

Smlouva o poskytnutí technické podpory

uzavřená podle ustanovení § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku, v platném znění

Článek 1: Smluvní strany

1. Objednatel: **Plzeňský kraj**

se sídlem Škroupova 18, 306 13 Plzeň
zastoupený panem Milanem Chovancem, hejtmánem
k podpisu smlouvy pověřen pan Ivo Grüner, náměstek hejtmána Plzeňského
kraje na základě usnesení RPK č. 1786/14 ze dne 24.02.2014
IČ: 70890366
DIČ: CZ70890366
(dále v této smlouvě označován jen jako "objednatel")

2. Poskytovatel: **Název: INTERCOM SYSTEMS a.s.**

se sídlem Nechvílova 1826, 148 00 Praha 4
Zastoupený Ing. Helenou Jetelovou, předsedkyní představenstva
IČ: 261 78 109
DIČ: CZ26178109
Zápis v OR: vedená u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 6563
Bankovní spojení ČSOB a.s.
Číslo účtu 836617/0300
(dále v této smlouvě označován jen jako „poskytovatel“)

Tato smlouva je uzavírána v návaznosti na realizaci podlimitní veřejné zakázky s názvem „Správa komunikační infrastruktury“ realizované zadavatelem Plzeňským krajem na adrese <https://ezak.cnpk.cz/vz00002251>.

Článek 2: Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli po dobu trvání této smlouvy službu označenou jako „Správa komunikační infrastruktury“, tj. svěřenou správu komunikační infrastruktury pro Plzeňský kraj, v následujícím rozsahu:
 - 1.1. Správa komunikační infrastruktury (dále jen „SKI“) – zajištění servisních činností pro zařízení uvedená v příloze č. 1, tab. B této smlouvy způsobem uvedeným v příloze č. 2 této smlouvy.
 - 1.2. Odborná podpora – vzdálené i lokální konzultace pro zařízení uvedená v příloze č. 1, tab. B této smlouvy v rozsahu uvedeném v příloze č. 1, tab. C této smlouvy.
2. Objednatel je oprávněn po celou dobu trvání smlouvy požadovat a poskytovatel se zavazuje poskytnout plnění nad rámec časových limitů uvedených v příloze č. 1, tab. C této smlouvy. Cena za plnění nad rámec časových limitů a předpokládaný objem tohoto plnění je uveden v příloze č. 1 tab. D této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje respektovat a akceptovat doporučení poskytovatele ve všech důležitých oblastech, která se dotýkají předmětu smlouvy.
4. Za účelem plnění předmětu smlouvy se poskytovatel zavazuje udržovat po dobu trvání smlouvy pohotovost svého technického týmu a dostatek náhradních dílů, zařízení a software tak, aby zajistil pro objednatele dostupnost služby.
5. Objednatel se zavazuje platit poskytovateli za služby poskytnuté na základě této smlouvy sjednanou cenu dle přílohy č. 1 tab. A této smlouvy.

Článek 3: Místo a způsob plnění smlouvy

1. Místem plnění je sídlo provozovny poskytovatele v Praze, U dvou srpů 6, lokality v Plzeňském kraji dle přílohy číslo 4 a sídlo objednatele v Plzni, Škroupova 18.
2. Poskytovatel se zavazuje jako součást služby udržovat servisní pohotovost a vykonávat servis zařízení v rozsahu standardní služby Do6 a NBD způsobem a za podmínek stanovených v Příloze č. 1 a č. 3 této smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje jako součást služby provádět činnosti uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.
4. Objednatel bude po dobu trvání této smlouvy poskytovat nezbytnou součinnost, technické údaje a doplňující podklady, které si poskytovatel vyžádá jako nezbytný předpoklad pro řádné, včasné a úplné splnění svého závazku. Tyto údaje a podklady poskytne objednatel písemnou formou nejpozději do 2 pracovních dnů ode dne prokazatelného doručení písemného požadavku poskytovatele. O jakýchkoliv změnách těchto údajů je objednatel povinen informovat poskytovatele s předstihem, nejpozději však v okamžiku změny. Objednatel se zavazuje poskytovat nezbytnou součinnost a dodržovat postupy uvedené v Příloze č. 1 smlouvy. Za nezbytnou součinnost je považováno především:
 - 4.1. umožnění přístupu zaměstnancům poskytovatele (na základě předchozí dohody) do objektů, místností a k zařízením objednatele v rozsahu nezbytném pro plnění této Smlouvy a v době stanovené v příloze č.3,
 - 4.2. umožnění vzdáleného přístupu poskytovatele do sítě objednatele prostřednictvím sítě Internet; Za tímto účelem bude mezi smluvními stranami uzavřena samostatná smlouva o vzdáleném přístupu.
 - 4.3. poskytnutí plánů místa, v němž je umístěno zařízení, které má být předmětem servisního zásahu a případných dalších specifických informací, týkajících se předmětu smlouvy.
5. Vzájemnou součinností smluvních stran při plnění této smlouvy jsou pověřeni:
 - 5.1. Hlavní odpovědný zaměstnanec objednatele: **Ing. Jiří Lohr**, vedoucí oddělení správy serverů a sítě odboru informatiky KÚPK, email jiri.lohr@plzensky-kraj.cz, tel. +420 606734021
Další zástupci odpovědného zaměstnance objednatele:
Michal Jonák, Informatik oddělení správy serverů a sítě odboru informatiky KÚPK, email michal.jonak@plzensky-kraj.cz, tel. +420 606613380
Ing. Jaroslav Pitter, Informatik oddělení správy serverů a sítě odboru informatiky KÚPK, email Jaroslav.pitter@plzensky-kraj.cz, tel. +420 606636608
Martin Cigler, Informatik oddělení správy serverů a sítě odboru informatiky KÚPK, email martin.cigler@plzensky-kraj.cz, tel. +420 734524011
 - 5.2. Hlavní odpovědný zaměstnanec poskytovatele: **Ing. Pavel Navrátil**
Další zástupci odpovědného zaměstnance poskytovatele:
Ing. Jiří Beneš, benes@intercomsys.cz, +420 733129967
Ing. Viktor Bohdal, bohdal@intercomsys.cz, +420 739419999
Ing. Miloš Vašek, vasek@intercomsys.cz, +420 739451737
6. Případné změny v pověření zaměstnanců podle tohoto ustanovení si smluvní strany neprodleně písemně oznámí.
7. Průběh plnění této smlouvy bude průběžně vyhodnocován na pravidelných půlročních schůzkách odpovědných zaměstnanců. V případě potřeby může kterákoliv ze smluvních stran iniciovat mimořádnou schůzku, případně přizvat na schůzku další zúčastněné pracovníky obou stran. O schůzkách bude poskytovatelem sepsován písemný zápis podepsaný odpovědnými zaměstnanci objednatele a poskytovatele uvedenými v odst. 5 tohoto článku smlouvy. Zápisy jsou pro plnění předmětu smlouvy pro poskytovatele i objednatele závazné.
8. Každá dodávka zařízení dle tabulky B přílohy č. 1 smlouvy a služeb se stane předmětem přejímacího řízení. Pro účely této smlouvy se splněním rozumí ukončení přejímacího řízení podpisem přejímacího protokolu, pořízeného poskytovatelem, ve kterém pověřený zaměstnanec objednatele potvrdí, že zařízení bylo v plném rozsahu dle předmětu smlouvy, resp. nahlášeného

