Smlouva servisní č. KŘÚ /15/20082
„Rozšíření datových úložišť Technologického centra Pardubického kraje "

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „občanský zákoník")

Smluvní strany

1. Objednatel: **Pardubický kraj**
Komenského náměstí 125
532 11 Pardubice
zastoupen: JUDr. Martinem Netolickým Ph.D., hejtmanem Pardubického kraje
Osoba oprávněná jednat ve věcech technických:
Ing. Martin Halámka, Ing. Jiří Poskočil,
Bankovní spojení: ČSOB, a. s. Pardubice
č.ú. 78-9025640267/0100
IČ: 708 92 822
DIČ: CZ 708 92 822

2. Poskytovatel: **3S.cz, s.r.o.**
Eliášova 1055/25,
616 00 Brno
Zapsané v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl C
spisová značka: 51803
zastoupena: Ing. Petrem Sušilou, jednatelem
Osoba oprávněná za uchazeče jednat: Andrea Šmehlíková, prokurista
Osoba oprávněná jednat ve věcech technických: Ing. Jiří Dražil
Bankovní spojení: KB, a. s.
č. ú. 35-4490910207/0100
IČ: 276 83 273
DIČ: CZ 276 83 273

Článek I.
Předmět smlouvy

1. Účelem této servisní smlouvy (dále jen „Smlouva") je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické a servisní podpory (dále jen servis nebo servisní podpora) poskytovatelem pro potřeby objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností poskytovatelem, 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. Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod informačního systému, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích podmínek této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného programového vybavení.

3. Vymezení informačních systémů pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 1 této Smlouvy.

Článek II.

Definice pojmů

1. 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.

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

3. Podporované technické vybavení (dále též „HW") je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.

4. 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 v souvislosti s jejich vývojem.

5. Servisní podpora je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory. Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 2.

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

7. Servisní pracoviště poskytovatele 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.

8. Nahlášení požadavku na servisní podporu je úkon, kterým kontaktní pracovník objednatele sdělí servisnímu pracovišti poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v Příloze č. 3.

9. Odezva je první reakce servisního pracoviště poskytovatele na požadavek objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.

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

11. 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 poskytovatele buď vzdáleně vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

Článek III.

Typ servisní podpory a délka servisního období

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli typ servisní podpory na vybavení specifikované v příloze č. 1, a to v rozsahu uvedeném v příloze č. 2.

2. Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se poskytovatel nezbavuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy.

3. Délka servisního období se stanovuje na dobu od počátku zkušebního provozu po celou dobu udržitelnosti projektu, doba udržitelnosti je 60 měsíců ode dne předání informačních podsystémů do rutinního provozu. Uzavřením písemného dodatku k této smlouvě může být délka servisního období prodloužena.

4. Servisní podpora bude po dobu zkušebního provozu poskytována zdarma.

5. Po ukončení zkušebního provozu a předání díla do rutinního provozu bude servisní podpora poskytována za úplatu na základě písemné objednávky a to vždy na období jednoho roku.

6. Objednatel si vyhrazuje právo nabídku na servisní podporu nevyužít zcela, nebo jen částečně, to znamená, že po uplynutí doby zkušebního provozu bude objednávat rozsah poskytování servisní podpory dle vlastní potřeby.

7. Poskytovatel je povinen objednatele písemně vyzvat k zaslání objednávky na servisní podporu 2 měsíce před uplynutím doby zkušebního provozu a následně pak v době trvání této smlouvy vždy 2 měsíce před uplynutím předcházejícího období, (to je nejpozději po uplynutí 10 měsíců, 22 měsíců, 34 měsíců a 46 měsíců od předání informačních podsystémů do rutinního provozu.

8. Poskytovatel se způsobem zajištění servisní podpory uvedeným v článku III, odst. 5, 6 a 7 souhlasí.

9. Po dobu servisní podpory je poskytovatel povinen na žádost objednatele doložit písemný přehled provedených prací.

Článek IV.

Cena

1. Cena za poskytování roční servisní podpory uvedená v příloze č. 2, této smlouvy – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory, je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná.

2. Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí objednatel na základě faktur vystavených vždy jednou za rok, k poslednímu dni ročního období.

