



Středočeský kraj

SMLOUVA

o poskytování služeb

- Podpora technologických center do 31.12.2025

Číslo smlouvy objednatele: S-6748/INF/2024

Smluvní strany:

Středočeský kraj

se sídlem: Zborovská 11, 150 21 Praha 5

IČO: 70891095

DIČ: CZ70891095

Zastoupený: Mgr. Bc. Danielem Rokosem, vedoucím Odboru informatiky

Bankovní spojení: PPF banka a.s.,

Číslo účtu: **11100000000000000000**

ID datové schránky: keebyyf

na straně první (dále jen „**objednatel**“)

a

Aricoma Systems a.s.

se sídlem: Hornopolská 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

IČ: 04308697

DIČ: CZ04308697

ID datové schránky: ctb7phe

zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě pod spis. zn. B.11012

zastoupena: Ing. Vitem Ševčíkem, členem představenstva

bankovní spojení: **0**

na straně druhé (dále jen „**poskytovatel**“)

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu vedenou v evidenci objednatele pod výše uvedeným číslem (dále jen „Smlouva“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, s použitím některých dalšími zvláštních právních předpisů upravujícími závazné podmínky ve vztahu k předmětu plnění této smlouvy uzavírané mezi poskytovatelem a objednatelem.



I.

Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit technickou a servisní podporu Technologických center Středočeského kraje v Praze a Kladně (hlavní technologické centrum kraje v Praze – HTCK, záložní technologické centrum kraje v Kladně – ZTCK) za podmínek daných touto smlouvou a její přílohou. Technologická centra jsou dále v této smlouvě souhrnně označována též jako „TCK“.
2. Plnění služeb zahrnuje základní technickou podporu v rozsahu 7x12 na řešení hyperkonvergované infrastruktury (HCI) – HTCK/ZTCK, podrobně specifikovanou dále v této smlouvě, a plnění ve formě konzultačních, odborných a rozvojových služeb spojených s provozem TCK, v rozsahu maximálně 30 MD (1 MD = 8 hodin) po dobu účinnosti této smlouvy.
3. V rámci základní technické podpory poskytovatel:
 - Zajistí „Single point of contact“ pro řešení veškerých požadavků/incidentů souvisejících s provozem HCI a dodaných komponent;
 - Zajistí analýzu a identifikaci příčin nahlášeného incidentu, problému či chybového stavu, návrh a zajištění fixace chyby, zakládání a řešení incidentů u výrobce HW/SW po předchozí konzultaci s oprávněnými osobami objednatele;
 - nastaví monitorovací systémy chodu dodaného HCI tak, aby mohl poskytovat support takovým způsobem, aby byly plněny níže požadované SLA parametry.
 - vyhotoví zprávu o stavu prostředí a stavu řešení incidentů za příslušné skončené období v termínu do 30.03.2025 (v ní bude zahrnuto i období od zahájení plnění do konce roku 2024), do 30.06.2025, do 30.09.2025 a do 31.12.2025. Na základě těchto zpráv je poskytovatel oprávněn vystavit fakturu za skončené období. Poskytovatel ve zprávě vždy navrhne opatření k řešení zjištěných vad a nedostatků. Rozhodnutí o provedení/neprovedení opatření je na straně objednatele. Provedení navržených opatření není součástí základní technické podpory, po odsouhlasení objednatele bude realizováno v rámci služeb nad rámec základní technické podpory.
4. Služby nad rámec základní technické podpory provede vždy po odsouhlasení předpokládaného maximálního rozsahu, fakturovat bude skutečně odvedené úkony, přičemž maximální předpokládaný rozsah nesmí bez konzultace s objednatelem překročit. Provedené služby může poskytovatel fakturovat až po písemné akceptaci objednatelem.
5. Maximální rozsah 30 MD nesmí být překročen, poskytovatel však bere na vědomí, že plnění nad rámec základní podpory nemusí po dobu účinnosti této smlouvy objednatel čerpat ani zcela vyčerpat, takže celková odměna za plnění podle této smlouvy může být nižší.

II.

Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle předmětu plnění této smlouvy včas a řádně, v souladu s touto smlouvou, s odbornou péčí a v souladu se zájmy a podle pokynů objednatele. Poskytovatel je povinen upozorňovat bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů daných mu objednatelem k poskytování služeb, jakož i na jakékoli jiné okolnosti, které by mohly způsobit zmaření řádného a včasného poskytování služeb či by vedly ke vzniku škody. Pokud objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.