požadavku instalováno, oživeno (tj. výměna dosavadního zařízení za nové a ověření jeho funkčnosti), otestováno, splňuje sjednané požadavky, převzato a může být uvedeno do trvalého provozu. V případě, že objednatel odmítne podepsat uvedené protokoly z důvodu nesplnění povinností poskytovatelem v souladu s touto smlouvou či nesouhlasí se způsobem řešení jeho požadavku, není poskytovatel oprávněn vystavit daňový doklad do doby řádného splnění jeho povinností, vyplývajících z této smlouvy.

9. Poskytovatel se zavazuje do 20 dnů od podpisu této smlouvy předat objednateli v zapečetěné obálce všechna hesla potřebná pro správu zařízení uvedených v příloze č. 1, tab. B této smlouvy. Hesla v této obálce budou poskytovatelem udržována vždy v aktuálním tvaru. Poskytovatel se zavazuje nepoužívat hesla pro jiný subjekt, tzn. hesla budou unikátní. Objednatel je oprávněn tuto obálku otevřít pouze na výslovnou písemnou žádost poskytovatele či při nepředvídaných okolnostech. V takovém případě o tomto neprodleně vyrozumí poskytovatele a o otevření bude poskytovatelem sepsán důvodový protokol. Poskytovatel je oprávněn zkontrolovat neporušenost uzavření obálky. Tuto kontrolu poskytovatel provede v termínu dohodnutém s objednatelem.
10. Do jednoho měsíce od podepsání smlouvy a převzetí přístupů ke stávajícím systémům bude nastaven zejména dohled, zálohování, aktualizována a doplněna dokumentace. Do konce druhého měsíce od podpisu smlouvy bude zkontrolováno plnění jednotlivých bodů Přílohy č. 2, zejména bod 9.

Článek 4: Cena a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli cenu za poskytování služeb podle této smlouvy ve výši **49.500,- Kč** (slovy: **čtyřicet devět tisíc pět set**) bez DPH/kalendářní měsíc. Za období kratší než kalendářní měsíc je objednatel povinen uhradit poskytovateli cenu za poskytování služeb podle této smlouvy v poměrné výši, která odpovídá počtu kalendářních dnů měsíce, přičemž celková částka bude zaokrouhlena na celé koruny nahoru. K takto sjednané ceně bude připočtena DPH ve výši stanovené zákonem k datu poskytnutí zdanitelného plnění. Výše uvedené nabídkové ceny s připočtením DPH je konečná a nelze překročit.
2. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je vždy poslední den v měsíci, v němž bude poskytovatel plnit své závazky podle této smlouvy. Daňové doklady (faktury) budou obsahovat náležitosti dle příslušných právních předpisů. Každý daňový doklad (faktura) bude poskytovatelem vystaven nejpozději do 15 dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění. ~~ost~~ Každého daňového dokladu činí 30 dnů od jeho prokazatelného doručení objednateli. Peněžní závazek objednatele se považuje za včas splněný dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
3. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení každou fakturu, která neobsahuje některou ze stanovených náležitostí. Neobsahuje-li faktura stanovené náležitosti, přestává běžet původní lhůta splatnosti a celá lhůta běží znovu ode dne prokazatelného doručení nové faktury objednateli, tzn., že nezaplacením vrácené faktury není objednatel v prodlení s její úhradou.

Článek 5: Smluvní pokuty

1. V případě prodlení s úhradou důvodně a řádně vystavených faktur je poskytovatel oprávněn žádat po objednateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý den prodlení.
2. V případě, že poskytovatel nedodrží parametry služeb tak, jak jsou definovány v Příloze č. 3 této smlouvy, je objednatel oprávněn vyúčtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,01 % z ceny plnění za každý případ a každou započatou hodinu, o kterou budou překročeny garantované limity. V případě, že poskytovatel nedodrží garantované limity o více než 12 hodin, setkají se neprodleně odpovědní zástupci obou stran, aby analyzovali a vyhodnotili příčiny.
3. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvní strany na náhradu škody vzniklé porušením smluvní povinnosti a zároveň nezaniká povinnost závazek splnit.

4. Poskytovatel se zavazuje zachovávat profesionální složení projektového týmu, představeného v nabídce na veřejnou zakázku. Poskytovatel se zavazuje, že členové projektového týmu, jejichž pomocí bylo prokázáno splnění kvalifikačních předpokladů, budou skutečně zapojeni v uvedených rolích do poskytování služeb na základě této smlouvy. V případě nutné personální změny v projektovém týmu je nutné tuto skutečnost projednat s objednatelem a poskytovatel je povinen předložit splnění srovnatelných kvalifikačních předpokladů pro náhradní osoby, jimiž budou tyto pozice obsazeny, k odsouhlasení objednatelem. Za každé prokázané porušení tohoto ustanovení se poskytovatel zavazuje uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč.

Článek 6: Ochrana dat

1. Poskytovatel se zavazuje, že informace ani jakékoliv technické nebo jiné podklady získané při plnění této smlouvy nepoužije pro jiné než touto smlouvou stanovené účely ani je neposkytne nebo k nim neumožní přístup třetím osobám bez písemného souhlasu objednatele. Tento závazek se vztahuje rovněž na všechny zaměstnance poskytovatele, kteří se seznámí s těmito informacemi nebo budou držiteli těchto podkladů.
2. Poskytovatel se zavazuje, že veškerá data a informace uložené v informačním systému objednatele, ke kterým bude mít po dobu trvání předmětu smlouvy přístup, nepoužije pro jiné než touto smlouvou stanovené účely, ani je neposkytne nebo k nim neumožní přístup třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
3. V případě porušení závazků v čl. 6 odst. 1 a 2 této smlouvy je objednatel oprávněn vyúčtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000 000,-Kč za každé porušení závazku.
4. Závazky, které obsahuje článek 6 odst. 1a 2 smlouvy platí nejen po dobu účinnosti této smlouvy, ale i po skončení účinnosti této smlouvy.
5. Objednatel se zavazuje, že technické ani obchodní informace, získané při plnění této smlouvy o poskytovateli, jeho dodávkách a řešeních nepoužije pro jiné než touto smlouvou stanovené účely ani je neposkytne nebo k nim neumožní přístup třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele.
6. Dojde-li k prozrazení nebo odhalení důvěrných informací, považuje se to za podstatné porušení smlouvy a poškozená strana je oprávněna rovněž odstoupit od smlouvy.

Článek 7: Odpovědnost

1. Poskytovatel odpovídá za řádné, kvalitní, bezvadné a včasné dodávky služeb specifikovaných v čl. 2 smlouvy a za to, že veškeré poskytované služby budou provedeny v souladu se souvisejícími platnými právními předpisy, technickými normami, podle ujednání této smlouvy a za podmínek v ní stanovených.
2. Obě smluvní strany odpovídají za škodu, kterou způsobí porušením svých smluvních povinností druhé smluvní straně při provádění předmětu plnění této smlouvy.
3. Vedle nároku na zaplacení smluvních pokut mají smluvní strany nárok i na náhradu škody.

Článek 8: Vlastnická, patentová práva a práva k softwarovým licencím

1. Poskytovatel prohlašuje, že zařízení, které bude případně dodáváno v rámci plnění dle této smlouvy, tj. zařízení dle tabulky B přílohy č. 1 smlouvy, nemá žádné právní vady, že není zatíženo právy třetích subjektů týkajících se zejména vlastnického, autorského, patentového práva a práva průmyslového vlastnictví, a že je zcela oprávněn uzavřít s objednatelem tuto smlouvu v celém rozsahu předmětu plnění.

2. V případě, že by kdokoli omezoval práva objednatele založená touto smlouvou nebo mu bránil v jejich řádném výkonu, zavazuje se poskytovatel na své vlastní náklady takovému jednání zabránit a uhradit objednateli vzniklou škodu. Poskytovatel mimo jiné odškodní objednatele za veškeré náklady a škody, které by mohly objednateli vzniknout v důsledku žaloby třetí strany o porušení autorských či patentových práv, ochranné známky nebo průmyslového návrhu, vyplývající z užití poskytovatelem dodaných zařízení nebo jeho části a odpovídá dále za vzniklou škodu a ušlý zisk vůči objednateli bez omezení. Objednatel je povinen v každém takovém případě vyrozumět poskytovatele okamžitě po obdržení oznámení o takové žalobě.
3. Bude-li součástí plnění dle této smlouvy plnění podléhající ochraně zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, poskytuje poskytovatel objednateli bezúplatnou licenci k oprávnění plnění užit ke všem způsobům užití v rozsahu neomezeném, po dobu trvání autorských práv k plnění.

Článek 9: Trvání smlouvy

1. Tato smlouva nabývá účinnosti dne 1. března 2014 a uzavírá se na dobu neurčitou. Tuto smlouvu lze ukončit:
 - 1.1. písemnou dohodou smluvních stran,
 - 1.2. výpovědí kterékoliv ze smluvních stran. Výpovědní lhůta činí šest měsíců a začíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
 - 1.3. odstoupením kterékoliv ze smluvních stran z důvodu porušení smluvních povinností. K platnosti projevu vůle odstoupení od smlouvy je třeba písemná forma. Odstoupení od smlouvy je účinné doručením druhé smluvní straně.
2. Za podstatné porušení smluvní povinnosti se považuje zejména, překročí-li poskytovatel garantované limity provedení služeb uvedené v Příloze č. 3 smlouvy o více než 24 hodin. nebo je-li objednatel v prodlení s placením za předmět plnění této smlouvy v době delší než 30 dnů.
3. Vzájemná práva a povinnosti se smluvní strany zavazují vypořádat nejdéle ve lhůtě do 30 dnů ode dne skončení účinnosti smlouvy.

Článek 10: Závěrečná ustanovení

1. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze dohodou smluvních stran písemným vzestupně číslovaným dodatkem podepsaným jejich oprávněnými zástupci.
2. Právní vztahy v této smlouvě výslovně neřešené a z ní vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany ve smyslu ustanovení § 262 odst. 1 Obchodního zákoníku výslovně ujednávají, že právní režim závazkového vztahu založeného touto smlouvou se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění předpisů pozdějších.
3. Jakékoli případné spory vyplývající z této smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s ní budou řešeny mimosoudním jednáním na úrovni statutárních nebo zplnomocněných zástupců obou smluvních stran. Teprve nepovede-li takové smířčí jednání k vyřešení sporu, bude soudní spor veden u příslušného soudu České republiky.
4. Uzavření této smlouvy bylo schváleno usnesením Rady Plzeňského kraje č. 1786/14 ze dne 24.02.2014.
5. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá strana obdrží po dvou (2) vyhotoveních.
6. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:
 - Příloha č.1 Tab. A: Cena Tab. B: spravovaná zařízení, Tab. C: služby hrazené měsíčním paušálem, Tab. D hodinové sazby nad rámec měsíčního paušálu
 - Příloha č. 2 Definice činností poskytovaných v rámci svěřené správy
 - Příloha č. 3 Obecné podmínky technické podpory
 - Příloha č. 4 Lokality v Plzeňském kraji

7. Tato smlouva se stává platnou dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou.
8. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, že si ji před jejím podpisem přečetly a s celým jejím obsahem souhlasí.

V Plzni dne 28.02.2014

V Praze dne 28.02.2014

Ivo Grüner
náměstek hejtmana Plzeňského kraje

Na základě plné moci - Ing. Jan Šíp
Obchodní a technický ředitel
Ing. Helena Jetelová
předsedkyně představenstva
INTERCOM SYSTEMS a.s.

Příloha č. 1

<u>Tabulka A – cena</u>	bez DPH za 1 měsíc	s DPH za 1 měsíc
Paušální měsíční poplatek za správu zařízení dle podmínek smlouvy	49.500,- Kč	59.895,- Kč

1. Specifikace služeb technické podpory:

Do6 - 7x24

(zaručená doba opravy do 6 hodin)

Servisní služba poskytovaná 7 dní v týdnu, 24 hodin denně, s povinností oznámit objednateli jméno řešitele požadavku do 1 hodiny a odstranit závadu do 6 hodin od nahlášení závady po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah. Poskytovatel negarantuje dobu opravy SW vybavení v případech, kdy závadu musí odstranit výrobce produktu (např. pomocí opravného balíčku), ale v případě nutnosti musí poskytovatel zajistit přístup k podpoře inženýrů výrobce páteřních síťových prvků (Cisco TAC) v souladu se zaplacenými licenčními podmínkami.

NBD - 5x8

Odborná podpora je objednateli poskytována 5 pracovních dní v týdnu, 8 hodin denně v době od 9 do 17 hodin, s povinností oznámit objednateli jméno řešitele problému do 1 hodiny a odstranit závadu do 24 hodin od nahlášení závady po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku.

Rozsah odborné podpory objednateli je předmětem přílohy č. 2 Smlouvy.

Efektivní hodina

Hodina = tzv. efektivní hodina = Aktivní efektivní čas konkrétní osoby strávený správou zařízení; nutnou diagnostikou a prostým testem nastavení, do této doby se nepočítá studium problému; neoprávněná diagnostika, školení personálu, doprava a další činnosti (tj. vzdělávání a kvalifikace zaměstnanců) musí být zahrnuty v měsíčním paušálu. Celkový čas bude zaokrouhlen na násobek 15 minut.

Čas opravy - je definován jako povinnost dodavatele opravit nahlášenou závadu, případně realizovat požadovaný zásah do konfigurace zařízení, ve stanoveném čase. Dodavatel informuje objednatele o postupu prací směřujících k odstranění hlášené závady, nebo k realizaci požadavku. Do času opravy se započítává lhůta, potřebná na opravu zařízení (Příloha č.1 - Seznam hw prvků), která je zajišťována dodavatelem, případně doba realizace náhrady za zařízení stejné, či obdobné.

Doba poskytování služeb – časový interval, po který je dodavatel schopen odstraňovat poruchy a závady, případně reagovat na požadavky. Pokud se liší, uvádí se samostatně časový interval, po který je dodavatel schopen přijímat požadavky a závady.

Tabulka B**Spravovaná zařízení KUPK**

Počet ks	Typ prvku		typ podpory zajištěné dodavatelem	Typ zakoupené podpory od výrobce objednatelem
1x	WS-C6509-E	WS-X6724-SFP=	Do6	NBD
		WS-X6708-10GE	Do6	NBD
		WS-X6748-GE-TX=	Do6	NBD
		WS-X6748-GE-TX=	Do6	NBD
		WS-SUP720-3B=	Do6	NBD
		WS-X6748-GE-TX=	Do6	NBD
		WS-X6748-GE-TX=	Do6	NBD
		WS-X6748-GE-TX=	Do6	NBD
		WS-X6748-GE-TX=	Do6	NBD
		WS-C6509-E-FAN=	Do6	NBD
		WS-CAC-6000W	Do6	NBD
		WS-CAC-6000W	Do6	NBD
1x	WS-C4506	WS-X4515	Do6	NBD
		WS-X4148-RJ=	Do6	NBD
		WS-X4548-GB-RJ45=	Do6	NBD
		WS-X4148-RJ=	Do6	NBD
		WS-X4148-RJ=	Do6	NBD
		WS-X4548-GB-RJ45	Do6	NBD
		PWR-C45-1000AC	Do6	NBD
		PWR-C45-1000AC	Do6	NBD
1x	WS-C4506E	WS-X45-SUP7L-E	Do6	NBD
		WS-X4748-UPOE+E	Do6	NBD
		WS-X4748-UPOE+E	Do6	NBD
		WS-X4712-SFP+E	Do6	NBD
		PWR-C45-2800ACV	Do6	NBD
		PWR-C45-2800ACV/2	Do6	NBD
7x	AIR-AP1231G-E-K9		NBD	NBD
5x	AIR-AP1242AG-E-K9		NBD	NBD
1x	ASA5540-BUN-K9		Do6	NBD
7x	WS-C2950G-48-EI		Do6	-
1x	WS-C2950-24		Do6	-
1x	WS-C2950T-24		Do6	-
1x	WS-C2950T-48-SI		Do6	-
1x	WS-C2960G-48TC-L		Do6	NBD
2x	WS-C3548-XL-EN		Do6	-
1x	WS-C3750G-24TS-S		Do6	-
3x	WS-C2960S-24TD-L		Do6	NBD
1x	AIR-CT2504-5-K9		Do6	NBD

2x	AIR-LAP1142N + AIR-PWRINJ4	Do6	NBD
4x	3x VMware server image NSI/NSE a 1x monitoring server	Do6	-
1x	Cisco Prime LMS 4.2.x	Do6	NBD
1x	Virtuální kontext ASA5585	Do6	NBD

+ všechny stávající optické moduly používané ve výše uvedených prvcích
(SFP-10GBase-SR,1000BaseSX)

Spravovaná zařízení – Příspěvkových organizací Plzeňského kraje

Počet ks	Typ prvku	typ podpory zajištěné dodavatelem	Typ zakoupené podpory od výrobce objednatelem
18x	WS-C2960S-48TS-L	Do6	NBD
2x	WS-C3560X-24T-S	Do6	NBD
18x	ASA5505-SEC-BUN-K9	Do6	NBD
1x	ASA5540-K8	Do6	NBD

Rozšíření o další zařízení

V ceně měsíčního paušálu poskytovatel zohlední i rozšíření stávajícího počtu zařízení o další v maximálním počtu 30ti zařízení, o jejichž pořízení objednatel v příštích letech uvažuje. Zařízení budou od stejného výrobce jako již spravované prvky viz. Tabulka B. Na tato zařízení si bude Plzeňský kraj platit odpovídající podporu u výrobce. Poskytovatel služeb se zavazuje, že do šesti hodin od fyzického doručení zařízení na místo poruchy, toto zařízení uvede ze zálohy do původního stavu.

Tabulka C – služby hrazené měsíčním paušálem

Popis služby	pož. servis
Havárie a opravy zařízení dle požadavku zadavatele jsou zahrnuty v paušálu	NBD/Do6 (dle tabulky B)
Seznam činností poskytovaných v rámci svěřené správy a standardního paušálu definované v příloze č. 2 (všechny body vč. bodu 11)	NBD/Do6 (dle tabulky B)
Požadavky na změny v konfiguracích zařízení v rozsahu 400h/48 měsíců efektivních (viz. Specifikace služeb v Příloze č. 1 bod. 1) hodin	NBD
Konzultace telefonická - 24h ročně	NBD
Konzultace v sídle objednatele, 16h ročně	Dle dohody
Kontakt na HelpDesk poskytovatele se provádí telefonicky a současně e-mailem (náhradně faxem): pracovní dny 9:00 – 17:00 tel.: +420 257111399 mimo uvedenou dobu tel.: +420 605241666 e-mail: servis@intercomsys.cz url HelpDesku(pokud existuje): (fax:) +420 224921176	nepřetržitě

Tabulka D - hodinové sazby nad rámec měsíčního paušálu

Popis služby	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč včetně DPH (dle platného DPH)
Konfigurace zařízení nad rámec měsíčního paušálu 1 hodina	1.300,-	1.573,-
Konfigurace zařízení nad rámec měsíčního paušálu 40 hodin ročně = předpokládaný objem konfiguračních prací, které si zadavatel vyhrazuje právo odebrat pouze v případě jejich potřeby	52.000,-	62.920,-
Konfigurace zařízení nad rámec měsíčního paušálu 160 hodin ročně za 4 roky = Nabídková cena uchazeče na část konfigurace zařízení nad rámec měsíčního paušálu na veřejnou zakázku	208.000,-	251.680,-

Příloha č. 2

Definice činností poskytovaných v rámci svěřené správy a standardního paušálu.

1. *Údržba programového vybavení serverů*

- Udržování aktuálních verzí systémových programů, bezpečná aplikace oprav do operačních systémů podle pokynů výrobce (Centos, Debian).
- Udržování souborů jmenných služeb (NSI/NSE/NSE3) a centrálního (NSE) a záložního (NSE3) poštovního uzlu.

2. *Systémový a bezpečnostní dohled*

- Sledování informací o bezpečnostních aspektech provozu serverů (sledování změn systémových a konfiguračních souborů). Prováděné změny budou logovány (více viz. bod 8).
- Sledování konfiguračních změn aktivních prvků. Přístupy a zásahy dodavatele budou logovány a archivovány (více viz. bod 8). Sledování logů aktivních prvků. Vyhodnocování z pohledu bezpečnosti (včetně vyhodnocování velikosti přírůstku v čase).
- Správa a konfigurace zařízení bude prováděna bezpečným způsobem prostřednictvím sítě Internet (IPSec), bez nutnosti sestavovat dedikované vzdálené spojení prostřednictvím komutované linky. V případě nedostupnosti tohoto spojení navštíví pracovník dodavatele bez zbytečného odkladu lokalitu objednatele, kde pracovník dodavatele pokračuje v práci až do úplného vyřešení problému.

Při výskytu bezpečnostní chyby produktu, který je předmětem svěřené správy, bude provedena analýza. V případě kritické chyby bude zajištěna náprava v nejkratším možném čase.. Není-li řešení chyby známé, bude objednatel na tuto skutečnost upozorněn a budou mu navrženy jednoduché metody obrany i za cenu dočasné ztráty funkčnosti. V případě chyby s nižším stupněm bezpečnostního ohrožení, bude provedena náprava po dohodě s objednatel. Aktualizace aktivních prvků budou vždy prováděny v souladu s licenčními podmínkami

- Sledování změn v konfiguracích spravovaných prvků a zjišťování snahy o porušení integrity a správné funkce systému, objednatel bude upozorněn na případné útoky
- Opravu závad programového vybavení způsobených jinými vlivy (např. chybou HW).
- Pomoc při odstraňování následků útoků na aktivní prvek.
- Sledování a vyhodnocování provozu dle požadavků objednatele v rozsahu definovaném při zahájení služby. Dodavatelem bude veden deník.

3. *Podpora administrace*

- Udržování provozní konfigurace prvků včetně provádění takových změn, které nesnižují funkčnost systému
- Návrhy opatření proti obtížným nebo nebezpečným systémům na síti (omezení zahlcující pošty, zamezení přístupu ze sítí ze kterých jsou podnikány útoky atp.)
- Doporučení opatření, zabráňujících zneužití sítě k provádění útoků.
- uživatelský účet pro správce objednatele, který umožňuje správu DNS záznamů, transportních tabulek postfixu, čtení vybraných logů, další možná oprávnění budou přidána po oboustranné dohodě (např. přidávání VLAN jednotlivým portům na aktivních prvcích).

4. Zálohování

- definice a konfigurace zálohovacích mechanismů – ve spolupráci se správcem sítě objednatele, odpovědným za centrální zálohování.

5. Základní požadavky na sledování provozních informací

- U služebních serverů a firewallů bude monitorováno zatížení na všech síťových rozhraních, výkon procesoru, velikost volného místa na jednotlivých diskových oddílech. Na všech síťových prvcích výkon procesoru a na DMZ prvcích datové zatížení na všech rozhraních. Pro přístup na grafický výstup těchto informací bude zřízen pro správce objednatele účet. Dále je monitorována IP komunikace (src, dst, ports, time...), standardní logy postfixu, systémů jako takových. Bude veden deník incidentů (datum; čas problému - např. zaplněn pevný disk nad 95%; opatření, apod.)

6. Údržba technického vybavení

- Návrhy opatření pro zvýšení funkčnosti systému a po dohodě jejich implementace (rozšíření kapacity paměti, disků, výměna síťové karty atp.).
- Dodržení všech výše uvedených parametrů služby je zaručeno po celou dobu, kdy je předmět podpory zařízení podporován výrobcem resp. dodavatelem. O ztrátě takové podpory z důvodu morální zastaralosti, tzn. přechodu do stavu „End Of Service“ nebo „End Of Life“, bude objednatel písemně informován dodavatelem minimálně 3 měsíce předem.
- V případě výpadku hw je objednatel povinen zajistit opravu stávajícího vadného zařízení nebo koupí nového zařízení nejdéle do 30 dnů od nasazení náhradního řešení dodavatelem.

7. Podmínky provádění služby

- Dodavatel si ponechá přístupová hesla systémů, objednateli budou hesla poskytnuta v zalepené obálce. Objednatel smí otevřít obálku buď na výslovnou žádost dodavatele, či při

nepředvídaných okolnostech. V tomto případě musí o použití hesla neprodleně vyrozumět dodavatele. Dodavatel nebude hesla používat pro jiný subjekt, tzn. hesla budou unikátní.

- Bude-li třeba osobní návštěva technika Dodavatele, objednatel zajistí pracovníkům dodavatele přístup k systému na základě předchozí dohody smluvních stran.

8. Dokumentace

- Dodavatel povede k systémům dokumentaci, která se bude skládat z aktuální konfigurace (konfigurační soubory, popis řešení, sítí, apod.) a provozního deníku (kdy, kde, kým, jak, schválil, důvod, popis, apod...).

9. Správa záložního spojení

- Dodavatel bude zodpovědný za správu záložního serveru pro poštu(postfix) a jmenných služeb(DNS) na virtuálním stroji CESNETu (OS Debian).
- Dodavatel nastavuje záložní spojení dle požadavků objednatele, který v případě potřeby změny poskytovatele záložního spojení.

10. Obecné požadavky na vedení deníku a auditních záznamů

- Dodavatel po dohodě s bezpečnostním managerem objednatele nastaví rozsahy deníků a logů.

11. Readresace IP adres v DC

- Dodavatel zajistí potřebné konfigurační změny na aktivních prvcích a spravovaných serverech (viz. Tabulka B) nutné pro readresaci IP v datovém centru KÚPK. Odhadovaný objem činností je **10 člověkodní** bezpečnostního specialisty – požadovaná certifikace CCSP nebo CCIE security. Dodavatel bude plnit v rámci readresace aktivní roli – sestaví harmonogram činností a bude dohlížet na dodávky prací třetích stran (zejména Telefónica O2, která je správcem sítě Plzeňského kraje CamelNET).

12. Správa prvků příspěvkových organizací Plzeňského kraje

- Dodavatel převezme pod správu zařízení příspěvkových organizací Plzeňského kraje uvedené v tabulce B. Bude zodpovědný za konfiguraci a funkčnost uvedených prvků. Objednatel zajistí funkční datové/internetové připojení pro všechny vzdálené lokality příspěvkových organizací Plzeňského kraje. Dodavatel je povinen vzdáleně monitorovat stav připojení a všech prvků z tabulky B. Součástí správy je i aktualizace firmware v souladu s licenčními podmínkami.
- V případě výpadku vzdálené lokality je objednatel povinen vyloučit problém s internetovou konektivitou. Dodavatel vypracuje jednoduchý několikabodový postup pro ověření základní

konektivity na pobočkách příspěvkových organizací Plzeňského kraje.

Příloha č. 3

Obecné podmínky technické podpory.

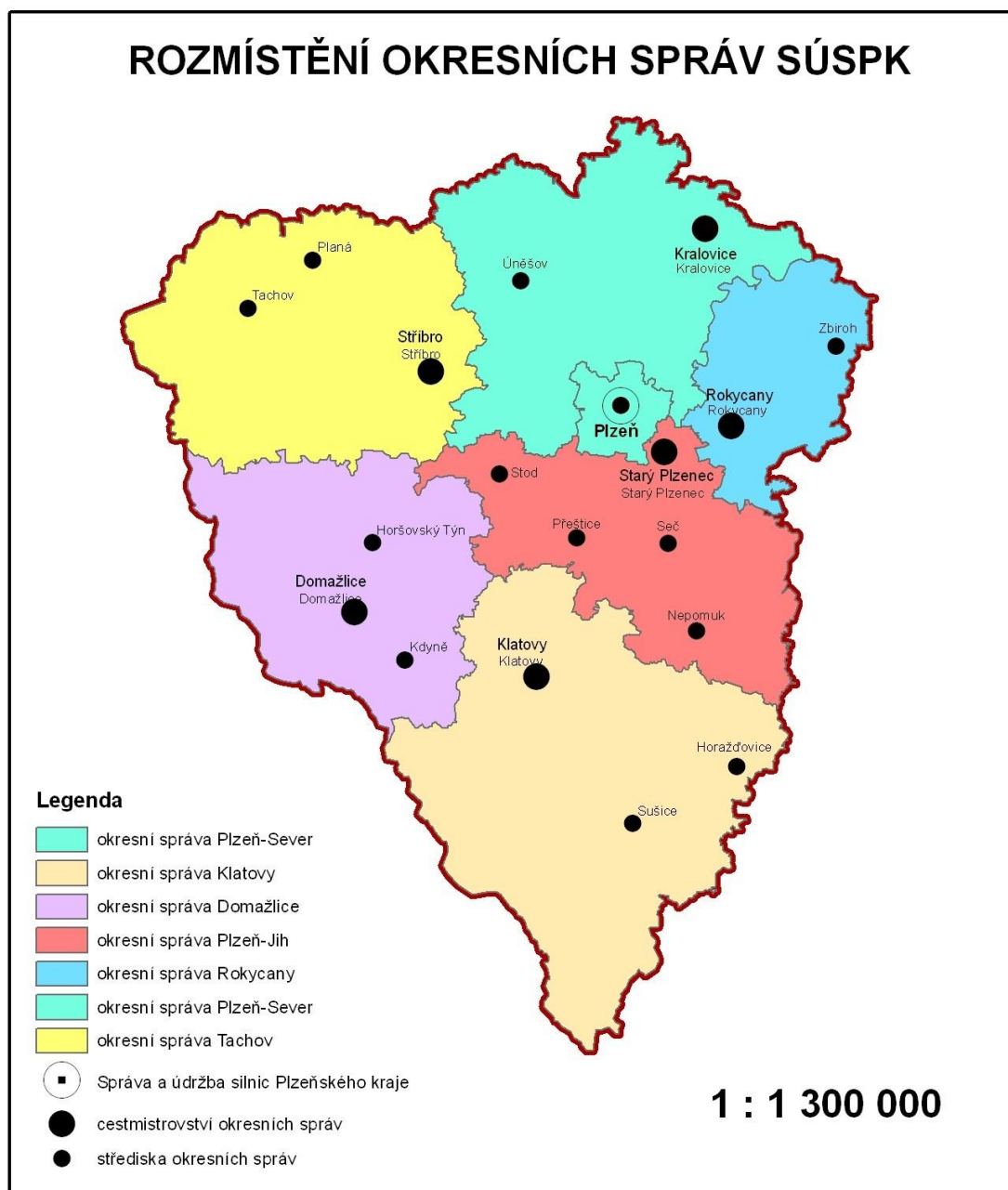
1. Obecné podmínky technické podpory - servis informačních systémů a odborná podpora:

1. Odpovědní pracovníci objednatele jsou oprávněni požadovat technickou podporu u poskytovatele při řešení změn ve svém IS. Poskytovatel zaručuje, že veškeré požadavky odstraní ve lhůtách definovaných u jednotlivých služeb.
Pozn. V případě služby s garantovanou dobou opravy čas potřebný na rekonstrukci uživatelských dat nespadá do této doby.
2. Odpovědní pracovníci objednatele oznamují telefonicky požadavky na HelpDesk technické podpory. Telefonické spojení je v pracovních dnech v době 9:00 – 17:00 na **+420 257111399**, mimo uvedenou dobu a v mimopracovních dnech na **+420 605241666**. V případě nedostupnosti e-mailu mohou odpovědní pracovníci objednatele využít faxové spojení **+420 224921176**, vždy se současným telefonickým ohlášením. Lhůty na odstranění závad pro jednotlivé typy služeb technické podpory počínají běžet od okamžiku telefonického ohlášení požadavku na HelpDesk poskytovatele (čas ohlášení je možno prokázat časem současně odeslaného e-mailu nebo faxu). O změnách kontaktních údajů bude poskytovatel objednatele neprodleně písemně informovat.
3. Uživatelský přístup do systému HelpDesk je zřízen vybraným odpovědným pracovníkům objednatele na základě písemného požadavku předaného poskytovateli. Změny uživatelů systému HelpDesk a jejich účtů provádí poskytovatel pouze na základě písemného požadavku objednatele. Z důvodu bezpečnosti je možné pro tyto účely používat jen zabezpečenou elektronickou komunikaci s el. podpisem.
4. Dispečer technické podpory poskytovatele přidělí řešitele po přijetí požadavku na základě platných smluvních podmínek a podle typu, priority a obsahu požadavku.
5. Dispečer technické podpory poskytovatele, v čase definovaném smluvními parametry poskytované služby, oznámí po převzetí požadavku na technickou podporu odpovědnému pracovníkovi který jej zadal čas, kdy bude požadavek řešen a jméno řešitele – pracovníka technické podpory poskytovatele.
6. Řešení požadavku na technickou podporu může být v některých případech provedeno vzdáleně, s využitím bezpečného datového přístupu pracovníků poskytovatele do IS objednatele. Výhodou vzdáleného řešení problémů je významné zkrácení průměrné doby opravy.
7. V případě, že nelze provést řešení vzdáleně, zajistí řešitel (servisní technik poskytovatele) po příjezdu na místo závady kontrolu předmětného technického vybavení a kontrolu provozních podmínek (okolní teplotu, umístění a fyzický přístup k zařízení, apod.). Při nedodržení provozních podmínek daných výrobcem technického vybavení, bude zásah evidován jako „mimořádný“ a bude o něm proveden protokol. Řešitel si poté vyžádá potvrzení protokolu kontaktní osobou objednatele v místě závady.
8. Řešitel při řešení požadavku na technickou podporu provede nezbytné kroky vedoucí k úspěšnému vyřešení požadavku. V případě, že v jeho průběhu zjistí neoprávněný zásah do konfigurace předmětného HW nebo SW, zajistí v datové formě výpis této konfigurace před a po vyřešení požadavku jej označí jako „mimořádný“ a provede o něm zápis do protokolu. Řešitel si poté vyžádá potvrzení protokolu kontaktní osobou objednatele v místě závady.
9. V případě, že pro odstranění závady je nutné vyměnit vadný HW za nový, pak řešitel zodpovídá za uvedení údajů o původním a novém HW do protokolu. Zde doplní především údaje o názvu zařízení, jeho sériovém čísle, počtu kusů, místě instalace a vyžádá si potvrzení protokolu kontaktní osobou objednatele v místě závady.

10. V průběhu řešení požadavku informuje řešitel kontaktní osobu objednatele o postupu řešení. Po vyřešení požadavku jsou v systému HelpDesk řešitelem doplněny informace o způsobu vyřešení a po odsouhlasení ze strany objednatele a požadavek je označen v HelpDesk jako „Vyřešený“. Objednatel je o způsobu a čase vyřešení požadavku následně informován e-mailem, v němž je také požádán o vyjádření míry spokojenosti se způsobem řešení.
11. Originály protokolu si ponechá poskytovatel, odpovědný pracovník objednatele obdrží jeho kopii.
12. Po dobu trvání této smlouvy nebude objednatel bez vědomí poskytovatele samostatně ani prostřednictvím třetí osoby zasahovat do hardwarové ani softwarové konfigurace servisovaných zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízení vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení objednatelem. Takto vzniklé závady, stejně jako závady způsobené nedodržením provozních podmínek, odstraní poskytovatel dle stejných podmínek daných touto smlouvou pro běžnou technickou podporu, avšak budou zpoplatněny samostatně, nad rámec smluvně dohodnutých poplatků.
13. Poskytovatel se zavazuje udržovat po dobu trvání této smlouvy potřebný počet náhradních dílů, zařízení a materiálu tak, aby bylo možné odstraňovat závady na hardwarovém i softwarovém vybavení ve smluvně dohodnutých lhůtách.
14. K odstranění závady je poskytovatel oprávněn použít zástupný díl (komponentu nebo celé zařízení) pokud tím nebudou podstatně sníženy užité vlastnosti díla a jeho funkční způsobilost. Objednatel je povinen zajistit zástupný díl do 30 kalendářních dnů po odstranění závady.

Příloha č. 4

Lokality v Plzeňském kraji



SÚS - okresní správy	Adresa	Typ pracoviště	Pracovní doba
Plzeň - jih	Riegrova 533, 332 02 Starý Plzenec (ředitelství + dílna)	okresní správa a cestmistrovství	6:00 - 15:30
Plzeň - jih	Stříbrská 447, 333 01 Stod	cestmistrovství	
Plzeň - jih	Nepomucká 1139, 334 01 Přeštice	cestmistrovství	
Plzeň - jih	Seč čp.2 , 336 01 Blovice	cestmistrovství	
Plzeň - jih	Dvorec čp.320, 335 03 Nepomuk	cestmistrovství	
Plzeň - sever	Žatecká 732, 331 41 Kralovice	okresní správa a cestmistrovství	6:00 - 15:30
Plzeň - sever	Doudlevecká 54, 301 33 Plzeň	cestmistrovství	
Plzeň - sever	330 38 Úněšov čp. 95	cestmistrovství	
Domažlice	Sadová 324, 344 79 Domažlice	okresní správa a cestmistrovství	6:00 - 15:30
Domažlice	Na Kobyle, 345 06 Kdyně	cestmistrovství	
Domažlice	Pivovarská 26, 346 01 Horšovský Týn	cestmistrovství	
Domažlice	Sadová 324, 344 79 Domažlice	cestmistrovství	
Klatovy	Za Kasárny 324/IV, 339 67 Klatovy	okresní správa a cestmistrovství	6:00 - 15:30
Klatovy	Strakonická 599, 341 01 Horažďovice	cestmistrovství	
Klatovy	Pražská 917, 342 01 Sušice	cestmistrovství	
Tachov	Soběslavova 1264, 349 01 Stříbro	okresní správa a cestmistrovství	6:00 - 15:30
Tachov	Vysočany 1, 348 02 Bor	cestmistrovství	
Tachov	Sokolovská 1070, 347 01 Tachov	cestmistrovství	
Tachov	Tepelská 603, 348 15 Planá	cestmistrovství	
Rokycany	Roháčova ul. 773, 337 45 Rokycany	okresní správa a cestmistrovství	6:00 - 15:30
Rokycany	K Praporci 144, 338 08 Zbiroh	cestmistrovství	
Rokycany	Dědická 323, 338 28 Radnice	cestmistrovství	

Rozmístění aktivních prvků se v Plzeňském kraji bude měnit, podle potřeb objednatele.