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 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. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
   - číslo a datum vystavení faktury,
   - číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,
   - název projektu, registrační číslo projektu a informaci, že se jedná o projekt podpořený z Programu, následujícím způsobem: Projekt „Digitalizace a ukládání - Rozšíření datových úložišť Technologického centra Pardubického kraje", reg. č. CZ.1.06/2.1.00/08.07357, je spolufinancován z ERDF prostřednictvím Integrovaného operačního programu.
   - předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
   - označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat objednatele),
   - číslo a datum příslušných písemných objednávek pro poskytování servisní podpory po uplynutí základní záruky díla v souladu s článkem č. IV, odst. 2 této smlouvy.,
   - lhůtu splatnosti faktury,
   - název, sídlo, IČ a DIČ objednatele a poskytovatele,
   - jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.

5. 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.

Článek V.
Součinnost smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, zákony a jejich prováděcí vyhlášky vztahující se k činnostem poskytovatele. Pokud porušením těchto předpisů poskytovatelem vznikne škoda, nese náklady poskytovatel.

2. Objednatel 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.

3. Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci poskytovatele.

4. V čl. VI. objednatel stanoví jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky objednatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat objednatele u poskytovatele při plnění ustanovení této smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě poskytovateli.

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. Objednatel zajistí, aby ze strany objednatele nebyly poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu objednatel zejména:

- bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele 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,

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

- 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.

7. Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné provozní údržby podporovaného technického vybavení dle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy včas v termínech a v rozsahu předepsaných výrobci tohoto vybavení.

8. Poskytovatel 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 dle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy). Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi objednatelem a poskytovatelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku objednatele a aktuálních možností poskytovatele.

Článek VI.

Kontaktní údaje

1. Kontaktními osobami objednatele jsou:

   -

   a) odpovědný pracovník: Ing. Jiří Poskočil
   +420 466 026 182, +420 724 096 521
   jiri.poskocil@pardubickykraj.cz

   b) odpovědný pracovník: Ing. Jan Czagan
   +420 466 026 179, +420 724 096 522
   jan.czagan@pardubickykraj.cz

   c) odpovědný pracovník: Ing. Martin Halámka
   +420 466 026 180, +420 724 096 506
   martin.halamka@pardubickykraj.cz

Článek VII.

Náhradní díly

1. Náhradní díly, které jsou poskytovatelem 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 poskytovatele. Jestliže objednatel vadný díl předá při opravě poskytovateli, cena náhradního dílu se nefakturuje. Jestliže objednatel z jakýchkoli důvodů vadný

díl nepředá při opravě poskytovateli uhradí objednatel poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu nebo cenu celého náhradního zařízení podle aktuálně platného ceníku poskytovatele. Po úhradě této ceny se stává vadný díl nebo celé vadné zařízení majetkem objednatele.

2. Náhradní díly, které jsou poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které není v platné záruční době, mají záruční dobu 24 měsíců od ukončení opravy. Objednatel uhradí poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu podle aktuálně platného ceníku poskytovatele. Po úhradě této ceny se stává náhradní díl majetkem objednatele. Vadné díly zůstávají majetkem objednatele. Ustanovení tohoto bodu se netýká pevných disků, které jsou součástí diskových polí. Pro tyto díly platí ustanovení čl. VII. odst. 3 smlouvy.

3. Při závadách pevných disků, které jsou součástí serverů a diskových polí a nejsou v platné záruční době, je vadný disk nahrazen novým diskem (pevné disky se neopravují). Nový disk má záruční dobu 36 nebo 60 měsíců podle záručních podmínek poskytnutých dodavatelem. Objednatel uhradí cenu nového disku. Vadný disk zůstává majetkem objednatele.

4. Spotřební materiál není předmětem servisní podpory.

5. 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.

Článek VIII.
Důvěrné informace, ochrana osobních údajů

1. V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva je 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"). Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu ZOOÚ.

2. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění účelu této smlouvy.

3. Poskytovatel 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.

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

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

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

7. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje,

byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.

8. Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
   - je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem,
   - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.

9. Pokud je nezbytné, za účelem kontroly správné funkce díla, odstranění vad nebo dalšího vývoje díla, předat poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících údaje z činnosti objednatele a jím určených organizací, je poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.