2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v místě objednatele, a to i formou vzdáleného přístupu anebo v místě poskytovatele, pokud to povaha služby umožňuje nebo pokud se strany nedohodnou jinak.
3. Poskytovatel je povinen vést dokumentaci k TCK a průběžně do ní zaznamenávat úpravy, které provedl, včetně těch, které realizoval na žádost objednatele. Dokumentaci v aktuální podobě je poskytovatel povinen předat objednateli na jeho vyžádání a dále nejpozději 7 dní po ukončení účinnosti této smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně poskytovatele poskytovat služby dle této smlouvy, budou při plnění této smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců objednatele.
5. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu objednatelem dle této smlouvy pro jiné účely, než je poskytování služeb podle této smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti objednatele nebo od ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen vrátit objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté objednatelem poskytovateli ke splnění jeho povinností podle této smlouvy.
6. Poskytovatel se zavazuje, že v souvislosti s realizací této zakázky bude dbát na to, aby vyhledával slibná inovativní řešení, která jsou vhodná pro uspokojení potřeb objednatele a nabízel ekonomicky přijatelné řešení pro inovaci, tedy pro implementaci nového nebo značně zlepšeného produktu, služby nebo postupu souvisejícího s předmětem veřejné zakázky.
7. Poskytovatel se zavazuje při plnění předmětu veřejné zakázky zajistit legální zaměstnávání, férové pracovní podmínky a odpovídající úroveň bezpečnosti práce pro všechny osoby, které se na plnění veřejné zakázky podílejí.

III.

Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje, že poskytovateli za poskytnuté služby uhradí odměnu dle dalších ustanovení této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli pro poskytování služeb dle této smlouvy potřebnou součinnost sám nebo na výzvu poskytovatele.
3. Objednatel se zavazuje umožnit po předchozí dohodě odborným pracovníkům poskytovatele přístup k nainstalovanému vybavení s respektováním práva ochrany dat objednatele.
4. Pokud objednatel neposkytne poskytovateli potřebnou součinnost k plnění dle této smlouvy, neběží poskytovateli lhůty pro plnění, a to po dobu, po kterou nebyla součinnost objednatelem poskytnuta.
5. Po podpisu oběma stranami zveřejní objednatel smlouvu v souladu se zákonem 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a neprodleně informuje poskytovatele, že smlouva nabyla účinnosti.

IV.

Cena a platební podmínky

1. **Za splnění předmětu smlouvy podle podmínek dohodnutých touto smlouvou uhradí objednatel poskytovateli odměnu v celkové maximální výši: 606 796,17 Kč (Slovy šest set**



šest tisíc sedm set devadesát šest a 17/100 korun českých), tj. 734 223,37 Kč s DPH (Slovy sedm set třicet čtyři tisíce dvě stě dvacet tři a 37/100 korun českých).

2. Cena uvedená v předchozím odstavci se skládá:

- a) z paušální odměny za základní podporu TCK
- b) z odměny za plnění služeb (konzultačních, odborných, rozvojových apod.) nad rámec základní technické podpory v maximálním objemu 30 MD.

a) **Základní technická podpora**

Období	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH
Období 19.12.2024 až 31.12.2024	9 856,17 Kč	11 925,97 Kč
Období 01.01.2025 až 31.12.2025	272 940,00 Kč	330 257,40 Kč
Celkem za obě období	282 796,17 Kč	342 183,37 Kč

b) **Služby nad rámec základní podpory**

Cena za 1 MD v Kč bez DPH (1 MD = 8 hodin)	Cena za 1 MD v Kč s DPH (1 MD = 8 hodin)	Cena za 30 MD v Kč bez DPH	Cena za 30 MD v Kč s DPH
10 800,00 Kč	13 068,00 Kč	324 000,00 Kč	392 040,00 Kč

3. Pokud by objednateli vznikla potřeba čerpat služby nad rámec základní technické podpory ve větším rozsahu, lze tak učinit jen na základě samostatné oběma stranami odsouhlasené objednávky. Pro takové služby platí cena za 1 MD uvedená v předchozím odstavci.
4. Odměna za základní technickou podporu bude poskytovateli hrazena objednatelem na základě předloženého daňového dokladu (faktury), a to v poměrných částkách, vždy zpětně za uplynulé tři měsíce. Plnění za období roku 2024 bude poskytovatel fakturovat v rámci první faktury. Faktury za tuto část plnění budou objednateli předloženy nejpozději 15. den měsíce následujícího po posledním dni fakturovaného období.
5. Služby nad rámec základní technické podpory bude poskytovatel fakturovat po písemné akceptaci jejich provedení.
6. Všechny faktury jsou splatné do 30 dnů od jejich doručení poskytovatelem objednateli.
7. Ceny uvedené v tomto článku jsou nepřekročitelné s výjimkou změny centrální sazby DPH – viz dále.
8. Cena je považována za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele, který je uveden v záhlaví této smlouvy.
9. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. DPH bude k cenám účtována v zákonné výši dle legislativy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Centrální změna sazby DPH není důvodem k uzavření dodatku ke smlouvě.
10. Veškeré faktury vystavené poskytovatelem dle této smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti uvedené v § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského



zákoníku. Kromě zmiňovaných náležitostí je poskytovatel povinen uvést tyto další údaje a respektovat níže uvedené skutečnosti:

- označení dokladu jako faktura – daňový doklad
 - číslo této smlouvy uvedené objednatelem v záhlaví smlouvy a označení případných dodatků
 - den odeslání faktury
 - počet a označení příloh
 - popis plnění poskytovatele včetně období, za které je vystavovaná (platí pro základní technickou podporu)
 - náležitosti faktur dle této smlouvy se vztahují i na faktury vystavené k plnění nad rámec paušálu a na samostatně vystavené objednávky dle tohoto článku.
11. Objednatel je oprávněn do data splatnosti vrátit fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, případně obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh plnění než dohodnuté v smlouvě s tím, že nová doba splatnosti opravené faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení objednateli.
12. Poskytovatel prohlašuje, že není veden v registru nespolehlivých plátců, a zavazuje se po dobu trvání této smlouvy řádně a včas platit DPH. Pokud finanční úřad vyzve objednatele k placení DPH nezaplacené poskytovatelem při realizaci této smlouvy, poskytovatel se zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající nezaplacené DPH.

V.

Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany sjednávají, že za důvěrné informace se považují veškeré informace o skutečnostech týkajících se smluvních stran a jejich činnosti, jejichž zveřejnění by se mohlo závažným způsobem dotknout jejich zájmů nebo jejich dobrého jména, získané v souvislosti s plněním této smlouvy v jakékoli formě, s výjimkou informací všeobecně známých. Za důvěrné informace se považují i veškeré obchodní a technické informace, které byly jednou ze smluvních stran sděleny jiné smluvní straně a jsou předmětem obchodního tajemství.
2. Obě smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o nichž se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy, a to po dobu účinnosti této smlouvy a dále tři roky po jejím skončení, pokud se důvěrné informace nestanou veřejně známými bez zavinění některé ze smluvních stran.
3. Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace nepoužijí k jiným účelům než k plnění dle této smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a že budou zajišťovat jejich ochranu přiměřeným způsobem. V případě, že poskytovatel využije k realizaci plnění smlouvy třetí stranu, pak odpovídá za takové plnění, jako by plnil sám.

VI.

Autorská a vlastnická práva

1. Pokud poskytovatel v rámci plnění podle této smlouvy vytvoří dílo, které bude dílem podléhajícím ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění, takto vytvořené dílo bude považováno za dílo zhotovené na objednávku a půjde o kolektivní autorské dílo zaměstnanců poskytovatele, kteří jej vytvořili ke splnění svých povinností vyplývajících z pracovněprávního vztahu k poskytovateli. V souladu s autorským zákonem bude objednatel dnem úplného zaplacení ceny dle této smlouvy oprávněn dílo užívat, a to výhradně pro své



potřeby a pro potřeby jím zřizovaných a zakládaných organizací a jen na území České republiky. Poskytovatel garantuje, že toto plnění bude prosto majetkových práv třetích stran.

VII.

