specifikace komunikačních metod servisní podpory včetně detailních kontaktů stran – doplní Zhotovitel.

1 VYMEZENÍ MECHANISMŮ SERVISNÍ PODPORY

1.1 Veškeré požadavky na servisní zásah Zhotovitele uplatňují kontaktní osoby Objednatele uvedené níže, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje Zhotovitel v souladu s dále uvedenými pravidly.

1.2 Dostupnost kontaktního místa je 7 x 24 (nepřetržitě) s garantovanou dobou odezvy do 8 pracovních hodin od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Zhotovitele.

1.3 Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce

1.3.1 na telefonním čísle (HotLine): 272764400 v režimu min. 5 x 8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 09:00 do 17:00 hod

1.3.2 systémem servisní podpory (HelpDesk): 272764400 v režimu 7 x 24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Zhotovitele při správě systému HelpDesk).

1.4 Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.

1.5 Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk.

1.6 Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující Objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek. (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Zhotovitele při správě systému HelpDesk).

1.7 Systém servisní podpory musí Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.

1.8 Systém servisní podpory bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.

1.9 Systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionalita bude Zhotovitelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Objednatele ve formátu minimálně *.xls a *.csv.

1.10 Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit Zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Zhotovitele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozí dohodě tento přístup Zhotoviteli ukončit.

2 KONTAKTNÍ ÚDAJE

2.1 Kontaktní údaje Zhotovitele

Jméno a příjmení	*Role na projektu*	*Telefon*	*Mobil*	*E-mail*
Ing. Tomáš Netolický	Oprávněná osoba ve věcech smluvních	283891154		tomas.netolicky@xanadu.cz
Ing. Vladimír Pekník	Oprávněná osoba ve vrcholovém řídícím orgánu projektu	283891154	602 786 573	vladimir.peknik@xanadu.cz
Ing. Vladimír Pekník	Vedoucí projektu (projektový manažer)	283891154		vladimir.peknik@xanadu.cz

2.2 Kontaktní údaje Objednatele

Jméno a příjmení	*Role na projektu*	*Telefon*	*Mobil*	*E-mail*
Jakub Urbanec	technický dohled	317 754 147	601 337 533	urbanec@benesov-city.cz
Zdeněk Krňanský	technik projektu	317 754 127		krnansky@benesov-city.cz

Zástupci za stranu Objednatele budou doplněni ke dni podpisu smlouvy.