

SMLOUVA
č. 185310295

na poskytnutí technické podpory provozu Štábního informačního systému

I.
Smluvní strany

Česká republika – Ministerstvo obrany

Se sídlem: Tychonova 1, 160 01 Praha 6

IČO: 60162694

DIČ: CZ60162694

Bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha, Na Příkopě 28, Praha 1

Číslo účtu: 404881/0710

Zastoupena: ředitelem odboru komunikačních a informačních systémů
Sekce vyzbrojování a akvizic MO

Se sídlem na adrese: Sekce vyzbrojování a akvizic MO
náměstí Svobody 471/4
160 01 Praha 6

Kontaktní osoby:

- ve věcech smluvních:

- ve věcech organizačních a technických:

ředitel VÚ 3255 Praha nebo jím písemně pověřená osoba

Adresa pro doručování korespondence:

Sekce vyzbrojování a akvizic MO
odbor komunikačních a informačních systémů
nám Svobody 471/4
160 01 Praha 6

(dále jen „objednatel“)

a

Good at IT.com s.r.o.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 199841

Se sídlem: Rybná 716/24, Praha 1 - Staré Město, 110 00

IČO: 24273881

DIČ: CZ24273881

Bankovní spojení: Komerční banka a.s.

Číslo účtu: 115-3601590257/0100

Zastoupena:

Kontaktní osoba:

e-mailová adresa
datová schránka 3akkm7d

(dále jen „poskytovatel“),

uzavírají podle 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) a příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „AZ“), na nadlimitní veřejnou zakázku, zadanou v otevřeném řízení dle § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů tuto smlouvu na poskytnutí technické podpory provozu Štábního informačního systému (dále jen „smlouva“).

II.

Účel smlouvy

Účelem této smlouvy je zabezpečení technické podpory provozu Štábního informačního systému Armády České republiky (dále jen „ŠIS AČR“).

III.

Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli technickou podporu provozních orgánů ŠIS AČR při údržbě, technických a provozních úpravách a rekonfiguracích systému, funkčních úpravách aplikačního programového vybavení (dále jen „APV“), řešení nestandardních stavů a havárií, které nejsou provozní orgány schopny vyřešit ve své kompetenci (dále jen „služba“). Technická podpora zahrnuje následující Service Level Agreement (dále jen „SLA“):

SLA 1 Technická podpora provozu ŠIS AČR a domén SERVICES.MOCR a USERS.MOCR

SLA 2 Technická podpora systému zabezpečení provozu ŠIS AČR

SLA 4 Krizové situace – vyžádání služby v mimopracovní době

SLA 5 Metodická a technická podpora životního cyklu infrastrukturních služeb domény IS.MO

2. Podrobný popis obsahu služby a pravidla pro její poskytování je uveden v příloze č. 1 této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za poskytnutí technické podpory cenu podle čl. V této smlouvy.

IV.

Doba a místo plnění

1. Plnění předmětu této smlouvy bude zahájeno 1. prosince 2018 a skončí dnem 30. listopadu 2021.
2. Místo plnění služby je na adrese:
Generála Píky 1
Praha 6 – Dejvice
160 00

V.

Cena

1. Cena za splnění závazků poskytovatele dle čl. III odst. 1 této smlouvy je sjednána dohodou smluvních stran podle § 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.

2. **Celková cena** za splnění závazku dle čl. III této smlouvy činí **maximálně včetně DPH**

66 483 450,- Kč

(slovy: **šedesát šest milionů čtyři sta osmdesát tři tisíc čtyři sta padesát korun českých**).

cena bez DPH činí maximálně 54 945 000,- Kč

(slovy: padesát čtyři milionů devět set čtyřicet pět tisíc korun českých)

a DPH ve výši 21 % činí 11 538 450,- Kč

(slovy: jedenáct milionů pět set třicet osm tisíc čtyři sta padesát korun českých),

z toho za období prosinec 2018 - listopad 2019 činí cena **22 161 150,- Kč** včetně DPH a za období prosinec 2019 - listopad 2020 činí cena **22 161 150,- Kč** včetně DPH a za období prosinec 2020 - listopad 2021 činí cena **22 161 150,- Kč** včetně DPH.

3. V ceně bez DPH jsou zahrnuty veškeré náklady poskytovatele související se splněním závazku dle čl. III této smlouvy, např. náklady na dopravné a další související náklady.
4. Cena bez DPH je cenou nejvýše přípustnou a nelze ji překročit.
5. Daň z přidané hodnoty bude po celou dobu platnosti této smlouvy uplatňována v sazbě podle v daném období účinného znění zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
6. Rozklad ceny služby dle jednotlivých činností je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.

VI.

Podmínky plnění smlouvy

1. Pro zabezpečení realizace činností, které povedou k praktickému plnění předmětu smlouvy je za objednatele stanoven:

Ředitel VÚ 3255, nebo jím pověřená osoba (dále jen „zástupce objednatele“) - osoba s oprávněním:

- vyzývat poskytovatele k plnění - poskytnutí služeb dle čl. III této smlouvy, v souladu s čl. VI této smlouvy, včetně uplatňování reklamací dle čl. XI této smlouvy,
 - přebírat výsledek poskytnuté služby v souladu s čl. VI této smlouvy,
 - podepisovat akceptační protokol dle přílohy č. 3 této smlouvy.
2. Pracovníci poskytovatele, kteří při plnění jeho závazku dle této smlouvy budou vstupovat do objektů objednatele, podléhají schválení zástupce objednatele. Poskytovatel je povinen písemně nahlásit jména těchto pracovníků zástupci objednatele na adresu Vítězná náměstí 1500/5, Praha 6 do 5 (pěti) kalendářních dnů od podpisu této smlouvy. Změny těchto osob je poskytovatel povinen hlásit zástupci objednatele neprodleně, nejpozději 5 (pět) pracovních dnů před jejich vstupem do objektů objednatele.
 3. Zástupce objednatele vyčlení příslušné prostory v lokalitě VÚ 3255 Praha (budova SUMO) pracovníkům poskytovatele na dobu nezbytně nutnou pro plnění předmětu smlouvy podle čl. III této smlouvy.
 4. Zástupce objednatele zajistí poskytovateli přístup do předmětné lokality způsobem umožňujícím splnění sjednaných časových lhůt, které jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
 5. Vzájemný styk mezi smluvními stranami ve vztahu k plnění předmětu podle této smlouvy bude probíhat prostřednictvím pověřených osob určených poskytovatelem a zástupcem objednatele s určením jejich totožnosti. Případné změny v těchto kontaktních údajích si smluvní strany bez zbytečného odkladu písemně oznámí a nebudou důvodem k uzavření dodatku ke smlouvě.

6. Poskytovateli jsou incidenty/problémy/požadavky předávány primárně elektronicky prostřednictvím aplikace CA ServiceDesk ve formátu „Objednávka služby“, který je uveden v příloze č. 4 této smlouvy, po předchozím schválení zástupcem objednatele.
7. Výjimečně lze objednávku na poskytovatele zaslat dalšími dohodnutými a schválenými způsoby (např. objednávkou plnění služeb cestou CSMKIS/AKIS, cestou supervizora KIS, apod.). V takovém případě je nutné následně požadavek zaznamenat v aplikaci CA ServiceDesk a schválit zástupcem objednatele.
8. Poskyvatel je povinen potvrdit převzetí incidentu/problému v časových intervalech stanovených v tabulce č. 1 příloze č. 1 této smlouvy dle „Závažnosti“ stanovené zástupcem objednatele uvedeným v odst. 1 tohoto článku. Do reakční doby se nezapočítává doba mimo uvedenou pracovní dobu (tj. od 7:00 do 17:00 hodin). Počet požadovaných hodin SLA pro jednotlivá období smlouvy je stanoven jako maximální a nezavazuje objednatele k jejich úplnému vyčerpání.

VII.