Odpovědnost za škodu

1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Obě strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku neúplného, věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
4. Objednatel není povinen akceptovat vadné plnění. V případě, že poskytované služby vykazují vady, musí tyto vady objednatel poskytovateli písemně (e-mailem či doporučeným dopisem) vytknout (reklamovat) bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil, maximálně však do 1 měsíce ode dne předání výsledku plnění objednateli. Poskytovatel je povinen se k reklamaci vyjádřit v termínu do 7 dní ode dne, kdy mu byla doručena a zajistit bezplatné odstranění vady do 14 dnů ode dne doručení reklamace či poskytnout objednateli slevu ve výši odpovídající rozsahu a charakteru dané vadě dle volby objednatel. Při určení výše slevy se přihlédnou zejména k významu vadného plnění pro objednatel. Poskytovatel není oprávněn účtovat si náklady vzniklé s vyřízením reklamace.
5. Poskytovatel se zavazuje odstranit vadu i v případě, kdy neuzná svoji odpovědnost za vznik vady. V tomto případě nese náklady na odstranění vady až do pravomocného rozhodnutí soudu o reklamaci poskytovatel.
6. Obě strany odpovídají za škodu, kterou způsobí druhé straně porušením svých povinností dohodnutých touto smlouvou při provádění předmětu plnění této smlouvy a za podmínek daných touto smlouvou či povinností, které vyplývají už ze samotného předmětu plnění smlouvy.

VIII.

Sankce

1. V případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením faktury poskytovateli podle čl. IV., je objednatel povinen zaplatit poskytovateli zákonný úrok z prodlení z fakturované částky dle aktuálně platné legislativy.
2. Smluvní strany sjednávají pro případ porušení povinnosti o zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích dle čl. V. této smlouvy smluvní pokutu ve výši 50.000,00 Kč za každý jednotlivý případ.
3. V případě, že poskytovatel bude v období účinnosti této smlouvy v prodlení se SLA dle Přílohy č. 1 této smlouvy, je povinen zaplatit smluvní pokutu, a to takto:

Priorita	Sankce (ceny jsou uvedeny bez DPH)	
A – kritická	1500,00 Kč	Za každou (i započatou) hodinu překročení
B – vysoká	1000,00 Kč	Za každou (i započatou) hodinu překročení
C – střední	500,00 Kč	Za každý (i započatý) pracovní den překročení
D – nízká	500,00 Kč	Za každý (i započatý) pracovní den překročení



4. Smluvní pokuty lze uložit opakovaně a za každý jednotlivý případ. Sankce může být vyčíslena do maximální výše rovnající se celkové odměně za plnění této smlouvy.
5. Zaplacením pokuty není dotčeno právo na náhradu škody způsobené porušením povinnosti i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to i ve výši přesahující smluvní pokutu. Náhrada škody zahrnuje skutečnou škodu a ušlý zisk.
6. Vyúčtování pokuty musí být zasláno doporučeně nebo datovou schránkou a pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení vyúčtování poskytovateli.
7. V souladu s nařízením Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině poskytovatel prohlašuje, že není Sankcionovanou osobou a neporušuje jakékoli Sankce.
8. Poskytovatel prohlašuje, že není osobou nebo subjektem, který je určeným cílem nebo který je jinak předmětem sankcí, včetně, ale nejen, v důsledku toho, že je takový subjekt vlastněn nebo jinak ovládán, přímo či nepřímo, jakoukoli fyzickou nebo právnickou osobou, která je určeným cílem sankcí nebo která je jinak předmětem sankcí (dále jen „Sankcionovaná osoba“).
9. Poskytovatel dále prohlašuje, že neporušuje jakékoli zákony, předpisy, obchodní embarga nebo jiná omezující opatření týkající se hospodářských nebo finančních sankcí (zejména, ale nikoli výlučně, opatření týkající se financování terorismu) přijatá, spravovaná, prováděná a/nebo vynucená čas od času některým z následujících způsobů:
 - Organizací spojených národů a jakoukoli agenturu nebo osobu, která je řádně jmenována, zmocněna nebo oprávněna Organizací spojených národů k přijímání, správě, provádění a/nebo uplatňování těchto opatření;
 - Evropskou unií a jakoukoli agenturu nebo osobu, která je řádně jmenována, zmocněna nebo oprávněna Evropskou unií k přijímání, správě, provádění a/nebo uplatňování těchto opatření; a
 - vládou Spojených států amerických a jakýmkoliv jejím ministerstvem, divizí, agenturou nebo kanceláří, včetně Úřadu pro kontrolu zahraničních aktiv (OFAC) ministerstva financí USA, ministerstva zahraničí USA a/nebo ministerstvo obchodu USA.
10. Poskytovatel zároveň prohlašuje, že není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zák. č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů, nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti, a dále prohlašuje, že takovou obchodní společností není ani žádný z jeho poddodavatelů, prostřednictvím kterého Dodavatel prokazuje kvalifikaci v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku (dále jen „Střet zájmů“).
11. Zjistí-li objednatel, že poskytovatel je Sankcionovanou osobou, porušil či porušuje Sankce, je ve Střetu zájmů či jakýmkoliv jiným způsobem poskytovatel porušil či porušuje prohlášení uvedená v tomto článku smlouvy, je objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.