10. 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.

11. Poskytovatel 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. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.

12. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
   - mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
   - byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
   - jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
   - příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
   - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
   - smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.

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

14. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele poskytovatel 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.

15. 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.

Článek IX.

Sankční ujednání

1. V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 1 000,- 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 poskytovatel objednateli.

2. V případě, že poskytovatel neumožní objednateli zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb Hot-line ani HelpDesk způsobené výpadkem uvedených služeb na straně poskytovatele, je objednatel oprávněn na poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý takový jednotlivý případ.

3. V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo objednatele na smluvní pokutu podle čl. IX. odst. 1 této smlouvy.

4. V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši.

5. V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu objednatele.

6. Poskytovatel je po dobu prodlení objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v čl. VI. této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky objednatelem sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.

7. 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.

Článek X.

Ukončení smlouvy

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:

   - neposkytnutí servisní podpory poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku objednatelem,
   - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem o více jak 5 dnů,
   - bezdůvodné přerušení prací na servisním případu poskytovatelem,
   - 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.

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.

3. Objednatel je oprávněn ukončit smlouvu rovněž formou výpovědi bez uvedení důvodů; v takovém případě činí výpovědní lhůta 6 měsíců ode dne prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.

Článek XI.
Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva může být měněna jen formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

2. Poskytovatel 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. Poskytovatel 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 2021. Po tuto dobu je poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.

3. Poskytovatel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace opatřit vizuální identitou projektů dle Pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření (ke stažení na www.osf-mvcr.cz/vyzvy). Poskytovatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti této smlouvy je s těmito pravidly seznámen a nepožaduje přiložení těchto pravidel ke smlouvě. V případě, že v průběhu plnění této smlouvy dojde ke změně těchto pravidel, je objednatel povinen o této skutečnosti poskytovatele bezodkladně informovat.

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

5. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a skončí 60 měsíců ode dne předání informačních podsystémů do rutinního provozu, platnosti nabývá dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

6. Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, které mají platnost originálu, každá strana obdrží dva stejnopisy.

7. Smluvní strany podpisem této smlouvy stvrzují, že její obsah a obsah příloh podrobně znají a souhlasí s jejím obsahem. Smlouva je jim srozumitelná a byla podepsána svobodně, bez nátlaku ani v tísni.

8. Všechny postupně číslované přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí.

Seznam příloh smlouvy:

Příloha č. 1 – Specifikace informačních systémů

Příloha č. 2 – Vymezení rozsahu a ceny servisní podpory

Příloha č. 3 – Mechanismy servisní podpory, kontaktní údaje

9. Schváleno na jednání Rady Pardubického kraje dne **18. 12. 2014** a schválen usnesením číslo **R/1570/14** (doplní objednatel).

V Pardubicích dne: - 4 -02- 2015

V Brně dne: 28. 1. 2015

Za objednatele:

Pardubický kraj
JUDr. Martin Netolický Ph.D.
hejtman Pardubického kraje

Za poskytovatele:

3S.cz, s.r.o.
Andrea Šmehlíková
prokurista

3S.cz
www.3s.cz
www.storage.cz

Centrála ČR
3S.cz, s.r.o.
Eliášova 25
616 00 Brno
IČ: 27683273
DIČ: CZ27683273

Příloha č. 1

Specifikace informačních systémů

Položka
HDC: ▪ 1 ks HCP 300 - 8.5TB v DataProtectionLevel 2 ▪ 4 nodes w/8.5TB HCA License, CR220S, ▪ 9 ks HCP 300 1TB License ▪ 2 ks Drive Enclosure – disková police;kapacita 12x SAS LFF (3,5") hot-plug pevný disk , ▪ 36 ks pevný disk, 2 TB 7,2k RPM 2-portový 6 Gbit/s SAS LFF (3,5") Midline hot-plugDrive, ▪ Rozšíření kapacity diskové virtualizace FalconStore IPStor NSS: 10 ks licence pro 1 TB Storage Capacity ZDC: ▪ 1 ks HCP 300 - 8.5TB v DataProtectionLevel 2, ▪ 4 nodes w/8.5TB HCA License, CR220S, ▪ 9 ks HCP 300 1TB License ▪ 2ks Drive Enclosure – disková police; kapacita 12x SAS LFF (3,5") hot-plug pevný disk, ▪ 36 ks pevný disk, 2 TB 7,2k RPM 2-portový 6 Gbit/s SAS LFF (3,5") Midline hot-plugDrive, ▪ Rozšíření kapacity diskové virtualizace FalconStore IPStor NSS: 10 ks licence pro 1 TB Storage Capacity