Další povinnosti poskytovatele

1. Poskyvatel je povinen za příslušné období a za podmínky řádného splnění všech svých závazků vyhotovit akceptační protokol uvedený v příloze č. 3 této smlouvy, ve kterém uvede podrobný popis skutečně poskytnutého plnění s odvoláním na příslušný článek smlouvy, resp. přílohu včetně počtu osob podílejících se na poskytnuté službě, hodin, cen a období, kdy bylo plnění poskytnuto. Akceptační protokol podepíše za objednatele zástupce objednatele. Zástupce objednatele není povinen akceptační protokol podepsat, jestliže údaje v něm obsažené nejsou pravdivé, popř. plnění nebylo poskytnuto řádně a v souladu s touto smlouvou. Jedno vyhotovení akceptačního protokolu obdrží zástupce objednatele při jeho podpisu, druhé je poskyvatel povinen zaslat objednateli jako nedílnou přílohu faktury a třetí vyhotovení si poskyvatel ponechá. Akceptační protokoly bude poskyvatel číslovat v souvislé vzestupné číselné řadě.
2. Informace v jakékoliv podobě či jejich části, se kterými se pracovníci poskytovatele při plnění této zakázky seznámí, nesmí být poskytnuty v jakékoliv podobě třetí straně. To se vztahuje i na informace nesouvisející s předmětem plnění zakázky, se kterými se však pracovníci poskytovatele seznámí na pracovištích a v objektech objednatele.
3. Používat výpočetní techniku, zálohovací média a komunikační prostředky v objektech objednatele budou pracovníci poskytovatele podle zásad platných pro objekty MO. Poučení pracovníků poskytovatele provede zástupce objednatele v den zahájení plnění smlouvy.
4. Vstup pracovníků poskytovatele, vnášení a vynášení věcí do a z objektů zástupce objednatele se bude řídit zásadami platnými pro objekty MO. Pracovníci poskytovatele jsou povinni se této kontrole oprávněných orgánů zástupce objednatele podrobit. Zástupce objednatele má právo pracovníky poskytovatele, kteří nesplní podmínky pro vstup, do objektů MO nepustit. S tím související následky nese poskyvatel. Poučení pracovníků poskytovatele provede zástupce objednatele v den zahájení plnění smlouvy.
5. Zjistí-li zástupce objednatele, že poskyvatel provádí službu v rozporu s ustanoveními smlouvy a svými povinnostmi, je zástupce objednatele oprávněn dožadovat se toho, aby poskyvatel odstranil vady vzniklé vadným prováděním služby a službu prováděl řádným způsobem. Jestliže tak poskyvatel bezodkladně neučiní, jeho postup bude chápán jako podstatné porušení smlouvy a objednatel bude oprávněn od smlouvy odstoupit.

VIII.

Platební a fakturační podmínky

1. Cena za příslušné období plnění služby bude uhrazena v české měně (Kč) způsobem uvedeným v následujících bodech čl. VIII. smlouvy. Zálohové platby nebudou objednatelem poskytovány.
2. Fakturace ceny dle čl. V. smlouvy za poskytnutou službu bude provedena na základě daňových dokladů vystavených poskytovatelem ke konci každého zdanitelného období, tj. k poslednímu dni každého proběhlého kalendářního měsíce od doby platnosti smlouvy a konče listopadem 2021.
3. Poskytovatel je povinen po zdanitelném plnění vyhotovit a doručit objednateli daňový doklad (dále jen „faktura“). Každá faktura bude vyhotovena ve třech výtiscích (originál a dvě kopie).
4. Poskytovatel sepíše na konci každého dílčího měsíčního plnění služby s pověřeným zástupcem objednatele „Akceptační protokol“, potvrzující plnění služby v souladu se smlouvou. Protokol bude vyhotoven ve třech stejnopisech dle přílohy č. 3. Jedno vyhotovení zůstává pověřenému zástupci objednatele a dvě poskytovateli s tím, že jedno přikládá k originálu daňového dokladu pro objednatele. Zástupce objednatele je povinen potvrdit protokol nejpozději do 14 dní od uskutečnitelného zdanitelného plnění.
5. Faktura podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „z. č. 235/2004 Sb.“) a podle § 435 OZ musí obsahovat tyto údaje:
 - označení dokladu jako „**Daňový doklad – faktura**“ s uvedením evidenčního čísla;
 - obchodní firmu nebo jméno a příjmení, popřípadě název, dodatek ke jménu a příjmení nebo názvu, sídlo nebo místo podnikání poskytovatele s uvedením IČO a DIČ;
 - název a sídlo objednatele s uvedením IČO a DIČ;
 - číslo smlouvy, podle které se uskutečňuje plnění;
 - místo poskytnutí dílčího plnění;
 - datum uskutečnění plnění, datum vystavení a datum splatnosti faktury;
 - cenu za dílčí plnění v Kč bez DPH a včetně DPH s rozpisem cen jednotkových úkonů poskytovaného dílčího plnění;
 - základ daně v korunách a haléřích za dílčí plnění;
 - základní nebo sníženou sazbu daně v % nebo sdělení, že se jedná o plnění osvobozené od daně a odkaz na příslušné ustanovení zákona č. 235/2004 Sb.;
 - výši daně uvedenou v korunách a haléřích, popřípadě zaokrouhlenou na desítky haléřů nahoru;
 - označení peněžního ústavu a čísla účtu poskytovatele, na který má být poukázána platba;
 - počet příloh a razítko s podpisem odpovědné osoby poskytovatele za vystavení faktury;
 - údaj o zápisu poskytovatele v obchodním rejstříku včetně spisové značky, není-li v něm zapsán údaj o zápisu z jiné evidence;
 - originál „**Akceptačního protokolu**“ dle přílohy č. 3 smlouvy vystaveného zástupcem poskytovatele a potvrzeného zástupcem objednatele.
6. Faktura bude poskytovatelem zaslána objednateli:
 - a) V jednom výtisku (originál) včetně příloh na adresu:

Sekce vyzbrojování a akvizic MO
odbor komunikačních a informačních systémů
náměstí Svobody 471/4
160 01 Praha

- b) Jednu kopii faktury zašle poskytovatel zástupci objednatele na adresu Vojenský útvar 3255, Vítězné náměstí 1500/5, 160 01 Praha 6 - Dejvice.
7. Všechny částky v Kč poukazované mezi objednatelem a poskytovatelem na základě smlouvy musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.
 8. Objednatel je oprávněn vrátit poskytovateli fakturu před uplynutím lhůty splatnosti, pokud není předložena v požadovaném počtu výtisků nebo pokud neobsahuje požadované náležitosti a údaje podle článku VIII. smlouvy, nebo obsahuje nesprávné údaje. Při vrácení faktury musí objednatel uvést důvod jeho vrácení. Vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a začíná běžet nová lhůta ode dne doručení opravené faktury objednateli. Poskytovatel je povinen opravenou fakturu doručit objednateli do 5 pracovních dnů ode dne doručení oprávněně vrácené faktury.
 9. Objednatel uhradí fakturovanou částku poskytovateli do 30 dnů ode dne doručení faktury. Poskytovatel vystaví zvlášť jednu společnou fakturu za období prosinec a leden po podpisu akceptačního protokolu. Je-li na faktuře uvedena odlišná doba splatnosti, platí ujednání podle této smlouvy, tj. dnem splatnosti je 30 den ode dne doručení faktury objednateli. Faktura je považována za uhrazenou dnem odepsání příslušné částky u účtu objednatele a jejím směřováním na účet poskytovatele.
 10. Případný opravný daňový doklad je poskytovatel povinen vystavit a doručit do 14 dnů od vyžádání objednatelem. Doba splatnosti opravného daňového dokladu, tj. den připsání na účet objednatele z bankovního účtu poskytovatele, je dohodnuta na 30 dnů ode dne jeho doručení.
 11. Pokud budou u dodavatele zdanitelného plnění shledány důvody k naplnění institutu ručení za daň podle z. č. 235/2004 Sb., bude objednatel při zasílání úplaty vždy postupovat zvláštním způsobem zajištění daně podle § 109a tohoto zákona.

IX.

Vlastnictví a odpovědnost za škody při poskytování služby

1. Vlastníkem zařízení předaného poskytovateli k poskytnutí služby je objednatel.
2. K přechodu odpovědnosti za škodu na jakýchkoliv věcech ve vlastnictví objednatele dochází okamžikem jejich předání či zpřístupnění poskytovateli nebo osobám využitým jím při plnění závazků z této smlouvy a poskytovatel ji nese až do okamžiku předání věci zpět objednateli. Poskytovatel po dobu poskytování služby, tedy po dobu ohraničenou časově protokoly o předání a převzetí těchto přístrojů, odpovídá za škodu na těchto přístrojích, které jsou předmětem plnění smlouvy, ve smyslu ustanovení § 2598 odst. 2 OZ.
3. K přechodu vlastnického práva k věcem dodaným podle této smlouvy poskytovatelem objednateli na objednatele dochází okamžikem jejich převzetí zástupcem objednatele a podpisem příslušného předávacího protokolu zástupci obou smluvních stran.