IX.

Oprávněné osoby

1. Oprávněnými osobami při realizaci plnění jsou
 - **za objednatele**
 - a) **ve věcech smluvních:** viz záhlaví této smlouvy
 - b) **ve věcech realizace díla:**
Ing. Martina Málková, [REDACTED]



c) ve věcech technických:

Ing. František Bláha, [REDACTED]

Michal Němec, [REDACTED]

Ing. Petr Hruša, [REDACTED]

• **za poskytovatele**

a) **ve věcech smluvních:** [REDACTED], [REDACTED]

b) **ve věcech realizace díla:** [REDACTED]

c) **ve věcech technických:** [REDACTED]

2. V případě změny oprávněných osob musí být o této skutečnosti druhá smluvní strana neprodleně písemně informována. Za splnění této povinnosti se považuje i e-mail potvrzený druhou smluvní stranou. Účinnost změny nastává okamžikem doručení písemného oznámení příslušné smluvní straně. Změna kontaktní osoby není důvodem k uzavření dodatku.

X.

Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od 19.12.2024 do 31.12.2025.
2. Platnost smlouva nabývá dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění smlouvy v registru smluv, které provede objednatel. Pokud by ke zveřejnění smlouvy v registru smluv došlo později, než 19.12.2024, bude dnem zahájení plnění této smlouvy datum nabytí účinnosti této smlouvy; v takovém případě bude za příslušné období poměrně snížena odměna za poskytování základní technické podpory.
3. Platnost této Smlouvy může být předčasně ukončena:
 - a) písemnou dohodou smluvních stran;
 - b) odstoupením objednatele od smlouvy z důvodu podstatného porušení smlouvy poskytovatelem, kterým jsou zejména prodlení poskytovatele s plněním dle této smlouvy delší než 10 pracovních dnů nebo opakované porušení povinnosti dle této smlouvy;
 - c) odstoupením poskytovatele, pokud bude objednatel přes písemné upozornění poskytovatelem déle než 60 dnů od písemného upozornění v prodlení s plněním své platební povinnosti vůči poskytovateli.
4. Odstoupení od smlouvy ze strany objednatele není spojeno s uložením jakékoliv sankce k jeho tíži.
5. Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně na adresu jejího sídla uvedené v záhlaví této smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že odstoupení od smlouvy se považuje za doručené 10. dnem od jejího uložení u provozovatele poštovních služeb, resp. výslovným odmítnutím přijetí odstoupení druhou stranou.



XI.

Ostatní ustanovení

1. Práva a povinnosti smluvních stran v této smlouvě neupravená a z této smlouvy vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Není-li takových ustanovení, posoudí se taková práva nebo povinnosti dle principů spravedlnosti a zásad, na nichž spočívá zákon č. 89/2012 Sb.
2. Poskytovatel je povinen strpět uveřejnění této smlouvy, jejích případných dodatků objednatelem dle zákona 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) a na profilu zadavatele.
3. Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání zástupců oprávněných k podpisu smlouvy, jinak se těchto skutečností nemůže dovolávat.
4. Jakákoliv oznámení ve smyslu ustanovení této smlouvy, která má předat jedna strana druhé, mohou být předána osobně nebo zaslána doporučeně poštou. Doručovací adresy jsou uvedeny v záhlaví této smlouvy. Změna adresy musí být neprodleně písemně oznámena druhé straně.
5. Všechny dodatky a změny této smlouvy musí mít písemnou formu číslovaných dodatků. Povinnost uzavřít dodatek se netýká zákonných změn sazby DPH dle článku IV. a změny oprávněných zástupců dle článku IX.
6. Pokud kterékoli ustanovení této smlouvy nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným rozhodnutím příslušného orgánu, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu.
7. V případě uvedeném v předchozím odstavci se obě smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a hospodářským významem co nejbližší ustanovení této smlouvy, jež má být nahrazeno.
8. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě a je podepsána zaručenými elektronickými podpisy smluvních stran založenými na kvalifikovaném certifikátu nebo kvalifikovaném elektronickém podpisu. Každá ze smluvních stran obdrží smlouvu v elektronické podobě s uznávanými elektronickými podpisy.
9. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely na základě svobodně a vážně učiněných projevů svojí vůle, s jejím obsahem souhlasí, a po přečtení obsahu připojují níže své podpisy.
10. Nedílnou součástí smlouvy je:
 - Příloha č. 1 – Parametry poskytovaných služeb



Středočeský kraj

V Praze dne dle elektronického podpisu
za **Středočeský kraj**

Dokument je podepsán elektronickým podpisem	
Podpisující:	Daniel Rokos
Organizace:	Středočeský kraj
Sériové č. cert.:	23293544
Vydavatel cert.:	PostSignum Qualified CA 4
Datum a čas:	25.10.2024 09:23:55
Důvod:	
Místo:	

Mgr. Bc. Daniel Rokos,
vedoucí Odboru informatiky

V Praze dne dle elektronického podpisu
za **Aricoma Systems a.s.**

**Ing. Vít
Ševčík**

Digitálně podepsal Ing.
Vít Ševčík
Datum: 2024.10.24
13:16:52 +02'00'

Ing. Vít Ševčík
člen představenstva



Parametry poskytovaných služeb

1. Service Level Agreement (SLA):

Dostupnost (v provozní čase)		99 %	
Technologická podpora		7x12 Po-Ne 7:00 – 19:00	
Zadávání požadavků Servis desk (email, web)		7x24	
Odezva od (response time)		Dle detailu priorit v následující tabulce	
Řešení do (fix time)		Dle detailu priorit v následující tabulce	
Plánovaná údržba		Mimo provozní čas, souvislá délka odstávky max. 4 hodiny – servisní okno, pokud nebude dohodnuto jinak s Odborem informatiky (např. plánovaný výpadek související s upgrade prostředí TCK)	
Priorita	Popis incidentu	Odezva od (response time)	Řešení do (fix time)
A – kritická	Primární systém v HTCK nefunguje vůbec nebo jeho funkčnost je omezena natolik, že systém neplní účel, pro který byl pořízen. - Řešením tohoto stavu se rozumí obnovení provozu HTCK	2 hod.	4 hod.
B – vysoká	Primární systém v HTCK funguje, ale je degradován natolik, že omezuje běžný provoz. <i>Např. dochází k významnému zpomalení výkonu</i> - Řešením tohoto stavu může být i řízený převod provozu HTCK mezi serverovnou č. 025 a 2106, popř. ZTCK	2 hod.	24 hod.
C – střední	• Ztráta redundance v HTCK • Výpadek celé ZTCK • Neprobíhá zabezpečení dat do ZTCK • Neprobíhá záloha	2 hod.	do 2 pracovních dnů
D – nízká	Dílčí výpadky komponent HW prvků (HCI node, disk, zdroj, řadič...)	2 hod.	dle standardních podmínek výrobce HW/SW

- Poskytování služeb podpory musí být zajištěno prostřednictvím vzdáleného přístupu (VPN), případně zásahem v místě instalace.

Pro zadávání incidentů a požadavků na součinnost byl smluvními stranami dohodnut tento postup:

Hlavní přístupový a komunikační bod je Servis Desk Poskytovatele, zajišťující procesní komunikaci a řešení požadavků předáním na řešitelské týmy. Požadavky mohou zadávat oprávněné osoby Objednatele uvedené v Članku IX odst. 1 c) Smlouvy následujícím způsobem:

- přes webové rozhraní: <https://ac365servicedesk.microsoftcrmpartals.com/en-US/>;
- prostřednictvím e-mailu: sd_cit@autocont.cz;



Středočeský kraj

Příloha č. 1

- v časech 8:30-17:00 - telefonicky [+420 910 971 591](tel:+420910971591);
- mimo pracovní dobu na mobilním čísle [+420 601 345 783](tel:+420601345783);
- požadavky mimo režim 9x5 je nutné zadávat výhradně telefonicky