Příloha č. 2

Vymezení rozsahu a ceny servisní podpory

Pod pojmem technická podpora se rozumí:

a) **Průběžné provádění inovace produktu, jeho jednotlivých technologických částí a příslušného software, zejména update a legislativního update, upgrade a legislativního upgrade**

b) **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".**

c) **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"**

d) **Poskytování update a upgrade produktu, vzniklé legislativními změnami a požadavky objednatele či samostatnou, nevynucenou, inovační činností zhotovitele**

e) **Provádění obecných změn produktu v důsledku vývoje HW a SW prostředků**

f) **Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení objednatelem z datového úložiště zhotovitele**

g) **Distribuce inovovaného produktu za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů**

h) **Poskytování přístupu k databázi známých řešených problémů a přístupu k technické podpoře výrobce**

i) **Služba Hot-line formou telefonické podpory pro zaměstnance objednatele pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, poradenství a konzultace**

j) **Služba HelpDesk pro zaměstnance objednatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu, poradenství a konzultace**

Pod pojmem servis se rozumí:

a) **Odstraňování vad produktu probíhající v režimech:**

- 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 organizací a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením. Nejpozději do 4 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 24 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.

- Kategorie vady „střední", vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz objednatele nebo organizací. 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 8 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 3 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.

- Kategorie vady „nízká", vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespadají do kategorií „vysoká" nebo „střední". Nejpozději během dvou 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 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.

b) Zařazení vady do kategorie určuje objednatel.

c) Servis a řešení provozních problémů jednotlivých aplikačních částí díla vzniklých při jejich užití zadavatelem.

k) **Provádění konfiguračních prací na informačních systémech na základě požadavků objednatele v rozsahu 40 hodin za rok v místě instalace nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu.**

l) **Poskytování služby Hot-line formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace.**

m) **Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace.**

d) **Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 8:00 do 17:00 hodin.**

Technická podpora a servis budou poskytovány od počátku zkušebního provozu po celou dobu udržitelnosti projektu.

Cena za technickou podporu a servis

Položka	Cena v Kč										Cena celkem v Kč	
	rok 1		rok 2		rok 3		rok 4		rok 5		rok 1,2,3,4,5.	
	bez DPH	včetně DPH	bez DPH	včetně DPH	bez DPH	včetně DPH	bez DPH	včetně DPH	bez DPH	včetně DPH	bez DPH	včetně DPH
Technická podpora a servis												
Cena za poskytování technické podpory pro rozšířené řešení GU	12 000 Kč	14 520 Kč	12 000 Kč	14 520 Kč	12 000 Kč	14 520 Kč	12 000 Kč	14 520 Kč	12 000 Kč	14 520 Kč	**60 000 Kč**	**72 600 Kč**
Cena za poskytování technické podpory rozšíření Tier2	10 000 Kč	12 100 Kč	10 000 Kč	12 100 Kč	10 000 Kč	12 100 Kč	10 000 Kč	12 100 Kč	10 000 Kč	12 100 Kč	**50 000 Kč**	**60 500 Kč**
Cena za poskytování technické podpory rozšíření kapacity diskové virtualizace pro Tier2	4 000 Kč	4 840 Kč	4 000 Kč	4 840 Kč	4 000 Kč	4 840 Kč	4 000 Kč	4 840 Kč	4 000 Kč	4 840 Kč	**20 000 Kč**	**24 200 Kč**
Cena celkem za technickou podporu a servis	26 000 Kč	31 460 Kč	26 000 Kč	31 460 Kč	26 000 Kč	31 460 Kč	26 000 Kč	31 460 Kč	26 000 Kč	31 460 Kč	**130 000 Kč**	**157 300 Kč**
Poskytované služby												
Poskytování Hot-line	2 000 Kč	2 420 Kč	2 000 Kč	2 420 Kč	2 000 Kč	2 420 Kč	2 000 Kč	2 420 Kč	2 000 Kč	2 420 Kč	**10 000 Kč**	**12 100 Kč**