X.

Záruční podmínky

1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku za jakost výsledku poskytnutých služeb po dobu minimálně 30 dnů ode dne jejich převzetí zástupcem nabyvatele.
2. Záruční doba začíná plynout okamžikem převzetí služby objednatelem, tj. podpisem (dílčího) Akceptačního protokolu zástupcem objednatele.

3. Záruční doba neběží po dobu od oprávněného uplatnění reklamace do doby odstranění vad a předání bezvadného plnění objednateli.

XI. Reklamacce

1. V případě výskytu vady na provedeném plnění je objednatel oprávněn uplatnit u poskytovatele reklamaci. Reklamacce je za objednatele oprávněn uplatňovat zástupce objednatele, a to neprodleně po zjištění této vady kontaktováním servisního centra poskytovatele. Dnem uplatnění reklamace se rozumí den, kdy byl kontakt dle předchozí věty uskutečněn.
2. Kontaktním místem Poskytovatele na kterém bude zástupce objednatele uplatňovat reklamace, je **Servisní centrum Poskytovatele:**
 - tel.: [REDACTED]
 - e-mail: [REDACTED]
3. Poskytovatel se zavazuje odstranit vady reklamovaného plnění služby nejdéle do 30-ti kalendářních dnů od nahlášení.
4. Odpovědnost za vady a nároky z vad poskytnutého plnění předaném plnění se řídí ustanoveními § 2615 a násl. OZ.

XII. Smluvní pokuty a úrok z prodlení

1. V případě prodlení poskytovatele v neprovedení servisního zásahu u konkrétního požadavku řádně a včas, tj. že nedodrží čas vyřešení požadavku či čas jeho předání objednateli dle příslušné závažnosti uvedené v tabulce č. 1 přílohy č. 1 této smlouvy, zaplatí poskytovatel smluvní pokutu pokutou ve výši **5 000,-Kč** za každých započatých 24 hodin prodlení u konkrétního požadavku.
2. V případě prodlení poskytovatele s plněním konkrétního požadavku služby v čase reakce dle příslušné závažnosti uvedené v tabulce č. 1 přílohy č. 1 této smlouvy, zaplatí poskytovatel smluvní pokutou ve výši **1 000,- Kč** za každou započatou hodinu prodlení.
3. Objednatel je povinen v případě prodlení s úhradou fakturované částky uhradit poskytovateli za každý den prodlení úrok v zákonné výši dle nařízení vlády.
4. Právo vymáhat a účtovat smluvní pokutu vzniká objednateli prvním dnem následujícím po marném uplynutí lhůty. Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení daňových dokladů, jimiž jsou účtovány.
5. Smluvní pokuty hradí povinná smluvní strana bez ohledu na to, zda a v jaké výši vznikla druhé straně škoda, která je vymahatelná samostatně v plné výši.
6. Poskytovatel není v prodlení se splněním svého závazku z této smlouvy, pokud mu objednatel neposkytl součinnost či spolupůsobení nezbytné k jeho splnění. Na neposkytnutí součinnosti či spolupůsobení je poskytovatel povinen objednatele obratem písemně upozornit, neučiní-li tak má se zato, že objednatel není s poskytnutím součinnosti či spolupůsobení v prodlení.
7. Poskytovatel není odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému objednatele pokud tato ztráta byla způsobena pracovníkem objednatele. V tomto případě je za obnovu dat odpovědný objednatel.

XIII.

Zánik závazku ze smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že závazek ze smluvního vztahu zaniká v těchto případech:
 - a) splněním všech závazků řádně a včas,
 - b) na základě písemné dohody smluvních stran při vzájemném vyrovnání účelně vynaložených a prokazatelně doložených nákladů ke dni zániku smlouvy,
 - c) výpovědí ze strany objednatele bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet následujícím dnem ode dne doručení výpovědi poskytovateli,
 - d) jednostranným odstoupením objednatele od smlouvy v případě, že bude vůči majetku poskytovatele vyhlášeno insolvenční řízení, v němž bude vydáno rozhodnutí o úpadku nebo návrh na insolvenční řízení bude zamítnut z důvodů, že majetek společnosti nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení.
2. Závazek ze smluvního vztahu dále zaniká jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany objednatele v případě jejího podstatného porušení ze strany poskytovatele. Za podstatné porušení smlouvy ze strany poskytovatele smluvní strany považují:
 - nedodržení termínu dílčího plnění služby o více než 30 dní,
 - nedodržení sjednaného rozsahu, jakosti nebo druhu dílčího plnění služby,
 - nedodržení ujednání o záruce o jakost.
3. Odstoupení od smlouvy dle bodu 2. tohoto článku nevylučuje vymáhání náhrady vzniklé škody a současné uplatnění smluvní pokuty.

XIV.

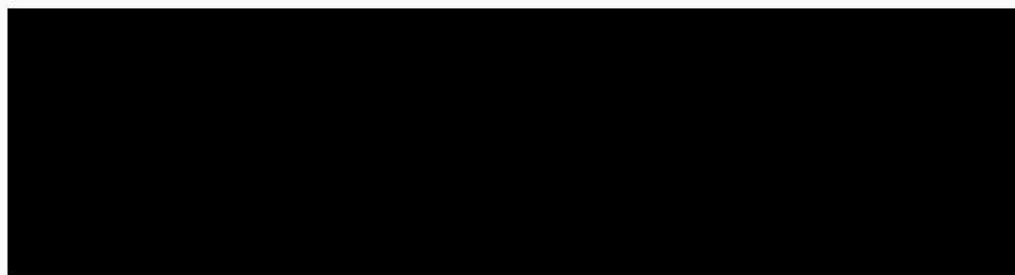
Závěrečná ustanovení

1. Smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích o 9 listech se 4 přílohami o 18 listech příloh, z nichž každý má platnost originálu. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom výtisku. Smluvní strany jsou oprávněné zhotovit si pro svou potřebu kopie této smlouvy. Smlouva ani její kopie nemohou být poskytovány třetím osobám mimo legitimních subdodavatelů poskytovatele.
2. Tato smlouva je uzavřená mezi objednatelem a poskytovatelem a může být měněna nebo doplňována pouze písemnými, oboustranně dohodnutými a postupně číslovanými dodatky, které se stávají její nedílnou součástí. Smluvní strany jsou oprávněné zhotovit si pro svou potřebu kopie těchto dodatků za dodržení podmínky stanovené v bodu č. 1 tohoto článku.
3. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí právním řádem České republiky.
4. Jednacím jazykem při jakémkoliv ústním jednání či písemném styku souvisejícím s plněním této smlouvy je český jazyk.
5. Poskytovatel není oprávněn v průběhu plnění svého závazku podle této smlouvy ani po jeho splnění bez písemného souhlasu objednatele poskytovat jakékoli informace, se kterými se seznámil v souvislosti s plněním svého závazku a podkladovými materiály v listinné či elektronické podobě, které mu byly poskytnuty v souvislosti s plněním závazku podle této smlouvy, třetím osobám (mimo subdodavatele). Poskytnuté informace jsou ve smyslu § 1730 OZ důvěrné.
6. Smluvní strany prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by uzavření smlouvy vylučovaly a berou na vědomí, že v plném rozsahu nesou veškeré právní důsledky plynoucí z vědomě jimi udaných nepravdivých údajů. Na důkaz svého souhlasu s obsahem smlouvy připojují pod ní své podpisy.

7. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním textu smlouvy v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, kterým se zřizuje registr smluv a dalšímu relevantnímu právními předpisy, s výjimkou ustanovení, obsahujících obchodní tajemství ve smyslu OZ nebo utajované informace.
8. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu s § 6 zákona č. 340/2015 Sb.
9. Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:
 - Příloha č. 1: Podrobná specifikace služby, 11 listů
 - Příloha č. 2: Cenový rozklad služby, 2 listy
 - Příloha č. 3: Akceptační protokol, 4 listy
 - Příloha č. 4: Objednávka služby, 1 list

V Praze dne:

V Praze dne:



Podrobná specifikace služby

Do systémové podpory provozu patří následující služby, včetně jejich konkrétních parametrů:

SLA 1 Technická podpora provozu ŠIS AČR a domén SERVICES.MOCR a USERS.MOCR

SLA 2 Technická podpora systému zabezpečení provozu ŠIS AČR

SLA 4 Krizové situace – vyžádání služby v mimopracovní době

SLA 5 Metodická a technická podpora životního cyklu infrastrukturních služeb domény IS.MO

Pro vyjádření požadovaného plnění je proveden propočten na rozsah plnění v jednotlivých SLA na hod/rok.

Počty požadovaných hodin u SLA na vyžádání jsou stanoveny jako maximální s možností převodu mezi jednotlivými SLA pouze v rámci kalendářního roku.

Přehled požadovaných SLA pro rok 2018

SLA 1	Technická podpora ŠIS AČR	max. 120 hod/měsíc
SLA 2	Technická podpora systému zabezpečení provozu ŠIS AČR	max. 500 hod/měsíc
SLA 4	Krizové situace – vyžádání služby v mimopracovní době	max. 5 hod/měsíc
SLA 5	Metodická a technická podpora životního cyklu infrastrukturních služeb domény MOCR	max. 300 hod/měsíc

Přehled požadovaných SLA pro rok 2019:

SLA 1	Technická podpora ŠIS AČR	max. 1440 hod/rok
SLA 2	Technická podpora systému zabezpečení provozu ŠIS AČR	max. 6000 hod/rok
SLA 4	Krizové situace – vyžádání služby v mimopracovní době	max. 60 hod/rok
SLA 5	Metodická a technická podpora životního cyklu infrastrukturních služeb domény MOCR	max. 3600 hod/rok

Přehled požadovaných SLA pro rok 2020:

SLA 1	Technická podpora ŠIS AČR	max. 1440 hod/rok
SLA 2	Technická podpora systému zabezpečení provozu ŠIS AČR	max. 6000 hod/rok
SLA 4	Krizové situace – vyžádání služby v mimopracovní době	max. 60 hod/rok
SLA 5	Metodická a technická podpora životního cyklu infrastrukturních služeb domény MOCR	max. 3600 hod/rok

Přehled požadovaných SLA pro rok 2021:

SLA 1	Technická podpora ŠIS AČR	max. 1320 hod/rok
SLA 2	Technická podpora systému zabezpečení provozu ŠIS AČR	max. 5500 hod/rok
SLA 4	Krizové situace – vyžádání služby v mimopracovní době	max. 55 hod/rok
SLA 5	Metodická a technická podpora životního cyklu infrastrukturních služeb domény MOCR	max. 3300 hod/rok

Počty hodin byly stanoveny na základě analýzy rozsahu plnění předchozích smluv na technickou podporu provozu ŠIS AČR.

SLA 1 - Technická podpora ŠIS AČR a domén SERVICES.MOCR a USERS.MOCR

Toto SLA je pro přehlednost rozděleno do jednotlivých dílčích oblastí, pro něž je dále uveden popis jednotlivé služby, rozsah dodávky služby a úroveň čerpání služby:

- **SLA 1-1 Podpora v oblasti systémových služeb**
- **SLA 1-2 Podpora v oblasti doménových služeb**

- **SLA 1-3 Podpora v oblasti souborových služeb**
- **SLA 1-4 Podpora v oblasti databázových služeb**
- **SLA 1-5 Podpora v oblasti poštovních služeb**
- **SLA 1-6 Podpora v oblasti webových, terminálových, virtualizačních a aplikačních služeb**

SLA 1-1 Podpora v oblasti systémových služeb

Popis služby

Služba „SLA 1-1 Podpora v oblasti systémových služeb“ zahrnuje řešení incidentů, spolupráci na řešení problémů, požadavků a změn, aktualizaci a správu dokumentace v těchto definovaných oblastech:

- podpora serverových a klientských operačních systémů výrobce Microsoft,
- poskytování konzultací v oblasti operačních systémů serverů, pracovních a mobilních stanic ŠIS AČR včetně domén SERVICES.MOCR a USERS.MOCR,
- podpora při systémové distribuci opravných balíčků a bezpečnostních záplat na klientské stanice, servery a mobilní zařízení.

Rozsah poskytované služby

Služba se vztahuje:

- na servery (včetně cluster-serverů) v rámci ŠIS AČR včetně domén SERVICES.MOCR a USERS.MOCR a DMZ ŠIS AČR dle bodu „Společné podmínky pro poskytování služeb“ uvedeném v bodě 2.3.,
- na vizualizační technologie provozované na uvedených serverech popř. pracovních stanicích,
- na operační systémy MS Windows, instalované na výše uvedených serverech resp. vizualizačních technologiích a pracovních stanicích.

Úroveň čerpání služby

Službu nelze čerpat na:

- odbornou pomoc na úrovni CallCentra a HelpDesk IS, tj. level-1 a level-2 support,
- řešení požadavků a změn úrovně CallCentra a HelpDesku IS (tj. svým rozsahem a závažností spadajících úrovním 1 a 2),
- řešení požadavků, které nebyly schváleny ředitelem AKIS/VÚ 3255 nebo jím pověřenou osobou (dále jen „zástupce objednatele“, ve smyslu garant nebo dílčí garant za SLA 1). Toto omezení se týká i požadavků řešených úrovní správy a provozu ŠIS AČR (juniorská a seniorská administrace ŠIS),
- řešení mimo rozsah definovaný v popisu služby.

SLA 1-2 Podpora v oblasti doménových služeb

Popis služby

Služba „SLA 1-2 Podpora v oblasti doménových služeb“ zahrnuje řešení incidentů, spolupráci na řešení problémů, požadavků a změn, odbornou pomoc při aktualizaci a správě dokumentace v těchto definovaných oblastech:

- podpora služeb Active Directory ŠIS AČR včetně domén SERVICES.MOCR a USERS.MOCR a DMZ ŠIS,
- podpora funkcí FSMO (Flexible single master operation),
- podpora dalších doménových služeb ŠIS AČR mimo AD (DHCP, DNS, DFS),
- poskytování konzultací v oblasti doménových služeb v rámci ŠIS AČR včetně domén SERVICES.MOCR a USERS.MOCR.

Rozsah poskytované služby

Služba se vztahuje na servery (viz. „Společné podmínky pro poskytování služeb“ uvedeném v bodě 2.3.):

- na všechny doménové řadiče v doménách „sis.acr“, „videokonference.acr“, „services.mocr“, „users.mocr“ a „dmzsis.acr“,
- na server FSMO,
- na objekty v Active Directory ŠIS AČR včetně domén SERVICES.MOCR a USERS.MOCR.

Úroveň čerpání služby

Službu nelze čerpat na:

- odbornou pomoc na úrovni CallCentra a HelpDesk IS, tj. level-1 a level-2 support,
- řešení požadavků a změn úrovně CallCentra a HelpDesku IS (tj. svým rozsahem a závažností spadajících úrovním 1 a 2),
- řešení požadavků, které nebyly schváleny ředitelem AKIS/VÚ 3255 nebo jím pověřenou osobou (dále jen „zástupce objednatele“, ve smyslu garant nebo dílčí garant za SLA 1). Toto omezení se týká i požadavků řešených úrovní správy a provozu ŠIS AČR (juniorská a seniorská administrace ŠIS),
- řešení mimo rozsah definovaný v popisu služby.

SLA 1-3 Podpora v oblasti souborových služeb

Popis služby

Služba „SLA 1-3 Podpora v oblasti souborových služeb“ zahrnuje řešení incidentů, spolupráci na řešení problémů, požadavků a změn, odbornou pomoc při aktualizaci a správě dokumentace v těchto definovaných oblastech:

- podpora souborových služeb v rámci ŠIS AČR v rámci ŠIS AČR včetně domén SERVICES.MOCR a USERS.MOCR,
- podpora DFS služeb ŠIS AČR včetně domén SERVICES.MOCR a USERS.MOCR,
- poskytování konzultací v oblasti souborových služeb ŠIS AČR včetně domén SERVICES.MOCR a USERS.MOCR.

