

1 OBCHODNÍ PODMÍNKY

Návrh smlouvy

Zadavatel stanoví následující smluvní, obchodní, platební a sankční podmínky, které je dodavatel povinen zohlednit a zpracovat do **vlastního návrhu smlouvy**.

Dodavatel v nabídce předloží závazný návrh smlouvy o poskytování servisních a konzultačních služeb k vybraným SW produktům společnosti Microsoft a VMware.

Návrh smlouvy nemusí být podepsán, pokud dodavatel opatří podpisem elektronickou nabídku jako celek.

Návrh smlouvy bude obsahovat podmínky, za nichž dodavatel nabízí poskytování odborných služeb, tvořících předmět plnění veřejné zakázky.

Návrh smlouvy může odkazovat na všeobecné obchodní podmínky dodavatele, pokud jejich ustanovení nebudou v rozporu se smluvními podmínkami zadavatele.

Požadavky zadavatele na obsah návrhu smlouvy – část OBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY:

1. Typ smlouvy

- nepojmenovaná smlouva podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění
- návrh smlouvy musí být v souladu s českým právním řádem, zejména s občanským zákoníkem
- návrh smlouvy bude vytvořen v českém jazyce

2. Smluvní strany

- zadavatel jako objednatel, dodavatel jako poskytovatel, identifikační údaje obou smluvních stran
- identifikační údaje objednatele jsou následující:
Plzeňský kraj, se sídlem Škroupova 18, 306 13 Plzeň, IČO: 70890366, zastoupený hejtmanem Rudolfem Špotákem, k podpisu smlouvy oprávněna ředitelka Krajského úřadu Plzeňského kraje Mgr. Štěpánka Szabó, MBA
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., pobočka Plzeň č.ú.: 1063003350/5500

3. Předmět plnění – předmětem smlouvy bude závazek dodavatele, že poskytne zadavateli poptávané služby v rozsahu, kvalitě a časech dle požadavků zadavatele, vymezených ve výzvě k podání nabídek.

4. Práva a povinnosti smluvních stran – obvyklá u tohoto typu služeb při respektování a akceptování požadavků zadavatele ohledně obsahu podpory; možno odkázat na obchodní podmínky dodavatele

5. Doba plnění – smlouva bude uzavřena na dobu neurčitou; poptávané služby budou zadavatelem v průběhu trvání smlouvy čerpány průběžně, na základě aktuální potřeby

6. Místo plnění – sídlo Plzeňského kraje a Krajského úřadu Plzeňského kraje; primárním způsobem poskytování služeb je na základě vzdáleného přístupu do infrastruktury Plzeňského kraje, zřízeného na základě samostatné smlouvy. Neumožní-li povaha

incidentu jeho vyřešení přes vzdálený přístup, je dodavatel povinen realizovat on-site výjezd do budovy Krajského úřadu Plzeňského kraje, Škroupova 18, Plzeň.

7. Cena

- Návrh smlouvy bude obsahovat tyto samostatné cenové položky:
 - o měsíční paušální cenu za službu HelpDesk a za garanci SLA
 - o hodinovou sazbu za odborné konzultace k řešenému technickému problému a řešení nahlášených incidentů (dle úrovně SLA)

On-Site výjezd bude účtován jako součin počtu odpracovaných hodin a jednotkové ceny dle kategorie incidentu. Dodavatel může v případě On-Site výjezdů účtovat cestovní náklady v místě a čase obvyklé.

- Zadavatel/objednatel akceptuje závazek k pravidelné úhradě měsíčního paušálu, který bude dodavatelem vyfakturován čtvrtletně. Ostatní platby jsou odvislé od čerpání služeb dle zadaných incidentů, jejich počtu a rozsahu úrovně.

8. Platební podmínky

- úhrada za poskytnuté služby proběhne každé čtvrtletí, podle skutečně odebraných služeb (výkaz je přílohou faktury) s připočtením paušálu, na základě vystaveného daňového dokladu (faktury)
- je doporučena elektronická fakturace s doručením do elektronické podatelny objednatele na posta@plzensky-kraj.cz
- splatnost faktury činí 30 dnů, faktura je považována za uhrazenou dnem odeslání fakturované částky
- objednatel neposkytuje zálohy na poskytování smluvního plnění
- v případě neúplného poskytování služeb v daném čtvrtletí bude fakturace provedena v alikvotní výši; čtvrtletím se pro účely této smlouvy rozumí standardní kalendářní čtvrtletí

9. Inflační doložka

- dodavatel je oprávněn začlenit do návrhu smlouvy na plnění předmětu VZ inflační doložku tohoto znění:

V případě, že průměrný roční index spotřebitelských cen dle údajů Českého statistického úřadu, publikovaných na jeho internetových stránkách, uvedený ke kalendářnímu měsíci odpovídajícímu měsíci, v němž byla smlouva uzavřena, vzroste o více než 2 %, je dodavatel oprávněn uplatnit požadavek na zvýšení ceny za poskytování služeb o výši tohoto indexu, maximálně však o 15 %.

Žádat lze v každém roce trvání smlouvy, nejdříve však po roce účinnosti smlouvy. Ke zvýšení může dojít nejdříve od kalendářního měsíce odpovídajícího měsíci, v němž byla uzavřena smlouva. K úpravě ceny dle tohoto ustanovení smlouvy není třeba uzavírat dodatek ke smlouvě, písemný požadavek dodavatele však musí být řádně zdůvodněn

a doložen. Objednatel žádost posoudí a do 15 kalendářních dnů od doručení žádosti zašle dodavateli vyjádření, zda se zvýšením ceny souhlasí, včetně odůvodnění.

10. Kontaktní osoby – ve smlouvě budou uvedeny kontaktní oprávněné osoby ve věcech smluvních a technických;

kontaktní osoba objednatele: Ing. Jaroslav Pitter, odbor informatiky Krajského úřadu Plzeňského kraje, tel: + 420 377 195 213, e-mail: jaroslav.pitter@plzensky-kraj.cz

11. Mlčenlivost

- ve smlouvě bude uveden závazek dodavatele zajistit utajení získaných důvěrných informací takovým způsobem, aby nemohlo dojít k jejich zneužití. Za důvěrné informace se považují takové informace, o kterých vzhledem k povaze informací lze předpokládat, že na jejich utajení má druhá smluvní strana oprávněný zájem anebo které nejsou v obchodních kruzích běžně dostupné. S důvěrnými informacemi je nutné nakládat jako s vlastním obchodním tajemstvím, aniž by bylo nutné takové informace jako důvěrné vždy jednotlivě označovat. Výše uvedené nevylučuje možnost v jednotlivých případech při zvýšeném zájmu toto označení pro jednotlivé informace použít. Za důvěrné informace se dále považují informace, kterou jsou jako důvěrné výslovně kteroukoli ze smluvních stran označeny.
- Prokázané porušení mlčenlivosti je považováno za závažné porušení smlouvy, na základě kterého je možné od této smlouvy ihned odstoupit.

12. Sankce – k zajištění řádného a včasného plnění stěžejních smluvních povinností bude sjednána smluvní pokuta za porušení následujících povinností dodavatele i objednatele:

a) smluvní pokuta vůči dodavateli

- pro každý zjištěný případ porušení povinnosti ochrany důvěrných informací se stanovuje smluvní pokuta ve výši 20.000 Kč
- zahájení řešení nahlášených incidentů ve sjednaných časech (Dohoda o SLA) je zajištěno smluvní pokutou za každou hodinu prodlení ve výši uvedené pro každou kategorii incidentu níže v tabulce

b) smluvní pokuta vůči objednateli

- pro případ prodlení se zaplacením fakturované ceny se objednatel zavazuje dodavateli uhradit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení

13. Další podmínky plnění – záruční, licenční, servisní apod.; lze odkázat na obchodní podmínky a přílohy dodavatele

14. Informace o prioritě dokumentů - smlouva má přednost před zněním příloh a všeobecných obchodních podmínek dodavatele; neúčinná jsou ustanovení příloh smlouvy, která jsou v rozporu se smlouvou, zadávacími podmínkami této VZ nebo podstatně zhoršují postavení zadavatele

15. Ukončení smlouvy – dohodou; - výpovědí, - odstoupením od smlouvy.

- Dohoda o ukončení účinnosti smlouvy musí být učiněna písemnou formou.

**Příloha č. 3 – Obchodní podmínky zadavatele
VZMR Servisní podpora SW Microsoft a VMware**

- Objednatel i dodavatel jsou oprávněni písemně vypovědět smlouvu, pokud druhá smluvní strana opakovaně (nejméně 3x) porušila povinnosti sjednané ve smlouvě; výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po výpovědi.
- Odstoupení od smlouvy je možné v souladu s občanským zákoníkem a musí být učiněno písemnou formou a prokazatelně doručeno druhé smluvní straně.

16. Platnost a účinnost – Smlouva bude uzavřena v elektronické podobě; platnost smlouvy nastává dnem jejího podpisu obou smluvních stran a účinnost dnem jejího zveřejnění v informačním systému Registru smluv.

17. Souhlas s uveřejněním smlouvy – ustanovení, že dodavatel souhlasí s uveřejněním smlouvy včetně příloh v registru smluv; uveřejnění v registru smluv zajistí objednatel

18. Přílohy – kalkulace nabídkové ceny na předmět plnění VZ, dále je možné přiložit všeobecné obchodní podmínky dodavatele (přednost před nimi má smlouva, neúčinná jsou ustanovení v rozporu se zadávacími podmínkami VZ a v neprospěch objednatel); v případě změny či aktualizace VOP je dodavatel povinen toto oznámit objednateli bez zbytečného odkladu; další doplňující či upřesňující přílohy.

Další pokyny k obchodním podmínkám:

Návrh smlouvy může odkazovat na zadávací podmínky VZ a bude odkazovat na nabídku dodavatele, kterou podal na tuto VZ.

Dodavatel musí respektovat požadavky zadavatele v zadávacích podmínkách, které do návrhu smlouvy zapracuje nebo na ně odkáže (zejména čl. 2. výzvy).

Při výkladu smluvních ustanovení mají prioritu dokumenty v tomto pořadí: 1. smlouva, 2. všeobecné obchodní podmínky (VOP), 3. ostatní přílohy smlouvy.

Návrh smlouvy musí zahrnovat a akceptovat veškeré věcné, technické, právní, smluvní a jiné požadavky zadavatele uvedené v zadávacích podmínkách včetně předmětu plnění VZ.

Závazný návrh smlouvy nesmí obsahovat výhradu ani ustanovení, které je v rozporu se zadávacími podmínkami nebo podstatně zhoršuje či by mohlo zhoršit postavení zadavatele/objednatel (tj. Plzeňského kraje).

Veškeré požadavky, obchodní, platební a sankční podmínky zadavatele jsou stanoveny jako minimální, když dodavatelé mohou v návrhu smlouvy nabídnout smluvní podmínky pro zadavatele výhodnější.

Pokud v nabídce předložený návrh smlouvy bude odporovat požadavkům zadavatele, znamená to nesplnění zadávacích podmínek s důsledkem nezhodnocení takovéto nabídky.

Případné změny uzavřené smlouvy jsou možné pouze na základě § 222 ZZVZ. V případě změny uzavřou smluvní strany dodatek ke smlouvě.

Návrh smlouvy nesmí obsahovat ustanovení, které by bylo velmi nevyvážené vůči zadavateli, nebo by jinak zhoršovalo jeho postavení ve smluvním vztahu.

Všechny údaje uvedené v návrhu smlouvy a jejích přílohách budou veřejné. Pokud dodavatel nesouhlasí s uveřejněním některých informací, například z důvodu ochrany obchodního tajemství nebo know-how, viditelně je označí v nabídce.

Požadavky zadavatele na obsah návrhu smlouvy – část SPECIFICKÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY:

1. Výčet software

Servisní služby budou dodavatelem poskytovány k následujícím SW produktům společností:

- **Microsoft**
 - Microsoft Windows Server
 - Microsoft Active Directory
 - Microsoft Exchange
 - Microsoft SQL
 - MS Configuration Manager
- **VMware**
 - vCenter Server

2. Poskytování konzultací

- Konzultací se rozumí telefonická nebo e-mailová odborná rada k záležitosti objednatelům aktuálně řešené.
- Dodavatel zajistí help-line nebo kontaktní emailovou adresu a bude je udržovat dostupné v pracovní dny a časy. V rámci služby „Help-line“ má objednatel nárok na garantovanou pomoc při řešení technických problémů objednatelů souvisejících s provozem vybraného SW.
- Služba je poskytována v pracovní dny (tj. Po – Pá) v době mezi 8:00 a 16:00 hod.
- Plzeňský kraj prohlašuje, že bude fakticky využívat poptávané služby podle skutečné potřeby, tudíž se nezavazuje k žádnému minimálnímu odběru služeb a nebude akceptovat závazek minimálního čerpání služeb v návrhu smlouvy, předloženém dodavatelem.

3. Obsah servisních služeb

Servisní služby dodavatele zahrnují následující činnosti a aktivity dodavatele:

- Sledování, měření a vyhodnocování procesů a kvality poskytovaných servisních služeb, zejména pak garantovanou úroveň podpory,
- řízení životního cyklu požadavků Zadavatele,
- dohled nad zajištěním kompletního procesu vyřešení požadavku Zadavatele,
- zpracování statických výstupních informací dle nastaveného smluvního plnění,
- identifikace možnosti zlepšení poskytování servisních služeb,
- podpora při plánování změn v informačních systémech Plzeňského kraje a v souvislosti s realizací těchto změn.

4. Formy komunikace

Požadavek na poskytnutí servisní služby bude zadávat kontaktní osoba zadavatele/objednatelů následujícím způsobem:

- ServiceDesk / HelpDesk
- e-mailem

- telefonicky

Dodavatel v návrhu smlouvy uvede formy komunikace v pořadí sestupně dle toho, jaký způsob preferuje a doplní příslušné kontaktní údaje na ServiceDesk/HelpDesk, e-mail, telefon.

5. Podpora při řešení servisních incidentů

Servisní služba bude poskytována pracovníky dodavatele (coby poskytovatele servisních služeb) v okamžiku, kdy dojde k incidentu.

a) Pro požadavek servisního zásahu objednatel zajistí nahlášení incidentu, ve kterém budou uvedeny následující údaje:

- datum a čas nahlášení incidentu,
- popis incidentu,
- stanovení kategorie incidentu (dle tabulky níže),
- uvedení osoby objednatele, která o incidentu podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo,
- uvedení jména a telefonního čísla ohlašovatele incidentu.

b) Kategorie incidentů

KATEGORIE INCIDENTU	POPIS/DEFINICE PROJEVU INDICENTU
Kritické Incidenty	Události, které znemožňují přístup ke službám a datům poskytovaných prvky IT, nebo jejich využívání, vážně ovlivňují plnění termínů nebo ziskovost, případně mají vliv na většinu uživatelů a služeb.
Závažné Incidenty	Události, které významným způsobem degradují, nebo silně omezují funkcionální nebo službu prvku IT, ale existuje náhradní řešení (činnost pokračuje v omezeném provozu).
Ostatní Incidenty	Všechny ostatní Incidenty, neomezující řádné používání informačního systému, které tvoří prvky IT.

c) Kategorii incidentu stanovenou objednatel nesmí dodavatel změnit bez souhlasu objednatele. V případě nesouhlasu dodavatele s volbou kategorie incidentu se neprodleně vyvolá jednání (videokonferenčně, telefonem) oprávněných zástupců smluvních stran.

d) Objednatel odpovídá za to, že poskytování servisních služeb ze strany dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.

**Příloha č. 3 – Obchodní podmínky zadavatele
VZMR Servisní podpora SW Microsoft a VMware**

- e) Objednatel je povinen informovat dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na software případně provedl sám.
- f) Dodavatel se zavazuje dodržovat následující SLA (service level agreement) – tj. časy dohodnuté smluvními stranami k zahájení řešení nahlášených incidentů:

Klasifikace incidentu	Zahájení řešení incidentu	Smluvní pokuta za každou hod prodlení
Kritické incidenty	Nejpozději do 4 hodin (4BH)	500,- Kč
Závažné incidenty	Nejpozději do následujícího pracovního dne (NBD)	300,- Kč
Ostatní incidenty	Nejpozději do třetího pracovního dne (3BD)	200,- Kč

Do lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin (dále jen pracovní hodiny), tj. 1 pracovní den = 8 hodin.

- g) Dodavatel garantuje reakci na nahlášené incidenty v dohodnutých časech dle jejich priority a zahájení řešení v rámci servisního kalendáře.
- h) Dodavatel je povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení řešení nahlášeného incidentu a rovněž o úplném vyřešení incidentu. Informováním se rozumí konkrétní informace kontaktní osobě objednatele.
- i) Zahájení řešení bude pracovníkem dodavatele realizováno primárně na základě zřízeného vzdáleného přístupu. Pokud tento způsob neumožní technická povaha řešení požadavku, bude realizován on-site výjezd, vždy po předchozí domluvě kontaktních osob smluvních strana a v dohodnutém termínu.
- j) Objednatel po vyřešení incidentu zkontroluje funkčnost software a potvrdí zpětně dodavateli, že je incident řádně vyřešen.