Poskytování HelpDesk	3 000 Kč	3 630 Kč	3 000 Kč	3 630 Kč	3 000 Kč	3 630 Kč	3 000 Kč	3 630 Kč	3 000 Kč	3 630 Kč	**15 000 Kč**	**18 150 Kč**
Konfigurační a práce na GU a uložišti Tier2 včetně diskové virtualizace na základě požadavků zadavatele (v rozsahu 40 hodin za rok v místě instalace nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu)	80 000 Kč	96 800 Kč	80 000 Kč	96 800 Kč	80 000 Kč	96 800 Kč	80 000 Kč	96 800 Kč	80 000 Kč	96 800 Kč	**400 000 Kč**	**484 000 Kč**
Cena celkem za poskytované služby	85 000 Kč	102 850 Kč	85 000 Kč	102 850 Kč	85 000 Kč	102 850 Kč	85 000 Kč	102 850 Kč	85 000 Kč	102 850 Kč	**425 000 Kč**	**514 250 Kč**
Celková nabídková cena B (cena celkem za technickou podporu a servis + cena celkem za poskytované služby)	111 000 Kč	134 310 Kč	111 000 Kč	134 310 Kč	111 000 Kč	134 310 Kč	111 000 Kč	134 310 Kč	111 000 Kč	134 310 Kč	555 000 Kč	**671 550 Kč**

3S.cz ③
Centrála ČR
3S.cz, s.r.o.
Eliášova 25
616 00 Brno
IČ: 27683273
DIČ: CZ27683273
www.3s.cz
www.storage.cz

Příloha č. 3

Mechanismy servisní podpory, kontaktní údaje

Specifikace komunikačních metod servisní podpory včetně kontaktů obou stran:

Kontaktní osoby objednatele

Ing. Jiří Poskočil, +420 466 026 182, +420 724 096 521, jiri.poskocil@pardubickykraj.cz
Ing. Jan Czagan, +420 466 026 179, +420 724 096 522, jan.czagan@pardubickykraj.cz
Ing. Martin Halámka, +420 466 026 180, +420 724 096 506, martin.halamka@pardubickykraj.cz

Kontaktní osoby zhotovitele

Ing. Jiří Dražil, tel.: 734 445 563, email: jiri.drazil@3s.cz
Michal Vlček, tel.: 734 445 572, email: michal.vlcek@3s.cz
Milan Kyncl, tel.: 734 445 569, email: milan.kyncl@3s.cz
Karel Švagera, tel: 734 445 568, email: karel.svagera@3S.cz

1. Veškeré požadavky na servisní zásahy poskytovatele uplatňují kontaktní osoby objednatele, uvedené v článku VI. této smlouvy, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.

2. Dostupnost kontaktního místa je 7x24x365 s garantovanou dobou odezvy do 4 hodin od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory zhotovitele.

3. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce

   - na telefonním čísle: 511 134 118
     v režimu 5x12x365 v době od 7:00 do 19:00

     na telefonním čísle: 734 44 55 69
     na telefonním čísle: 734 44 55 72
     na telefonním čísle: 734 44 55 68
     v režimu 7x24x365

   - systémem servisní podpory (HelpDesk): Zákazníkovi jsou zřízeny přístupy do Helpdesku firmy 3S.cz, kde lze zakládat servisní případy a sledovat jejich řešení. Helpdesk běží na webové adrese: http://helpdesk.3scz.cz/
     v režimu 7x24x365

4. Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.

5. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek.

6. Systém servisní podpory bude poskytovat objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení.

7. Systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionalita bude poskytovatelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání objednatele ve formátu (*.xls a *.csv.).

8. Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozím upozornění tento přístup poskytovateli ukončit.

www.3s.cz
www.storaje.cz

Centrála ČR
3S.cz, s.r.o.
Eliášova 25
616 00 Brno
IČ: 27683273
DIČ: CZ27683273