Rozsah poskytované služby

Služba se vztahuje:

- na souborové servery ŠIS AČR včetně serverů umístěných v doménách SERVICES.MOCR a USERS.MOCR,
- na služby s vazbou na DFS na datových úložištích souborového systému připojená k těmto serverům,
- na objekty souborového systému uložené/spravované na těchto serverech a úložištích.

Úroveň čerpání služby

Službu nelze čerpat na:

- odbornou pomoc na úrovni CallCentra a HelpDesk IS, tj. level-1 a level-2 support,
- řešení požadavků a změn úrovně CallCentra a HelpDesku IS (tj. svým rozsahem a závažností spadajících úrovním 1 a 2),
- řešení požadavků, které nebyly schváleny ředitelem AKIS/VÚ 3255 nebo jím pověřenou osobou (dále jen „zástupce objednatele“, ve smyslu garant nebo dílčí garant za SLA 1). Toto omezení se týká i požadavků řešených úrovní správy a provozu ŠIS AČR (juniorská a seniorská administrace ŠIS),
- řešení mimo rozsah definovaný v popisu služby.

SLA 1-4 Podpora v oblasti databázových služeb

Popis služby

Služba „SLA 1-4 Podpora v oblasti databázových služeb ŠIS AČR“ zahrnuje řešení incidentů, spolupráci na řešení problémů, požadavků a změn, odbornou pomoc při aktualizaci a správě dokumentace v těchto definovaných oblastech:

- podpora databázových služeb v rámci ŠIS AČR včetně domén SERVICES.MOCR a USERS.MOCR,
- podpora při nestandardních situacích při provozu databází v rámci ŠIS AČR (řešení složitějších požadavků na obnovu databází, opravy porušených databází apod.),
- poskytování konzultací v oblasti databázových služeb MS SQL.

Rozsah poskytované služby

Služba se vztahuje:

- na databázové servery v rámci ŠIS AČR, včetně serverů umístěných v doménách SERVICES.MOCR a USERS.MOCR,
- na aplikace MS SQL Server instalované na uvedených serverech,
- na databázový systém Firebird instalovaný v doméně SERVICES.MOCR,
- na databáze provozované na těchto serverech.

Úroveň čerpání služby

Službu nelze čerpat na:

- odbornou pomoc na úrovni CallCentra a HelpDesk IS, tj. level-1 a level-2 support,
- řešení požadavků a změn úrovně CallCentra a HelpDesku IS (tj. svým rozsahem a závažností spadajících úrovním 1 a 2),
- řešení požadavků, které nebyly schváleny ředitelem AKIS/VÚ 3255 nebo jím pověřenou osobou (dále jen „zástupce objednatele“, ve smyslu garant nebo dílčí garant za SLA 1). Toto omezení se týká i požadavků řešených úrovní správy a provozu ŠIS AČR (juniorská a seniorská administrace ŠIS),
- řešení mimo rozsah definovaný v popisu služby.

SLA 1-5 Podpora v oblasti poštovních služeb

Popis služby

Služba SLA 1-5 „Podpora v oblasti poštovních služeb“ zahrnuje řešení incidentů, spolupráci na řešení problémů, požadavků a změn, odbornou pomoc při aktualizaci a správě dokumentace v těchto definovaných oblastech:

- podpora poštovních služeb ŠIS AČR včetně serverů umístěných v doménách SERVICES.MOCR a USERS.MOCR,
- podporu systému propojení pošt,
- podpora při nestandardních situacích při provozu elektronické pošty v rámci ŠIS AČR (řešení složitějších požadavků na obnovu systému elektronické pošty, hromadné migrace poštovních schránek uživatelů apod.) včetně serverů umístěných v doménách SERVICES.MOCR a USERS.MOCR,
- poskytování konzultací v oblasti poštovních služeb MS Exchange a všech jeho částí.

Rozsah poskytované služby

Služba se vztahuje:

- na všechny poštovní servery v rámci ŠIS AČR, včetně serverů umístěných v doménách SERVICES.MOCR a USERS.MOCR a servery systému propojení pošt,
- na aplikace zajišťující provoz poštovních služeb ŠIS AČR, nainstalovaných na poštovních serverech ŠIS AČR, včetně serverů umístěných v doménách SERVICES.MOCR a USERS.MOCR,
- na klienty elektronické pošty MS Outlook instalované na pracovních stanicích ŠIS AČR.

Úroveň čerpání služby

Službu nelze čerpat na:

- odbornou pomoc na úrovni CallCentra a HelpDesk IS, tj. level-1 a level-2 support,
- řešení požadavků a změn úrovně CallCentra a HelpDesku IS (tj. svým rozsahem a závažností spadajících úrovním 1 a 2),

- řešení požadavků, které nebyly schváleny ředitelem AKIS/VÚ 3255 nebo jím pověřenou osobou (dále jen „zástupce objednatele“, ve smyslu garant nebo dílčí garant za SLA 1). Toto omezení se týká i požadavků řešených úrovní správy a provozu ŠIS AČR (juniorská a seniorská administrace ŠIS),
- řešení mimo rozsah definovaný v popisu služby.

SLA 1-6 Podpora v oblasti webových, terminálových, virtualizačních a aplikačních služeb

Popis služby

Služba „SLA 1-6 Podpora v oblasti webových a aplikačních služeb“ zahrnuje řešení incidentů, spolupráci na řešení problémů, požadavků a změn, odbornou pomoc při aktualizaci a správě dokumentace v těchto definovaných oblastech:

- podpora webových, terminálových, virtualizačních a aplikačních služeb provozovaných v rámci ŠIS AČR včetně serverů umístěných v doménách SERVICES.MOCR a USERS.MOCR,
- odborná pomoc při řešení změn v oblasti webových serverů, terminálových serverů, virtualizačních serverů, hostovaných aplikací a služeb,
- odborná pomoc při aktualizaci a správě dokumentace,
- poskytování konzultací v oblasti webových serverů, virtualizačních serverů, terminálových serverů a hostovaných aplikací a ŠIS AČR včetně serverů umístěných v doménách SERVICES.MOCR a USERS.MOCR.

Rozsah poskytované služby

Služba se vztahuje:

- na veškeré servery ŠIS AČR včetně serverů umístěných v doménách SERVICES.MOCR a USERS.MOCR zajišťující provoz webových serverů, terminálových serverů, virtualizačních serverů, hostovaných aplikací a služeb ŠIS AČR,
- na aplikace MS Internet Information Server, MS Internet Explorer, MS Windows SharePoint Services a MS SharePoint Portal Server, Citrix XenServer a virtualizačních serverů výrobců VMWare a Microsoft) instalované na uvedených serverech,
- na aplikace poskytující webový obsah (ŠIS portál, APV ŠIS, EPINAV, Web-To-Date, komerční aplikace instalované v rámci ŠIS AČR - slovníky, překladače apod.) instalované na uvedených serverech.

Úroveň čerpání služby

Službu nelze čerpat na:

- odbornou pomoc na úrovni CallCentra a HelpDesk IS, tj. level-1 a level-2 support,
- řešení požadavků a změn úrovně CallCentra a HelpDesku IS (tj. svým rozsahem a závažností spadajících úrovním 1 a 2),
- řešení požadavků, které nebyly schváleny ředitelem AKIS/VÚ 3255 nebo jím pověřenou osobou (dále jen „zástupce objednatele“, ve smyslu garant nebo dílčí garant za SLA 1). Toto omezení se týká i požadavků řešených úrovní správy a provozu ŠIS AČR (juniorská a seniorská administrace ŠIS),
- řešení mimo rozsah definovaný v popisu služby.

SLA 2 - Systém zabezpečení provozu ŠIS AČR

Toto SLA je pro přehlednost rozděleno do jednotlivých dílčích oblastí, pro něž je dále uveden popis jednotlivé služby, rozsah dodávky služby a úroveň čerpání služby:

- SLA 2-1 Technická podpora aplikací a technologií Systému zabezpečení provozu
- SLA 2-2 Metodická podpora ITSM služeb Systému zabezpečení provozu

SLA 2-1 Technická podpora aplikací a technologií Systému zabezpečení provozu

Popis služby

Tato služba zahrnuje technickou podporu aplikací a technologií systému zabezpečení provozu IKT MO, řešení incidentů, spolupráci na řešení problémů, požadavků a změn, odbornou pomoc při aktualizaci a správě dokumentace v těchto definovaných oblastech:

- modul automatizovaného sběru informací o incidentech, problémech a požadavcích a jejich řešeních s cílem podpory technologie pro jednotnou evidenci těchto informací,
- modul automatizovaného sběru a vedení informací majetku IKT MO s cílem podpory požadovaných auditních sestav,
- modul automatizované distribuce software v rámci IKT MO na klientské stanice (případně servery a mobilní zařízení),
- modul vzdálené podpory pracovních stanic a serverů v rámci IKT MO s cílem zajistit včasné řešení z centrálního místa dohledového pracoviště,
- modul webové prezentace vybraných charakteristik definovaných systémů s cílem prezentovat vybrané metriky a statistiky jednotlivých IKT komponent,
- modul jednotné podpory centrálního místa pro správu IKT MO s cílem včasného varování a predikce možného defektu, definování závislostí jednotlivých komponent, centrální nástroje pro správu,
- podporu a konzultace v oblasti modulu EOKZ, modulu Příjemce oprav, modulu Žádanky, modulu CallCentrum/Operátor, modulu Poruchy telefonních přístrojů, modulu Registrační systém elektronického podpisu, modulu Registrační systém průkazů MO, modulu GSM a modulu TETRA,
- podpora a konzultace při tvorbě a správě webu informační podpory MO.

Rozsah poskytované služby

Služba se vztahuje:

- na objednatelům vlastněné nebo pronajímané servery určené pro poskytování této služby,
- na objednavatelům vlastněné nebo pronajímané softwarové nástroje pro zabezpečení jednotlivých oblastí této služby včetně podpory implementovaných přizpůsobení (customizace) softwarových nástrojů a seniorskou administraci těchto softwarových nástrojů.

Přehled softwarových nástrojů

Pro zabezpečení jednotlivých oblastí této služby jsou využívány následující softwarové nástroje společnosti CA Technologies:

- CA Unified Infrastructure Management Server v licenčním pokrytí CA Unified Infrastructure Management Server and Application Pack, CA Unified Infrastructure Management Server Pack, CA IT Client Manager for Windows, Linux, Mac/Intosh, CA Unified Infrastructure Management Server and Application Pack for CA NSM Migration, CA Unified Infrastructure Management Server Pack for CA NSM Migration)
- CA User Activity Reporting
- CA IT Asset Manager Asset Portfolio Management
- CA Service Desk včetně Service Desk Manager a CA Service Catalog
- CA Application Performance Management
- CA Customer Experience Manager Transition Impact Monitor

Úroveň čerpání služby

Službu nelze čerpat na:

- odbornou pomoc na úrovni CallCentra a HelpDesk IS, tj. level-1 a level-2 support,
- řešení požadavků a změn úrovně CallCentra a HelpDesku IS (tj. svým rozsahem a závažností spadajících úrovním 1 a 2),
- řešení požadavků, které nebyly schváleny ředitelem AKIS/VÚ 3255 nebo jím pověřenou osobou (dále jen „zástupce objednatele“, ve smyslu garant nebo dílčí garant za SLA 1). Toto omezení se týká i požadavků řešených úrovní správy a provozu ŠIS AČR (juniorská a seniorská administrace ŠIS),

- řešení mimo rozsah definovaný v popisu služby.

SLA 2-2 Metodická podpora ITSM služeb Systému zabezpečení provozu

Popis služby

Tato služba zahrnuje řešení incidentů, spolupráci na řešení problémů, požadavků a změn, odbornou pomoc při aktualizaci a správě dokumentace. Dále metodické a projektové vedení v těchto definovaných oblastech:

- KATALOG SLUŽEB - metodická podpora a správa procesů související s provozem katalogu služeb ICT MO, podpora rozpracování a zavedení jednotlivých položek katalogu, strategické návrhy řešení a podporu zavedení a vyhodnocení jednotlivých metrik služeb, poskytování konzultací,
- INCIDENT MANAGEMENT - metodická podpora životního cyklu incidentu, podpora procesů a definovaných workflow, podpora metodiky ITIL, podpora zavedení incident managementu, podpora celého životního cyklu od návrhu, implementace, podpora provozu a obnovy, podpora zvyšování kvality služby, poskytování konzultací,
- PROBLEM MANAGEMENT - metodická podpora životního cyklu problémů, podpora procesů a definovaných workflow, podpora metodiky ITIL, podpora zavedení problem managementu, podpora celého životního cyklu od návrhu, implementace, podpora provozu a obnovy, podpora zvyšování kvality služby, poskytování konzultací,
- CHANGE MANAGEMENT – podpora změnového řízení, podpora procesů a definovaných workflow, podpora metodiky ITIL, podpora zavedení změnového řízení a implementace změn, podpora celého životního cyklu od návrhu, implementace, podpora provozu a obnovy, podpora zvyšování kvality služby, poskytování konzultací,
- KONFIGURAČNÍ MANAGEMENT – správa konfigurační databáze (CMDB), podpora konfiguračních položek (CI), poskytování konzultací v rámci konfiguračního řízení, podpora při návrhu a údržbě CMDB a CI, podpora vyhodnocování konfiguračního řízení, definování závislostí jednotlivých konfiguračních položek,
- CALL CENTRUM – metodická podpora pracoviště (střediska) technické podpory ICT MO, podpora při definici jednotlivých stupňů podpory, konzultace při definici rolí a odpovědností, podpora využití obecně ověřených principů, podpora funkčního modelu implementace technické podpory, analýza stavu, podpora vyhodnocení připravenosti a schopnosti řešit problematiku služby,
- ZNALOSTNÍ BÁZE (KNOWLEDGE BASE) – metodická podpora, návrhy řešení, poskytování konzultací.

Rozsah poskytované služby

Služba se vztahuje:

- na systém zabezpečení provozu ŠIS AČR a podporu řízení IT služeb v customizovaném prostředí objednatele definovaných pro poskytování této služby.

Úroveň čerpání služby

Službu nelze čerpat na:

- odbornou pomoc na úrovni CallCentra a HelpDesk IS, tj. level-1 a level-2 support,
- řešení požadavků a změn úrovně CallCentra a HelpDesku IS (tj. svým rozsahem a závažností spadajících úrovním 1 a 2),
- řešení požadavků, které nebyly schváleny ředitelem AKIS/VÚ 3255 nebo jím pověřenou osobou (dále jen „zástupce objednatele“, ve smyslu garant nebo dílčí garant za SLA 2). Toto omezení se týká i požadavků řešených úrovní správy a provozu ŠIS AČR (juniorská a seniorská administrace ŠIS),
- řešení mimo rozsah definovaný v popisu služby.

SLA 4 - Krizové situace – vyžádání služby v mimopracovní době

Popis služby

Důvodem požadavku na službu SLA 4 je poskytnutí technické podpory ze strany dodavatele i mimo dobu standardní podpory (tzn. mimo pracovní dny od 7:00 – 16:30 hod.) v případě řešení havarijních a kritických situací zapříčiňujících nepoužitelnost ŠIS AČR nebo některé jeho služby (viz „Závažnost 1“) a požadovanou funkčnost nelze zajistit náhradním způsobem, přičemž se nepodaří situaci vyřešit provozními orgány ŠIS AČR a SZP ŠIS AČR.

Rozsah poskytované služby

Služba se vztahuje:

- na havarijní stavy, jejichž náprava nesnese žádného odkladu vzhledem ke schopnosti poskytování služeb ŠIS AČR koncovým uživatelům, přičemž o vyžádání zásahu v rámci SLA4 rozhoduje zástupce objednatele,
- na všechny oblasti definované v popisu služby a v rozsahu dodávky služby u SLA 1 a SLA 2.

Úroveň čerpání služby

Službu nelze čerpat na:

- řešení požadavků, které nebyly schváleny ředitelem AKIS/VÚ 3255 nebo jím pověřenou osobou (dále jen „zástupce objednatele“, ve smyslu garant nebo dílčí garant za SLA 4).
- řešení mimo rozsah definovaný v popisu služby.

SLA 5 – Metodická a technická podpora životního cyklu infrastrukturních služeb domény MOCR

Popis služby

Služba SLA 5 „Metodická a technická podpora životního cyklu infrastrukturních služeb domény MOCR“ zahrnuje spolupráci na návrhu a testování technického řešení, řešení požadavků a změn, odbornou pomoc při aktualizaci a správě dokumentace. Dále zahrnuje konzultace a projektové řízení v těchto definovaných oblastech:

- DOMÉNA MOCR – podpora doménového modelu MOCR, podpora bezpečnostních politik a nastavení, podpora řešení domény MOCR, podpora migrace stávajících doménových řešení (migračních a bezpečnostních scénářů), analýza stavu, podpora a konzultace v oblasti DMZ. Doménové prostředí bude postaveno na technologiích SW produktech společnosti Microsoft.
- VM WARE – podpora v oblasti virtualizačního prostředí využívaného doménou MOCR,
- HP BLADE a SERVER SUPPORT – podpora v oblasti HP BLADE a SERVER technologií nad rámec podpory poskytované dodavateli technologií u serverů využívaných doménou MOCR,
- UNIFIED COMMUNICATION – podpora rozšířené komunikace (videokonference, instant messaging, podpora IP telefonie), podpora kompletní a jednotné komunikační strategie uživatelů,
- PROPOJENÍ POŠT – podpora jednotné centrální poštovní identity pracovníkům resortu, podpora komunikace v rámci vnitřní a vnější pošty,
- INTEGRACE FUNKČNÍCH SLUŽEB – podpora integrace funkčních služeb a aplikací (COTS).
- IDENTITY MANAGEMENT – podpora doménové identity domény USERS.MOCR, spolupráce na analýze, návrhu, konzultace k řešení.
- PUBLIC KEY INFRASTRUCTURE – podpora v oblasti infrastruktury správy a distribuce veřejných klíčů, spolupráce na analýze, návrhu, konzultace k řešení.
- KONVERGENCE INFRASTRUKTURY – podpora a odborná konzultace v oblasti konvergence infrastruktury a služeb ŠIS AČR včetně služeb domény MOCR s bezpečnostní doménou

Internet MO, zejména v oblasti bezpečného poskytování obsahu Internetu v prostředí ŠIS AČR (MOCR) a bezpečného propojení internetové a intranetové pošty ŠIS AČR (MOCR).

Rozsah poskytované služby

Služba se vztahuje:

- na ŠIS AČR, domény SERVICES.MOCR a USERS.MOCR, další neutajované systémy, zejména Internet MO pro oblast „konvergence infrastruktury“ a na integraci se systémy certifikovanými pro nakládání s utajovanými informacemi FIS, ISL a připravovanými systémy ADAM V2 a RUPS,
- na objednatelům užívané servery určené pro poskytování těchto systémů a služeb,
- na objednatelům užívané softwarové nástroje pro zabezpečení jednotlivých oblastí této služby.

Úroveň čerpání služby

Službu nelze čerpat na:

- odbornou pomoc na úrovni CallCentra a HelpDesk IS, tj. level-1 a level-2 support,
- řešení požadavků a změn úrovně CallCentra a HelpDesku IS (tj. svým rozsahem a závažností spadajících úrovním 1 a 2),
- řešení požadavků, které nebyly schváleny ředitelem AKIS/VÚ 3255 nebo jím pověřenou osobou (dále jen „zástupce objednatele“, ve smyslu garant nebo dílčí garant za SLA 5). řešení mimo rozsah definovaný v popisu služby.

Společné podmínky pro poskytování služeb

Rozsah a cena služby je stanovena pro následující rozsah ŠIS AČR (včetně domén SERVICES.MOCR a USERS.MOCR):

- max. 300 hardwarových a virtuálních serverů
- max. 15 000 uživatelských stanic
- max. 25 000 uživatelů ŠIS AČR
- služby se vztahují k serverům a pracovním stanicím umístěným na území ČR i v zahraničí a dostupným pro vzdálenou správu z prostředí celoarmádní datové sítě z pracoviště, které pro poskytovatele služby vyčlení objednatel.

Služba je poskytována v pracovní dny od 7:00 – 16:30 hod. (tzn. v době standardní podpory) za podmínek uvedených níže v parametrech služby.

Parametry služby:

Časové lhůty pro dodavatele na nahlášený požadavek jsou stanoveny dle „Závažnosti“. Pro „Závažnost 1“ platí časové lhůty **Kategorie III** (viz. tabulka č.1). Pro „Závažnost 2“ platí časové lhůty **Kategorie IV** (viz. tabulka č.1). Vyhodnocení závažnosti požadavku provádí odborný specialista zadavatele (garant příslušného SLA).

"Závažnost 1"

Označuje takové stavy systému, při kterých jsou

- podstatným způsobem omezeny nebo zcela nefunkční jedna nebo více služeb poskytovaných uživatelům systému, za podmínek:
 - byl vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav, stav ohrožení státu nebo válečný stav, nebo
 - jedná se o velký počet uživatelů (100 a více), nebo
 - jedná se o hlavní funkcionáře MO a AČR, nebo
 - jedná se o uživatele, kteří se účastní národního nebo nadnárodního cvičení,
- hrozí ztráta, zničení, narušení integrity nebo ohrožení bezpečnosti důležitých dat.

- jsou podstatným způsobem omezeny nebo zcela nefunkční jedna nebo více služeb, majících zásadní význam pro funkčnost systému jako celku z hlediska jeho integrity nebo bezpečnosti.

"Závažnost 2"

Označuje ostatní požadavky, které nesplňují kritéria pro „Závažnost 1“ (tzn. druhořadý problém nebo dotaz, který neovlivňuje přímo fungování systému, chybu v dokumentaci produktu bez přímého dopadu na provoz, návrhy nových prvků pro optimalizaci systému, atd.).

Na přípravu distribuce software v rámci SLA 1-1 (konkrétně systémová distribuce opravných balíčků a bezpečnostních záplat na klientské stanice, servery a mobilní zařízení) je dodavatel stanovena lhůta do 7 pracovních dnů od vydání bezpečnostního patche či jiné opravy; o vydání bezpečnostního patche či jiné opravy je proveden zápis do programových nástrojů systému zabezpečení provozu (aplikace CA ServiceDesk). Tato činnost spadá do „Závažnosti 2“ – tzn. činnost dle harmonogramu.

Poskytovateli jsou konkrétní incidenty/problémy předávány elektronicky prostřednictvím aplikace zadavatele CA ServiceDesk, ke které zadavatel poskytovateli poskytne přístup, popř. dalšími dohodnutými způsoby (např. objednávkou plnění služeb cestou CSM KIS / AKIS apod.). Poskytovatel potvrdí přijetí incidentu/problému dle „Závažnosti“, resp. „Kategorie“ v časových intervalech stanovených v tabulce č.1 této přílohy.

Požadované časové lhůty na odstranění závad

Časové lhůty na odstranění závad vyplývají z jejich závažnosti dle odstavce „Společné podmínky pro poskytování služeb“ uvedeném v této příloze a jsou definovány v tabulce č. 1 této přílohy. Závažnost konkrétní závady určuje garant SLA při zaslání konkrétního požadavku na dodavatele. V případě „Kategorie IV“ se předpokládá, že garant SLA navrhne plán (harmonogram) činnosti ke konkrétnímu požadavku, který bude součástí požadavku a následně bude akceptován dodavatelem. Dodavatel bude mít právo navržený harmonogram oponovat, resp. navrhnout úpravu termínů či činností. Plnění konkrétního požadavku bude započato po oboustranné shodě na harmonogramu konkrétního požadavku.

Tabulka č. 1

Maximální čas:	Kategorie I (SLA 4- kritická)	Kategorie II (SLA 4 nekritická)	Kategorie III (v pracovní době, SLA 1, 2, 5)	Kategorie IV (dlouhodobá, SLA 1, 2, 5)
reakce dodavatele	Č + 2 hod.	Č + 2 hod.	Č + 2 hod. (v pracovní době)	Dle plánu (harmonogram)
na zahájení prací v místě dle požadavku	Č + 6 hod.	Č + 12 hod.	Následující pracovní den	Dle plánu (harmonogram)
na vyřešení požadavku (odstranění závady, náhradní řešení)	Č + 12 hod.	Č + 48 hod.	48 hod. od začátku následujícího pracovního dne	Dle plánu (harmonogram)
předání díla objednateli	Č + 14 hod.	Č + 50 hod.	50 hod	Dle plánu (harmonogram)
Časový rámeček pro řešení požadavku (opravy)	7 x 24 (nepřetržitě)	7 x 24 (nepřetržitě)	V pracovní době	Dle plánu (harmonogram) (7x24)
Pracovní doba: v pracovní dny 7:00 – 16:30 hodin				

Další povinnosti poskytovatele:

- Poskytovatel je povinen za příslušné období (měsíčně) a za podmínky řádného splnění všech svých závazků vyhotovit akceptační protokol, ve kterém uvede podrobný popis skutečně poskytnutého plnění s odvoláním na příslušný článek smlouvy, resp. přílohu včetně hodin, cen a období, kdy bylo plnění poskytnuto (podrobný protokol je požadován z důvodu efektivní kontroly využití finančních prostředků – paušální platby). Akceptační protokol podepíše za objednatele manažer subsystému ŠIS AČR (konkrétní osoba stanovena v organizačním rozkaze ředitele AKIS) a ředitel VÚ3255 Praha nebo jimi pověřené osoby. Tyto oprávněné osoby objednatele nejsou povinny akceptační protokol podepsat, jestliže údaje v něm obsažené nejsou pravdivé, popř. plnění nebylo poskytnuto řádně a v souladu s touto smlouvou. Jedno vyhotovení akceptačního protokolu obdrží objednatel při jeho podpisu, druhé je poskytovatel povinen zaslat zadavateli jako nedílnou přílohu faktury a třetí vyhotovení si poskytovatel ponechá. Akceptační protokoly bude poskytovatel číslovat v souvislé vzestupné číselné řadě. Fakturace bude prováděna ve vazbě na podepsané akceptační protokoly s měsíční periodou.

Výjimka: Na základě podepsaných akceptačních protokolů za měsíce prosinec 2018 a leden 2019 bude vystavena jedna společná faktura za tyto měsíce.

- Pracovníci poskytovatele, kteří při plnění jeho závazku dle této smlouvy budou vstupovat do objektů objednatele, podléhají schválení objednatele. Poskytovatel je povinen písemně nahlásit jména těchto pracovníků objednateli, a to písemně řediteli VÚ 3255 Praha, Vítězná náměstí 1500/5, Praha 6 do 5 kalendářních dnů od podpisu této smlouvy. Změny těchto osob je poskytovatel povinen hlásit objednateli neprodleně, nejpozději 5 pracovních dnů před jejich vstupem do objektů objednatele.
- Objednatel bezúplatně vyčlení příslušné prostory v lokalitě Praha VÚ 3255 (budova SUMO) pracovníkům poskytovatele na dobu nezbytně nutnou pro plnění závazků dle této smlouvy.
- Objednavatel zabezpečí bezúplatné poskytování služeb ŠIS AČR včetně SZP ŠIS AČR pracovníkům poskytovatele na dobu nezbytně nutnou pro plnění závazků dle této smlouvy, objednavatel zároveň zabezpečí bezúplatné poskytnutí 3 telefonních stanic Alcatel své hlasové sítě.
- Informace v jakékoliv podobě či jejich části, se kterými se pracovníci poskytovatele při plnění této zakázky seznámí, nesmí být poskytnuty v jakékoliv podobě třetí straně. To se vztahuje i na informace nesouvisející s předmětem plnění zakázky, se kterými se však pracovníci poskytovatele seznámí na pracovištích a v objektech objednatele. Problematika neposkytování informací bude vyřešena tzv. dohodou o mlčenlivosti (non-disclosure agreement).
- Používat výpočetní techniku, zálohovací média a komunikační prostředky v objektech objednatele budou pracovníci poskytovatele podle zásad platných pro objekty Ministerstva obrany ČR. Poučení pracovníků poskytovatele provede pověřená osoba objednatele v den zahájení plnění smlouvy.
- Vstup pracovníků poskytovatele, vnášení a vynášení věcí do a z objektů objednatele se bude řídit zásadami platnými pro objekty Ministerstva obrany ČR. Pracovníci poskytovatele jsou povinni se této kontrole oprávněných orgánů objednatele podrobit. Objednatel má právo pracovníky poskytovatele, kteří nesplní podmínky pro vstup do objektů Ministerstva obrany ČR, nepustit do objektů objednatele. S tím související následky nese poskytovatel. Poučení pracovníků poskytovatele provede pověřená osoba objednatele v den zahájení plnění smlouvy. Zjistí-li objednatel, že poskytovatel provádí službu v rozporu s ustanoveními této smlouvy a svými povinnostmi, je objednatel oprávněn dožadovat se toho, aby poskytovatel odstranil vady vzniklé vadným prováděním služby a službu prováděl řádným způsobem. Jestliže tak poskytovatel bezodkladně neučiní, jeho postup bude chápán jako podstatné porušení smlouvy a objednatel bude oprávněn od smlouvy odstoupit.

Popis služby	Prosinec 2018 - LISTOPAD 2019			PROSINEC 2019 - LISTOPAD 2020			PROSINEC 2020 - LISTOPAD 2021		
	Maximální plánovaný počet hodin za období	Cena za 1 hodinu služby	Celková cena služby za období	Maximální plánovaný počet hodin za období	Cena za 1 hodinu služby	Celková cena služby za období	Maximální plánovaný počet hodin za období	Cena za 1 hodinu služby	Celková cena služby za období
		Kč bez DPH	Kč bez DPH		Kč bez DPH	Kč bez DPH		Kč bez DPH	
SLA 5 - Metodická a technická podpora životního cyklu infrastrukturních služeb domény MOCR	3 600			3 600			3 600		
DPH 21 %									
Celkem Kč s DPH									

Maximální celková cena bez DPH	54 945 000,00
DPH 21 %	11 538 450,00
Maximální celková cena včetně DPH	66 483 450,00

**Akceptační protokol č. xx /2018 (2019, 2020, 2021)
o skutečně poskytnuté službě podle smlouvy č. 185310295**

Zástupce poskytovatele:

Zástupce objednatele:

Období, za které je akceptační protokol vystaven:

Podrobný popis skutečně poskytnutého plnění:

SLA 1

Číslo incidentu	Datum ddmmrr	Lokalita	Rozsah skutečně poskytnuté služby	Počet osob podílejících se na poskytnuté službě	Počet hodin poskytnuté služby	Cena v Kč za odpracované hodiny bez DPH	
	Cena celkem v Kč bez DPH						

SLA 2

Číslo incidentu	Datum ddmrr	Lokalita	Rozsah skutečně poskytnuté služby	Počet osob podílejících se na poskytnuté službě	Počet hodin poskytnuté služby	Cena v Kč za odpracované hodiny bez DPH
Cena celkem v Kč bez DPH						

SLA 4

Číslo incidentu	Datum ddmrr	Lokalita	Rozsah skutečně poskytnuté služby	Počet osob podílejících se na poskytnuté službě	Počet hodin poskytnuté služby	Cena v Kč za odpracované hodiny bez DPH
Cena celkem v Kč bez DPH						

SLA 5

Číslo incidentu	Datum ddmrrr	Lokalita	Rozsah skutečně poskytnuté služby	Počet osob podílejících se na poskytnuté službě	Počet hodin poskytnuté služby	Cena v Kč za odpracované hodiny bez DPH
	Cena celkem v Kč bez DPH					

Závěrečná rekapitulace

	Počet hodin celkem	Cena v Kč bez DPH	DPH ve výši 21 %	Cena v Kč vč. DPH
SLA 1				
SLA 2				
SLA 4				
SLA 5				
Cena celkem v Kč bez DPH			x	x
DPH ve výši 21%		x		x
Cena celkem v Kč včetně DPH		x	x	

OBJEDNÁVKA SLUŽBY

Číslo smlouvy:

Datum nahlášení požadavku:

Čas nahlášení požadavku:

Objednatel:

Poskytovatel:

Česká republika – Ministerstvo obrany

Tychonova 1
160 00 Praha 6

zástupce objednatele:

.....
Titul, Jméno Příjmení

.....
podpis

Telefonní číslo:

Telefonní číslo:

E-mail:

E-mail:

Faxové číslo:

Faxové číslo:

Popis závady: