

**Smlouva na provádění technické podpory datových úložišť
č. 185310310**

**I.
Smluvní strany**

Česká republika – Ministerstvo obrany

Se sídlem: Tychonova 1, 160 00 Praha 6

IČO: 60162694

DIČ: CZ60162694

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

Číslo účtu: 404881/0710

Zaměstnanec pověřený jednáním:



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

Kontaktní osoby:

- ve věcech smluvních:



- ve věcech organizačních a technických:

ředitel VÚ 3255 Praha

tel.: +420 973 216 004

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

S&T CZ s.r.o.

Zapsaná (ý) v obchodním rejstříku, vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 6033

Se sídlem: Praha 4, Na Strži 1702/65, PSČ 140 00

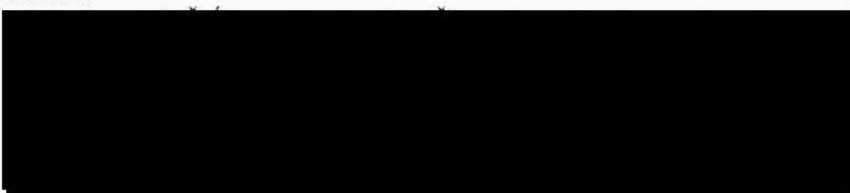
IČO: 44846029

DIČ: CZ44846029

Bankovní spojení: ČSOB, a.s.

Číslo účtu: 117422733/0300

Osoba oprávněná k jednání:



Kontaktní osoba:

Adresa pro doručování korespondence:

Na Strži 1702/65

140 00 Praha 4

(dále jen „poskytovatel“)

Smluvní strany se dohodly, že ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) a v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „AZ“) uzavírají na nadlimitní veřejnou zakázku v oblasti obrany nebo bezpečnosti podle § 187 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) zadanou dle ustanovení § 58 zákona v užším řízení tuto smlouvu (dále jen „smlouva“).

II.

Účel smlouvy

Účelem smlouvy je prováděním technické podpory datových úložišť provozovaných vybraných komunikačních a informačních systémů rezortu Ministerstva obrany, zabezpečit správu, zpracování, bezpečné ukládání a zálohování dat.

III.

Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele provádět technickou podporu datových úložišť provozovaných vybraných komunikačních a informačních systémů rezortu Ministerstva obrany - Finanční informační systém (FIS), Informační systém o službě a personálu (ISSP), Informační systém logistiky (ISL), Štábní informační systém (ŠIS), Digitální vojenský informační systém o území (DVISÚ) a Informační systém Vojenského zpravodajství (ISVZ) dle přílohy č. 1 smlouvy a v souladu s příslušnými technickými podmínkami a normami (dále jen „služba“).
2. Objednatel se zavazuje poskytovateli za provádění řádné a bezvadné služby zaplatit sjednané ceny dle přílohy č. 2 smlouvy.

IV.

Cena

1. Cena za službu podle čl. III. bod 1. smlouvy byla stanovena dohodou smluvních stran v souladu s ustanovením zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů. Ceny, které jsou uvedeny v tabulkách přílohy č. 2 smlouvy, sloužící jako ceník jednotlivých služeb, zahrnují veškeré náklady poskytovatele spojené se zajištěním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy a jsou cenami po celou dobu její platnosti nejvýše přípustnými a nepřekročí částku:

30 579 410,00 Kč včetně DPH

(slovy: třicetmilionůpětsetsedmdesátdevět tisíc čtyřistadeset korun českých),

tj. bez DPH 25 272 240,00 Kč, sazba DPH 21 % činí 5 307 170,00 Kč

(viz příloha č. 2. smlouvy).

2. Smluvní strany se dohodly, že cena za skutečně provedenou službu dle čl. III. bod 1. smlouvy bude poskytovatelem účtována formou pravidelné čtvrtletní platby na základě „Souhrnného protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“ (viz příloha č. 5 smlouvy), jehož součástí budou „Dílní protokoly o čerpání technické podpory datových úložišť“ (viz příloha č. 4 smlouvy) potvrzeného ředitelem Vojenského útvaru 3255 Praha nebo jím pověřené osoby (dále jen „zástupce objednatel“).
3. Daň z přidané hodnoty bude po celou dobu platnosti smlouvy uplatňována v sazbě podle účinného znění zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

Čl. V.

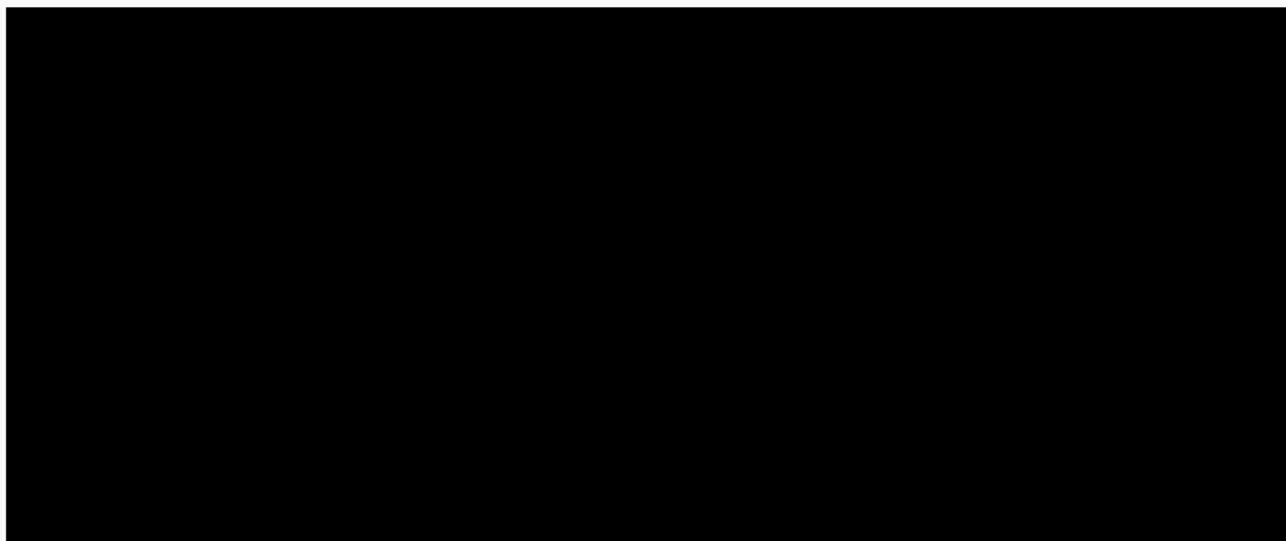
Místo a doba plnění

1. Místem plnění služby dle čl. III. bod 1. smlouvy jsou lokality A, B, C, C1, D, E, E1 a F. Konkrétní informace k předmětným lokalitám poskytovatel protokolárně obdržel na datovém nosiči jako utajovanou informaci se stupněm utajení „Důvěrné“.
2. Plnění předmětu smlouvy bude zahájeno po uzavření smlouvy a ukončeno ve 24:00 hod. dne 30. listopadu 2021.

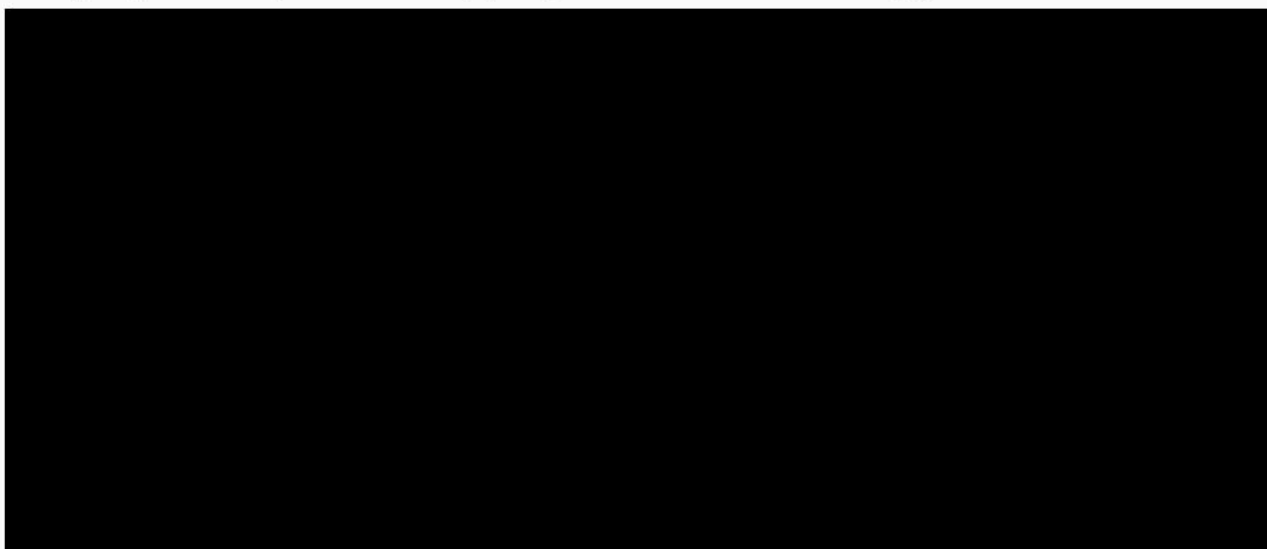
Čl. VI.

Podmínky poskytování služby

1. Pro zabezpečení realizace činností, které povedou k praktickému plnění služby a předávání a přebírání jednotlivých dílčích závazků poskytovatele je u objednatele stanoven zástupce objednatele:
Oprávněnými osobami zástupce objednatele pro akceptaci odstranění incidentu (SL1 – SL3) a s poskytnutím dílčí služby (SL4 a SL5) jsou:



a u poskytovatele oprávněné osoby poskytovatele dle čl. III. smlouvy jsou:



2. Poskytovatel je povinen provádět službu jak v mírových podmínkách, tak i v podmínkách krizových stavů, ve smyslu zákona č. 241/2000 Sb., o hospodářských opatřeních pro krizové stavy a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
3. Poskytovatel je dále povinen:
 - a) službu dle čl. III. bod 1. smlouvy zahájit úvodní poradou za účasti zástupce objednatele a zástupce poskytovatele, k nastavení pravidel komunikací, zodpovědností, eskalací, atp. v prostorách zástupce objednatele na adrese:

VÚ 3255 Praha, Vítězné náměstí 5, 160 01 Praha 6.

- b) V průběhu plnění služby dle čl. III. bod 1. smlouvy svolávat a provádět pravidelná pracovní jednání před ukončením čtvrtletního fakturačního období v prostorách zástupce objednatele na adrese uvedené v písm. a) bodu 3. tohoto článku smlouvy.

Objednatel je povinen:

- a) zajistit poskytovateli při provádění služby vstupy do jednotlivých lokalit plnění podle požadavků a potřeb poskytovatele, a to i ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a státních svátků bez ohledu na denní nebo noční dobu tak, aby bylo poskytovateli umožněno plnit službu, bez zbytečných výluk a prostojů;
 - b) zajistit poskytovateli v místech plnění nezbytnou součinnost plynoucí z charakteru předmětu smlouvy.
4. Pro provádění služby, dle čl. III. bod 1. smlouvy je poskytovatel povinen mít zřízenou a udržovat e-mailovou adresu a telefonní linku v režimech stanovených v příloze č. 1 smlouvy:



5. Provedení služby dle čl. III. bod 1. smlouvy je poskytováno na základě odeslané a poskytovatelem potvrzené „Objednávky na technickou podporu datových úložišť“ (příloha č. 3 smlouvy) na kontaktní e-mail poskytovatele uvedený v bodu 4. tohoto článku. Poskytovatel je povinen reagovat ve lhůtách stanovených v příloze č. 1 smlouvy.
6. V případě, že je nestandardní stav (chyba, vada apod.) zjištěn pracovníkem poskytovatele při provádění služeb, je pracovník poskytovatele povinen zjištěný nestandardní stav (chybu, vadu apod.) bez zbytečného odkladu nahlásit telefonicky na příslušné pracoviště objednatele uvedeného v příloze č. 1 smlouvy. Nahlášením nestandardního stavu (chyby, vady apod.) se rozumí okamžik jeho evidence příslušným pracovištěm objednatele. Pracovník příslušného pracoviště objednatele postupuje dle jednotlivých bodů přílohy č. 1 smlouvy.
7. Po poskytnutí služby dle čl. III. bod 1. smlouvy vyplní pracovník poskytovatele „Dílčí protokol o čerpání technické podpory datových úložišť“ (příloha č. 4 smlouvy) ve třech výtiscích. Do protokolu uvede všechny podstatné skutečnosti, které byly příčinou závady a rozsah prací. Tyto dokumenty musí podepsat obě smluvní strany.

Poskytovatel obdrží dva výtisky příslušného „Dílčího protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť“ dle čl. III. bod 1. smlouvy, z nichž jeden přiloží jako přílohu k „Souhrnnému protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“ (příloha č. 5 smlouvy). Třetí výtisk obdrží objednatel.

8. Poskytovatel po splnění všech závazků dle čl. III. bod 1. smlouvy za dané období uvedeném v čl. IV. bod 2. smlouvy, vyhotoví „Souhrnný protokol o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“ (příloha č. 5 smlouvy) ve třech výtiscích, ke kterému doloží jednotlivé „Dílčí protokoly o čerpání technické podpory datových úložišť“ dle bodu 7. tohoto článku smlouvy, který potvrdí zástupce objednatele.

Poskytovatel obdrží dva výtisky tohoto „Souhrnného protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“, z nichž jeden přiloží jako přílohu k daňovému dokladu - faktuře. Třetí výtisk obdrží zástupce objednatele.

9. Provedení služby, které jsou poskytovány formou telefonických konzultací, budou poskytovatelem dokladovány průkazným výpisem z jeho systému ServiceDesk za dané časové období, uvedené v čl. IV. bod 2. smlouvy. Příslušný výpis ze systému poskytovatele bude přiložen k „Souhrnnému protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“. Výpis ze systému ServiceDesk poskytovatele bude minimálně obsahovat:
 - identifikace pracovníka příslušného KIS a lokality,
 - identifikace kvalifikované osoby poskytovatele,
 - datum a čas zahájení konzultace,
 - datum a čas ukončení konzultace,
 - stručný obsah konzultace.
10. Do 5 kalendářních dnů od uzavření smlouvy předá poskytovatel zástupci objednatele seznam s údaji nezbytnými pro identifikaci pracovníků včetně druhu a registrační značky vozidla, kteří se budou na plnění služby podílet, za účelem vystavení dokladů pro vstup pracovníků poskytovatele do jednotlivých lokalit (vojenských objektů) vyjma lokality F, kdy zástupce objednatele požaduje bezodkladně ode dne podpisu smlouvy zaslat seznam s údaji nezbytnými pro identifikaci pracovníků včetně druhu a registrační značky vozidla, kteří se budou podílet na plnění služby. Seznam pracovníků je poskytovatel povinen v průběhu platnosti smlouvy udržovat aktuální. Zástupce objednatele bezodkladně zajistí povolení vstupů pro poskytovatelem určené pracovníky a povolení vjezdů vozidel poskytovatele do jednotlivých lokalit.
11. Poskytovatel je povinen se při provádění služby řídit ustanoveními vnitřních předpisů objednatele, zejména bezpečnostního, technického a provozního charakteru, které mohou mít vliv na jejich plnění. Objednatel se zavazuje, že po podpisu smlouvy předá poskytovateli prostřednictvím zástupce objednatele potřebné informace o těchto vnitřních předpisech.
12. Poskytovatel není oprávněn pověřit prováděním služby jinou osobu bez písemného souhlasu objednatele.
13. Poskytovatel je povinen mít uzavřenou pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou poskytovatelem třetí osobě na pojistnou částku ve výši minimálně 100 mil. Kč se spoluúčastí poskytovatele max. 10 % s platností této pojistné smlouvy minimálně po celou dobu plnění služby a na základě písemného požadavku zástupce objednatele je poskytovatel povinen shora uvedený dokument předložit.
14. Původcem odpadu, který při provádění služby vznikne, je poskytovatel. Poskytovatel zajistí odstranění tohoto odpadu v souladu se zákonem č. 185/2001 Sb., o odpadech a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
15. Poskytovatel se zavazuje zajistit po celou dobu plnění služby komunikaci s objednatelem výhradně v českém jazyce.

Čl. VII.

Fakturační a platební podmínky

1. Objednatel neposkytuje zálohové platby.
2. Platba proběhne výhradně v Kč. Rovněž veškeré cenové údaje budou uváděny v Kč.

3. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad- faktura (originál + 2 kopie) po řádném provedení a předání služby podle čl. III. bod 1. smlouvy, po podpisu „Souhrnného protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“.
4. Poskytovatel je povinen doručit daňový doklad - faktura (dále jen „faktura“) na adresu objednatele pro doručování korespondence uvedenou v čl. I. smlouvy. Jednu kopii faktury zašle poskytovatel zástupci objednatele na adresu:

VÚ 3255 Praha, Vítězné náměstí, 160 01 Praha 6

5. K faktuře musí být připojen originál „Souhrnného protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“ (příloha č. 5 smlouvy) potvrzeného zástupcem objednatele dle čl. VI. smlouvy. Faktura podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 235/2004 Sb.“) a § 435 OZ a podle požadavků objednatele, musí obsahovat tyto údaje:
 - označení dokladu jako „**Daňový doklad – faktura**“ s uvedením evidenčního čísla;
 - obchodní firmu, sídlo a místo podnikání poskytovatele s uvedením IČO a DIČ;
 - název a sídlo objednatele s uvedením IČO a DIČ;
 - číslo smlouvy, podle které se uskutečňuje plnění;
 - rozsah a předmět plnění;
 - datum uskutečnění plnění a datum vystavení;
 - jednotkovou cenu v Kč bez DPH a včetně DPH
 - základ daně v korunách a haléřích za službu;
 - 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;
 - cenu celkem za službu v Kč včetně DPH;
 - 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.
6. Objednatel uhradí fakturovanou částku poskytovateli do 30 dnů ode dne doručení faktury. Bude-li faktura doručena v období od 15. prosince příslušného roku do 15. ledna roku následujícího, prodlužuje se splatnost takové faktury o 30 dnů. Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání platby z účtu objednatele.
7. Objednatel je oprávněn fakturu vrátit před uplynutím její splatnosti, neobsahuje-li některý údaj nebo doklad uvedený ve smlouvě nebo má jiné závady v obsahu nebo nedostatečný počet výtisků. Při vrácení faktury objednatel uvede důvod jejího vrácení a v případě oprávněného vrácení poskytovatel vystaví fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží znovu ode dne doručení nové faktury objednateli. Poskytovatel je povinen novou fakturu doručit objednateli do 10 dnů ode dne doručení oprávněně vrácené faktury poskytovateli.
8. Pokud budou u poskytovatele zdanitelného plnění shledány důvody k naplnění institutu ručení za daň podle § 109 zákona č. 235/2004 Sb., bude objednatel při zaslání úplaty vždy postupovat zvláštním způsobem zajištění daně podle § 109a tohoto zákona.

Čl. VIII.

Záruční podmínky a uplatnění práv z odpovědnosti za vady

1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku za jakost výsledků poskytnutých služeb dle čl. III. bod 1. smlouvy po dobu 30 kalendářních dnů od doby podepsání „Dílčího protokolu o čerpání

technické podpory datových úložišť“ (viz příloha č. 4 smlouvy) potvrzeného zástupcem objednatele uvedeným v čl. VI. bod 1. smlouvy. Záruční doba neběží po dobu, po kterou objednatel nemůže užívat službu dle čl. III. bod 1. smlouvy pro její reklamované vady.

2. Práva z vadného plnění se řídí ustanovením § 2099 a násl. OZ.
3. Reklamace se uplatňují písemně a to tak, že zástupce objednatele uvedený v čl. VI. bod 1. smlouvy nahlásí vady služby dle čl. III. bod 1. smlouvy e-mailem na e-mail poskytovatele uvedený v čl. VI. bod 4. smlouvy.
4. Poskytovatel potvrdí přijetí požadavku do 15 minut a do 60 minut po obdržení e-mailového oznámení zahájí řešení požadavku specialistou poskytovatele a potvrdí tuto skutečnost prostřednictvím e-mailové zprávy. Pokud tak poskytovatel neučiní, má se za to, že svou odpovědnost za vady služby v záruce uznal v plném rozsahu.
5. Poskytovatel zahájí odstraňování vad služby v záruce bez zbytečného odkladu. Vady služby v záruce budou odstraněny s garantovanou dobou záruční opravy na místě pro danou lokalitu v následujícím pracovním dni (on site servis, fix time NBD v rozsahu 5x11 v době od 7:00 hod. do 18:00 hod., vyjma lokality D, pro kterou platí rozsah 5x8 v době od 07:00 hod. do 15:00 hod.) od přijetí požadavku dle bodu 4.
6. Pro hardware zálohovacích serverů je požadován garantovaný termín odstraňování vady na místě pro danou lokalitu v následujícím dni (on site, fix time ND v rozsahu 7x24). Mimo lokalitu D, kde je požadován garantovaný termín opravy na místě v následujícím pracovním dni (on site, fix time NBD v rozsahu 5x8 v době od 07:00 hod. do 15:00 hod).
7. Reklamací se rozumí vytknutí vady služby (dílčího závazku) a uplatnění nároku z vady služby (dílčího závazku) objednatelem vůči poskytovateli. Proces vyřizování reklamací v případě vad uvedených v bodu 5. a 6. tohoto článku je popsán v příloze č. 1 smlouvy v části Ad 2) SLA 2 – Služba „technická podpora hardware“.
8. Vady poskytované služby budou řešeny v souladu s body 3. 4. a 5. tohoto článku smlouvy.
9. Odpovědnost poskytovatele za vady plnění se přiměřeně řídí ustanoveními § 2615 až 2619 OZ, nestanoví-li tato smlouva jinak.

Čl. IX.

Smluvní pokuty a úrok z prodlení

1. V případě, že poskytovatel je v prodlení s odstraněním incidentu (SL1 – SL3) dle čl. III. bod 1 smlouvy v místech plnění dle čl. V. smlouvy a v termínu dle přílohy č. 1 smlouvy, zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 2 000,00 Kč za každý započatý den prodlení, pokud byl požadovaný termín splnění služby stanoven ve dnech.
2. V případě, že poskytovatel je v prodlení s poskytnutím služby (SL4 a SL5) dle čl. III. bod 1. smlouvy v místech plnění dle čl. V. smlouvy a v termínu dle přílohy č. 1 smlouvy, zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 2 000,00 Kč za každou započatou hodinu prodlení, pokud byl požadovaný termín splnění služby stanoven v hodinách nebo za každý započatý den prodlení pokud byl požadovaný termín splnění služby stanoven na dny.
3. V případě, že poskytovatel nesplní své závazky při poskytování záručního servisu služby (včetně odstraňování vad) dle čl. VIII. smlouvy, zaplatí objednateli smluvní pokutu ve výši 2 000,00 Kč za každý započatý den prodlení, pokud byl požadovaný termín splnění služby stanoven ve dnech.
4. V případě, že poskytovatel nesplní své závazky při poskytování záručního servisu služby (včetně odstraňování vad) dle čl. VIII. smlouvy zaplatí objednateli smluvní pokutu ve výši

2 000,00 Kč za každou započatou hodinu prodlení, pokud byl požadovaný termín splnění služby stanoven v hodinách.

5. V případě prodlení objednatele s úhradou daňového dokladu zaplatí objednatel poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši dle nařízení vlády.
6. Smluvní pokutu a úrok z prodlení hradí povinná strana bez ohledu na to, zda a v jaké výši vznikla druhé straně v této souvislosti škoda, která je vymahatelná samostatně vedle smluvní pokuty a úroku z prodlení v plné výši.
7. Právo vymáhat a fakturovat smluvní pokuty a úrok z prodlení vzniká poskytovateli a objednateli prvním dnem následujícím po marném uplynutí lhůty. Smluvní pokuty jsou splatné do 30 kalendářních dnů ode dne doručení jejich vyúčtování povinné straně.

Čl. X.

Ochrana autorských práv

1. Poskytovatel prohlašuje, že software se kterým je nakládáno v rámci plnění služby (dále jen „SW“), podléhá ochraně autorských práv a je počítačovým programem dle § 65 AZ.
2. Poskytovatel prohlašuje, že:
 - je ve smyslu příslušných ustanovení AZ oprávněn uzavřít s objednatelem tuto smlouvu a poskytovat plnění dle této smlouvy, a to po celou dobu trvání smlouvy;
 - je oprávněn poskytnout objednateli oprávnění k výkonu práva užití SW, a to v rozsahu a způsoby dle této smlouvy.
3. Pokud není toto prohlášení pravdivé, je poskytovatel povinen nahradit objednateli veškerou škodu, která z tohoto důvodu a v souvislosti s ním nabyvateli vznikne.
4. V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí veškerá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy na právního nástupce této strany.
5. Poskytovatel uděluje objednateli oprávnění k výkonu práva užití SW v časově a územně neomezeném rámci v rámci států Evropské unie a v množstevním rozsahu dle čl. III. smlouvy.
6. Pokud poskytovatel při plnění předmětu smlouvy použije řešení obsahující průmyslové nebo jiné duševní vlastnictví třetích osob (patenty, vynálezy, užitné vzory, průmyslové vzory, ochranné známky apod.), plně odpovídá za dodržení právních podmínek použití tohoto vlastnictví a v případě jejich porušení nese právní důsledky z toho vyplývající.

Čl. XI.

Ochrana utajovaných informací

1. Poskytovatel je povinen zabezpečit ochranu utajovaných informací ve smyslu zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, v platném znění (dále jen „zákon č. 412/2005 Sb.“) a souvisejících prováděcích právních předpisů.
2. V rámci plnění smlouvy je poskytovateli umožněn přístup k utajované informaci (dále jen „UI“) způsobem podle § 20 odst. 1 písm. a) zákona č. 412/2005 Sb. do a včetně stupně utajení „DŮVĚRNÉ“. Poskytovateli budou poskytovány UI ve smyslu zákona č. 412/2005 Sb., do a včetně stupně utajení „DŮVĚRNÉ“, a to v souladu s Nařízením vlády č. 522/2005 Sb., kterým se stanoví seznam utajovaných informací, ve znění pozdějších změn, příloha č. 5, pořadové číslo 38 a 41, příloha č. 6, pořadové číslo 13, příloha č. 19 pořadové číslo 13 a příloha č. 18, pořadové číslo 9 a 14. Dále pak budou u poskytovatele vznikat UI ve smyslu zákona č. 412/2005 Sb. stupně utajení „VYHRAZENÉ“ a to v souladu s Nařízením vlády č. 522/2005

Sb., kterým se stanoví seznam utajovaných informací, ve znění pozdějších změn, příloha č. 5, pořadové číslo 38.

3. Odpovědnou osobou objednatele, která bude plnit úkoly ochrany utajovaných informací ve vztahu k poskytovateli je [REDAKCE]
4. Poskytovatel je povinen do 5 pracovních dní ode dne vzniku oznámit bezpečnostnímu řediteli Ministerstva obrany (dále jen „BŘ MO“) a bezpečnostnímu řediteli Vojenského zpravodajství (dále jen „BŘ VZ“) všechny změny v zákonných podmínkách, uvedených v § 17 zákona č. 412/2005 Sb., které by mohly vést k ohrožení jeho ekonomické stability nebo bezpečnostní spolehlivosti.
5. Poskytovatel je povinen neprodleně písemně oznámit BŘ MO a BŘ VZ nezpůsobilost ve vztahu k UI dle § 19 zákona č. 412/2005 Sb., zejména odnětí osvědčení podnikatele a vrátit všechny související UI objednateli smlouvy.
6. Poskytovatel je povinen současně se splněním zákonem č. 412/2005 Sb. daných ustanovení neprodleně písemně oznámit BŘ MO a BŘ VZ neoprávněné nakládání s UI, ztrátu UI nebo jakoukoliv kompromitaci UI rezortu.
7. Poskytovatel je povinen do 5 pracovních dnů ode dne vzniku oznamovat objednateli veškeré změny informací uvedených v Informačním dotazníku podnikatele, uvedeného v příloze č. 7 smlouvy.
8. Poskytovatel vede samostatný seznam poskytnutých utajovaných dokumentů nebo technických zařízení nebo seznam utajovaných dokumentů a technických zařízení, které u něj vznikly,
9. Poskytovatel ve smlouvě se subdodavatelem stanoví zákaz poskytování utajovaných informací dalším subjektům.
10. Poskytovatel umožní pověřeným zaměstnancům Ministerstva obrany – odboru bezpečnosti prověřovat u podnikatele a jeho poddodavatelů nakládání s utajovanými informacemi.

Čl. XII.

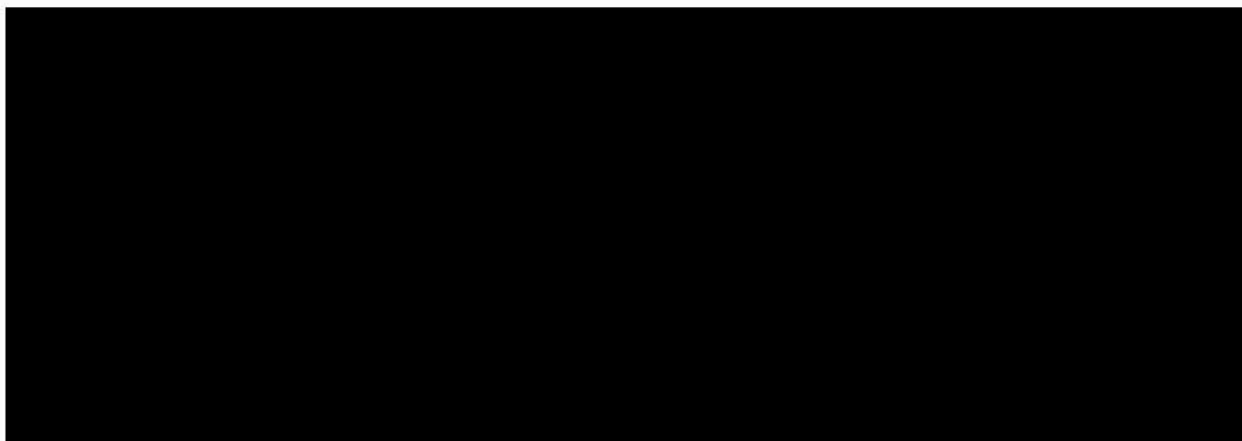
Zánik smluvního vztahu

1. Smluvní strany se dohodly, že smluvní vztah zaniká v těchto případech:
 - a) splněním všech závazků řádně a včas;
 - b) dohodou smluvních stran při vzájemném vyrovnání účelně vynaložených a prokazatelně doložených nákladů ke dni zániku smlouvy,
 - c) jednostranným odstoupením od smlouvy objednatelem pro její podstatné porušení.
2. Podstatným porušením se rozumí:
 - a) nesplnění závazků poskytovatele dle čl. III. bod 1. smlouvy v místě plnění a v době plnění dle čl. V. smlouvy;
 - b) nedodržení ujednání o poskytnutí záruky za jakost služby a reklamách dle čl. VIII. smlouvy poskytovatelem;
 - c) neposkytnutí licence nebo porušení jiných povinností dle čl. X. smlouvy poskytovatelem,
 - d) porušení povinností poskytovatele dle čl. VI. a XI. smlouvy;
 - e) pokud na majetek poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo návrh na insolvenční řízení byl zamítnut, z důvodů, že majetek společnosti nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - f) pokud poskytovatel uvedl v nabídce informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek zadávacího řízení.

Čl. XIII.

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích o 10 listech a 7 přílohách o 55 listech, oba výtisky mají stejnou platnost, přičemž objednatel a poskytovatel obdrží každý jeden výtisk.
2. Smluvní strany se dohodly, že korespondence mezi nimi bude doručována doporučeně každé smluvní straně na její adresu pro doručování korespondence uvedenou v čl. I. smlouvy.
3. Smlouva může být měněna či doplňována vzájemně odsouhlasenými a podepsanými písemnými a vzestupně očíslovanými dodatky, které se stávají její nedílnou součástí. Změna identifikačních údajů smluvních stran uvedených v záhlaví této smlouvy, změna čísel telefonů a e-mailů uváděných v jednotlivých ustanoveních této smlouvy, nebude považována za změnu této smlouvy. Každou změnu podle tohoto článku oznámí příslušná strana písemně druhé straně neprodleně poté, co se o ní dozvěděla.
4. Pokud tato smlouva nestanoví jinak, řídí se tento smluvní vztah příslušnými ustanoveními OZ a AZ.
5. Poskytovatel prohlašuje, že má veškeré potřebné certifikáty, oprávnění apod. potřebná k plnění předmětu smlouvy, včetně práv k jejich užití.
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 (dále jen „zákon o registru 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 zveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb.
9. Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:
 - č. 1 Specifikace provádění technické podpory – 17 listů
 - č. 2 List nabídkové ceny – 1 list (A3)
 - č. 3 Objednávka na technickou podporu datových úložišť – 1 list
 - č. 4 Dílčí protokol o čerpání technické podpory datových úložišť – 1 list
 - č. 5 Souhrnný protokol o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období – 1 list
 - č. 6 Seznam komponent datových úložišť pro všechny lokality – 32 listů
 - č. 7 Informační dotazník podnikatele – 2 listy.



Specifikace poskytování technické podpory datových úložišť

Plnění technické podpory datových úložišť (dále jen „TP“) bude zahájeno po uzavření smlouvy, a to pro kompletní technologii datových úložišť, která je popsána v příloze č. 6 smlouvy a ukončeno bude dne 30. listopadu 2021. Poskytovatel po splnění všech závazků technické podpory vždy vyhotoví za dané časové období (čtvrtletí) „Souhrnný protokol o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“ (viz příloha č. 5 smlouvy) ve třech výtiscích, ke kterému doloží jednotlivé „Dílčí protokoly o čerpání technické podpory datových úložišť“ (viz příloha č. 4 smlouvy) s dodacími listy (v případě obměny produktu), který potvrdí zástupce objednatele dle čl. IV. bod 2. smlouvy.

Pravidelným pracovním jednáním bude předcházet úvodní porada, kde dojde k nastavení komunikačních matic, zodpovědností za jednotlivé části služby, definování způsobu řešení mimořádných situací atd.).

Náplní pracovního jednání bude hodnocení ukončené a probíhající služby dle čl. III. bod 1 smlouvy. Na tomto jednání mohou být také diskutovány plánované změny v informačních technologiích jednotlivých komunikačních a informačních systémů (dále jen „KIS“) objednatele v návaznosti na předpokládané procesy poskytovatele včetně takových, které by mohly mít dopad na změnu požadované úrovně technické podpory datových úložišť v jednotlivých lokalitách. Mohou být také diskutovány otázky kolem plánovaných změn software a firmware apod. Tato jednání budou mít formu otevřené diskuse a budou se konat v prostorách zástupce objednatele na adrese Vojenský útvar 3255 Praha, Vítězné náměstí 5, 160 01 Praha 6.

Definice pojmů

Dedikované telefonní číslo (dedikovaného Storage konzultanta) – jde o vyčleněné telefonní číslo pouze pro potřeby TP Slovo „dedikované“ je téměř vždy použito ve významech jako „přidělené číslo“, „přidělený konzultant“ a vyjadřuje stav, kdy zástupce objednatele volá pouze na jedno neměnné číslo (nezávisle na režimu SLA) případně mu služby v dané oblasti zastřešuje konkrétní přidělený technický konzultant, který má přehled o celém prostředí a nemusí se vždy informovat na technické podrobnosti.

MD (ManDay) – je jednotka stejná jako běžně používaný člověkodén, tj. rozsah 8 hodin.

DR (disaster recovery) – obnova po havárii. Jedná se o předem připravený scénář, který vede k obnově kompletní infrastruktury datových úložišť (dále jen „DÚ“) po nastalé havárii – ať již fatální havárii hardware nebo software způsobené lidským faktorem, živelnou katastrofou nebo jiným selháním.

Eskalační management – je jasně definovaný proces k podpoře a zrychlení řešení kritických incidentů, kde je definován okamžik spuštění eskalace, definován eskalační tým a jeho činnost.

Eskalační tým – je vždy sestavený minimálně z lokálního eskalačního manažera a technických expertů kompetenčních center poskytovatele. Pracovníci poskytovatele jsou při řešení eskalace dostupní permanentně a sestavený tým pracuje v režimu 24x7 až do vyřešení incidentu.

Elevace – je proces, při kterém dochází k předávání technického řešení v rámci úrovní podpory (L1 -> L2 -> L3).

Eskalace – je proces, který neobsahuje technické vyřešení problému, ale pokrývá komplexní řešení celé situace v případech, kdy standardní způsob HW/SW technické podpory nevede

k vyřešení problému v daném časovém okamžiku nebo ke spokojenosti objednatele. Jinak řečeno, jde o přesně definovaný (interní postupy poskytovatele) způsob krizového řízení pro organizaci řešitelských týmů, minimalizaci ztrát pro objednatele, pokrytí lidskými zdroji, pravidelné informování o stavu věcí, návrh a příprava záložních scénářů atd.

Úroveň podpory (L1, L2, L3) – jedná se o jednotlivé úrovně poskytování podpory, kde poskytovatel garantuje existenci interního SLA mezi všemi úrovněmi TP (jednotlivé úrovně L1, L2 a L3 jsou poskytovány poskytovatelem a odpovídá to následující organizaci TP:

L1 = lokální zastoupení poskytovatele TP (přidělení techničtí specialisté pro jednotlivé oblasti, kteří velmi dobře znají prostředí zákazníka a jsou schopni přesně dodat informace o konfiguracích, verzích, způsobu nasazení pro jednotlivé technologické celky). Na této úrovni zároveň probíhá ověření, zda se v případě incidentů jedná o známou chybu. Pokud ano specialista vyhodnotí podmínky implementace opravy, pokud jde o chybu, která je nová dochází k elevaci případu do vrstvy L2/L3,

L2 = kompetenční centra specializovaná pro TP daného produktu,

L3 = vývojová centra / laboratoře pro daný produkt.

Organizace TP probíhá podle doporučení ITIL a ostatních interních postupů.

Odborná asistence – (odborná pomoc při rekonfiguraci, apod.) činnosti jsou specifické pro každou oblast výpočetního prostředí a mohou být velmi rozmanité. Např. vytvoření nových diskových prostor, přes zviditelnění těchto prostor pro určité systémy, úpravu libovolných parametrů, doporučení a nasazení nových verzí (např. VMware, MS SQL atd.), ladění výkonosti např. vzhledem k počtu uživatelů atd. Obecně lze říci, že poskytovatel by měl disponovat dostatečným a prokazatelným množstvím odborných specialistů, kteří jsou schopni odborné služby dodávat za předem dohodnutých finančních a časových podmínek.

Profylaxe (SLA4) - pravidelná roční preventivní údržba všech dodaných technologií dle doporučení výrobce. Doporučení na profylaxi jsou individuální, ale obecně lze říci, že pro HW a SW komponenty je doporučena četnost 2x až 4x ročně, za předpokladu, že zařízení jsou trvale dohledávána automatickými monitorovacími prostředky. Rozsah služby je definován v SLA4.

Maintenance (tzn. údržba licencí spjatých s HW, a SW, údržba samostatného SW (licencí)) - modifikace produktů k nápravě chyb, zlepšení výkonu nebo jiných atributů apod. (bod C) této přílohy).

ND Fix (tzv. Next day fix) – odpovídá podpoře, kdy je oprava provedena následující den, bez ohledu na to, zda se jedná o všední den nebo sobotu, neděli případně státní svátek.

NBD Fix (tzv. Next business day fix) – odpovídá podpoře, kdy je oprava provedena následující pracovní den, např. při poruše v pátek dojde k opravě následující pondělí, pokud nejde o státní svátek.

SDS (Software defined storage) – Softwarově definované úložiště (SDÚ). SDÚ odděluje softwarovou funkcionalitu od vlastních síťových úložných zařízení, která umísťuje do centralizovaného kontejneru nebo řadiče. Centralizovaný přístup poskytuje IT správcům viditelnost fyzických a virtuálních prostředků, přičemž jim umožňuje poskytovat jednotlivá zařízení podle potřeby.

SAN (Storage area network) – je dedikovaná (oddělená od LAN, WAN apod.) datová síť pro připojení komponent DÚ k zálohovaným serverům, která je nejvýkonnějším řešením vzdáleného připojení storage. Využívá samostatné dedikované sítě pro storage komunikaci. Z

výše uvedeného plyne, že disk (zařízení) připojený přes SAN v systému vypadá, jako by byl přímo připojený.

Seznam dodávky služeb - jde o služby, které jsou předmětem TP, profylaktických nebo dalších činností jako např. odborná asistence. Smyslem je stanovení činností, jejich provádění a kontrola realizace spolu s návrhem dalších smysluplných aktivit.

Rutinní provoz – zahájení využívání datových úložišť koncovými uživateli komunikačních a informačních systémů v reálném provozním prostředí.

Nestandardní stav – neplánované přerušení funkčnosti nebo služeb, které by omezily jejich kvality, případně jejich vlastnosti a neodpovídaly by obvyklým atributům (např. odezvy jsou neobvykle dlouhé a významně zpomalují výkon práce uživatelů apod.). Zahrnuje tedy veškeré důvody, pro které nefunguje datové úložiště správně nebo jeho část, případně jednotlivé moduly (prvky) spolu nekomunikují a jehož příčina v okamžiku vzniku nemusí být známa. Neřešením nestandardního stavu může dojít ke kritickým incidentům až k havárii datového úložiště nebo KIS, kdy se systém zcela zastaví, neposkytuje služby, a tedy dojde k nefunkčnosti celého systému.

V případě, že není v možnostech objednatele tento stav vyřešit, musí poskytovatel provést v rámci TP lokalizaci nestandardního stavu nebo havárie, tedy zjistit jeho příčinu vzniku, provést jeho/její odstranění a tento stav následně řádně zdokumentovat. Pokud se jedná o zapříčinění skrytou vadou hardware (HW), software (SW), firmware, apod. dodaného poskytovatelem nebo zaviněné poskytovatelem chybou činností při dodávce, implementaci a konfiguraci DÚ, musí poskytovatel po dobu záruky tento stav vyřešit vlastními silami bezodkladně a bezplatně.

Chyba – vada ve smyslu ujednání OZ. V tomto případě odlišné chování hardwarových či softwarových prostředků od chování popsaného dokumentací jednotlivých komponent.

Výpadek – stav hardwarového či softwarového prostředku, kdy tento prostředek vykazuje totální či částečnou nefunkčnost.

Incident – chyba či výpadek ve smyslu výše uvedených definicí.

Obecné požadavky

- možnost online sledování průběhu řešení servisního případu na portálu poskytovatele,
- reaktivní podpora zahrnuje analýzu problému, návrh řešení a jeho implementaci. V případě potřeby zahrnuje také výjezd technického pracovníka na místo, jeho práci na odstranění závady a také potřebné náhradní díly,
- elektronický přístup ke zdrojům technických informací,
- pro celé období požadované podpory musí existovat oprávnění poskytovatele poskytovat objednateli bezplatně aktuální verze SW, FW pro všechna podporovaná zařízení a poskytovatel musí mít možnost poskytovat a instalovat objednateli bezplatně aktuální verze SW, FW pro všechna podporovaná zařízení. Existence oprávnění poskytovatele poskytovat bezplatně aktuální verze SW, FW a stahovat a instalovat aktuální verze SW, FW musí být potvrzena výrobcem zařízení. Objednatel nebude pro splnění tohoto požadavku akceptovat předložení partnerské smlouvy s výrobcem zařízení nebo prohlášení poskytovatele (ev. podposkytovatele), jelikož z těchto dokumentů není možné ověřit skutečná oprávnění poskytovatele ve vztahu k předmětu veřejné zakázky,
- rozsah původních licencí (např. množstevní, územní nebo časové) zůstávají nedotčeny,

- do 10-ti pracovních dnů od podpisu smlouvy zpracuje poskytovatele i objednatel seznam oprávněných osob pro využívání služeb technické podpory,
- na všechny využívané služby bude poskytovatelem vystaven písemný protokol (dílní protokol o čerpání technické podpory datových úložišť a následně celkový za dané období tj. Souhrnný protokol o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období),
- podpora musí být dodávána v českém nebo slovenském jazyce.

A) Oblasti požadované technické podpory

Objednatel požaduje dodat technickou podporu v těchto oblastech:

- 1) **SLA 1** - Služba „pracoviště Service Desk“ (reaktivní podpora),
- 2) **SLA 2** - Služba „technická podpora hardware“ (reaktivní podpora),
- 3) **SLA 3** - Služba „technická podpora software“ (reaktivní podpora),
- 4) **SLA 4** - Služba „pravidelné preventivní profylaktické prohlídky“ (proaktivní podpora),
- 5) **SLA 5** - Služba „konzultace a práce na vyžádání“ (konzultační, administrační a další provozní služby).

Objednatel požaduje dodat výše uvedené služby v tomto rozsahu:

Ad 1) SLA 1 - Služba „pracoviště Service Desk“

a) Definice služby

Služba Service Desk (SD) představuje jednotný systém pro evidenci a řízení všech záznamů (incidentů, požadavků, konfigurační databáze, vad, problém managementu, atd.) souvisejících s provozem a správou dodané infrastruktury. Součástí služby musí být zajištění 1. úrovně podpory (L1), kdy pracoviště SD zabezpečuje příjem resp. vstupní zpracování všech incidentů, požadavků od Dohledového pracoviště Supervizora KIS nebo Dohledové pracoviště KIS Vojenského zpravodajství (VZ), jejich prvotní kontrolu, klasifikaci a předání řešitelům na základě stanovených eskalačních procedur.

b) Činnosti služby

- zajištění jediného kontaktního místa - webový portál Service Desku (Jednotné dedikované telefonní číslo a e-mailovou adresu pro hlášení poruch)
- zajištění telefonické Hot-line,
- zajištění 1. úrovně podpory (L1) všech dodaných technologií v procesech incidentů, požadavků, konfigurační databáze, vad, problém managementu,
- řízení servisních požadavků a jejich eskalace (na další úroveň L2 a L3) provozních (rutinní) záležitostí souvisejících s provozem řešení,
- pro hlášení incidentů je poskytovatel povinen mít zřízenou a udržovat emailovou podporu a Hot-line, které přijímají hlášení závad, nestandardních stavů a provozních problémů (Help Desk) v pracovní dny od 7.00 hod. do 18.00 hod. E-mailová podpora funguje v režimu 7x24, ale pro účely plnění jsou závady hlášené po 18. hod. evidovány, jako by byly nahlášený v 7.00 hod. následující pracovní den.

c) Rozsah služby

Lokalita	Režim	Rozsah	Adresa a kontaktní osoba

d) Požadavky na kvalitu služby

Název SLA	Hodnota SLA
Lhůta pro potvrzení přijetí požadavku	15 minut
Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	60 minut od obdržení požadavku
Fakturační období	periodicky za každé čtvrtletí v písemné formě s akceptací zástupce objednatele

Ad 2) SLA 2 – Služba „technická podpora hardware“**a) Definice služby**

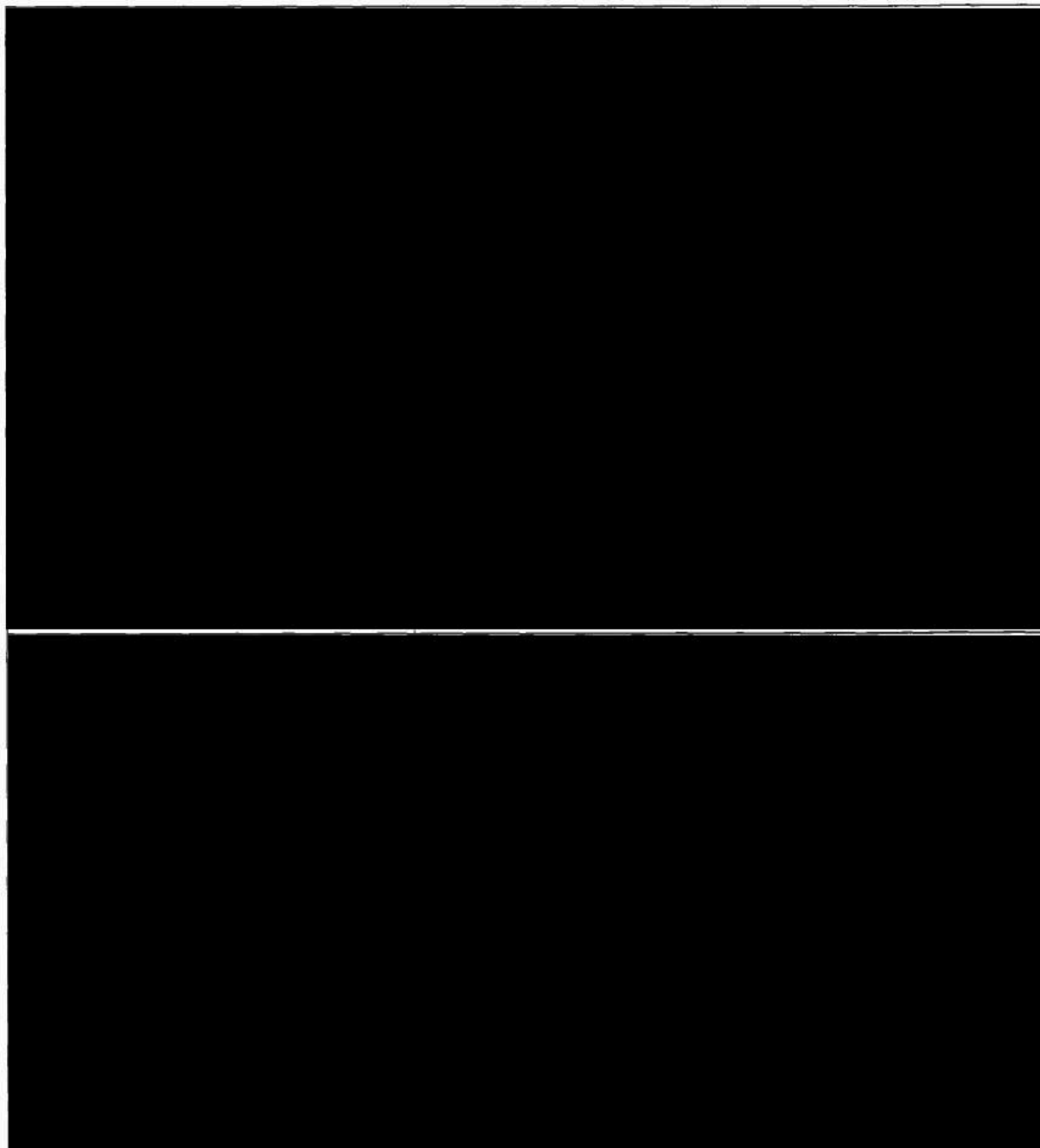
Služba podpory k dodanému HW představuje plnění, které se skládá z podpory výrobce a podpory poskytovatele při zajištění této podpory, a to nejen reaktivní, ale i proaktivní podporu (pravidelné bezplatné aktuální verze firmware, patch analýzy apod.). Předmětem plnění služby této podpory HW je servisní podpora výrobce všech dodaných HW technologií řešení (např. servery, disková pole, knihovny, SAN, VTL, síťové prvky, apod.) včetně všech souvisejících softwarových komponent (mikrokódy, firmware, řídicí SW), které tvoří nedílnou součást dané HW technologie.

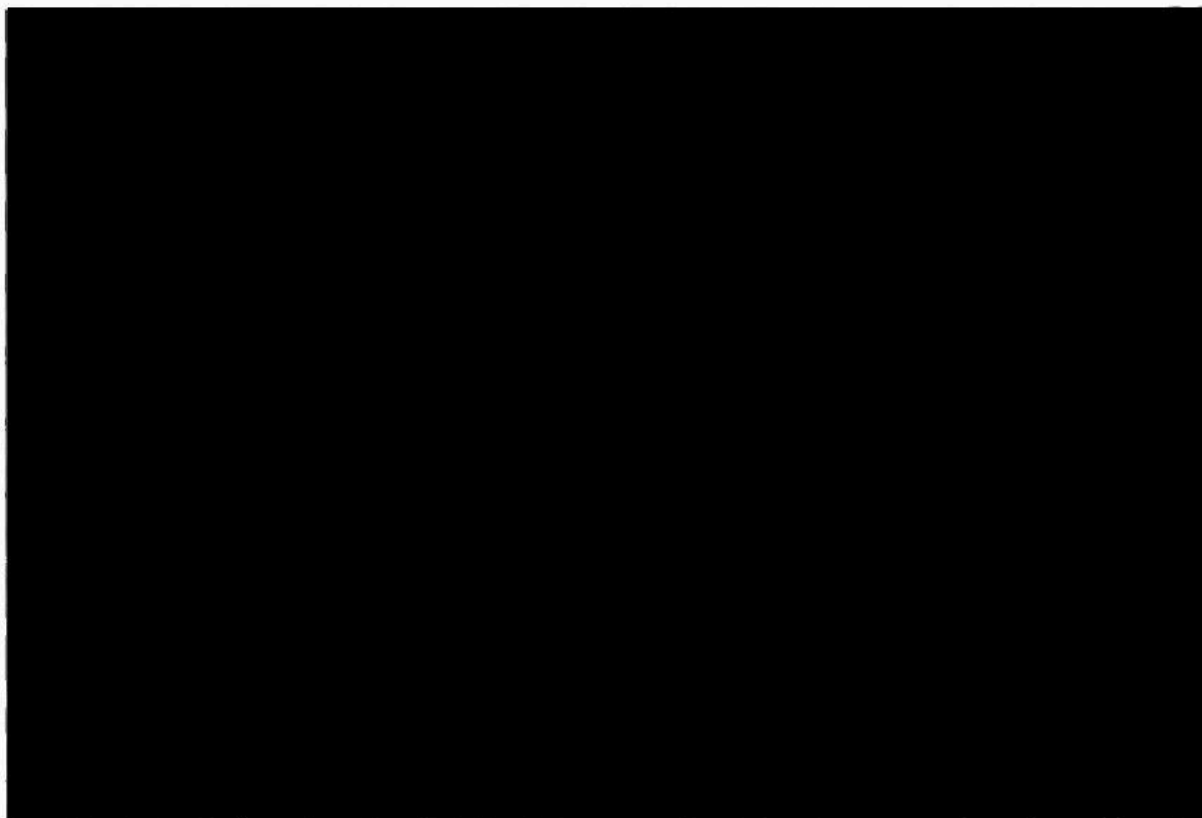
b) Činnosti služby

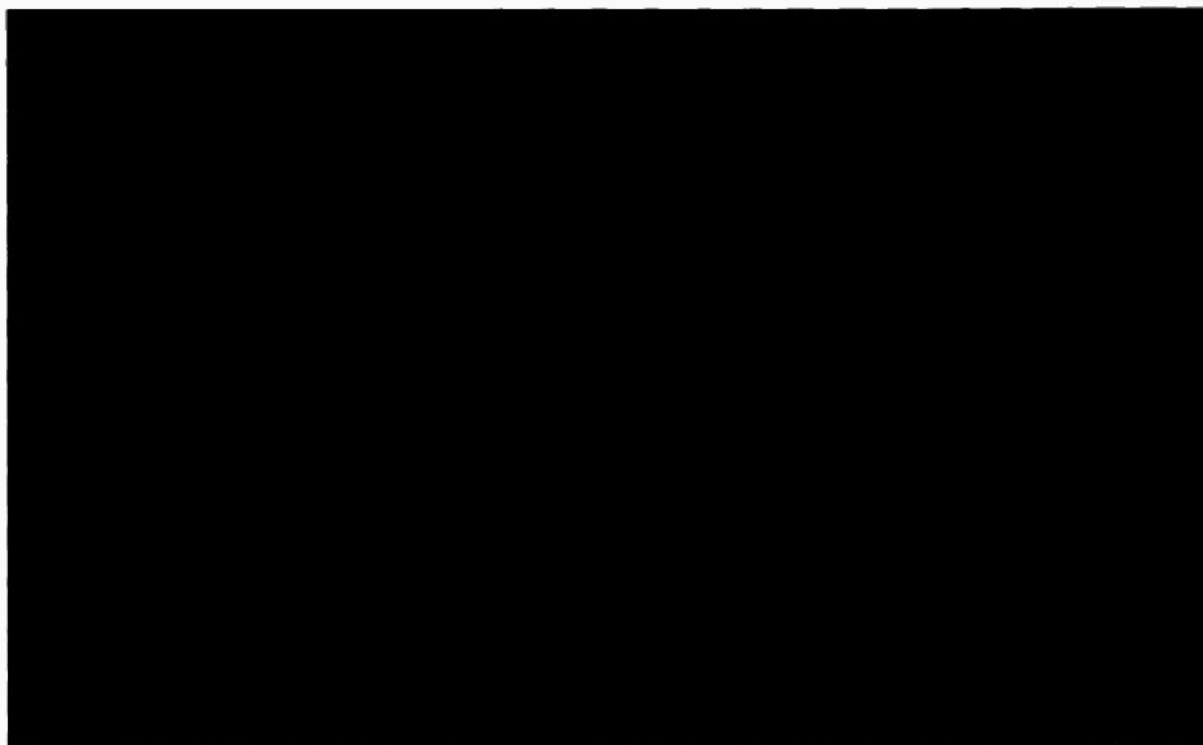
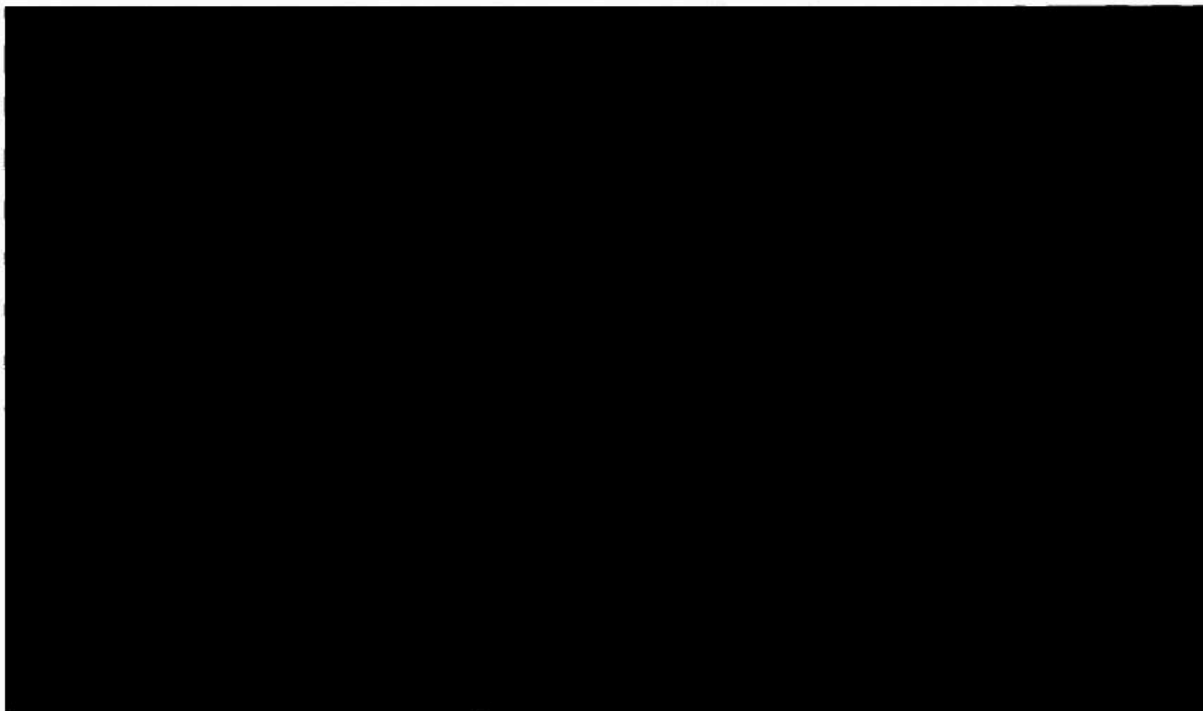
- zajištění diagnostiky a asistence při určování, zda se jedná o HW nebo SW problém na místě plnění služby v příslušné lokalitě,
- zajištění servisu vadných komponent a technologií v místě instalace, odstranění problému na všech dodaných HW zařízeních dle provedené diagnostiky včetně problémů v konfiguraci a uvedení do původního stavu před vznikem incidentu a dle specifikace zařízení, fyzická výměna všech nefunkčních komponent nebo celého zařízení a provedení jeho konfigurace či rekonfigurace,
- plánování, rozvržení a instalace oprav dle specifikace výrobce, dále diagnostiku chybových stavů a aplikace mikrokódových změn včetně jejich aktualizace,

- zasilání oznámení o dostupnosti opravných SW balíků (preventivní a opravné SW balíky) včetně jejich elektronického či fyzického dodání na datovém nosiči,
- eskalace potenciálních problémů středisku podpory konkrétního výrobce dodaného HW,
- vadné HW komponenty budou vyměněny za stejné nebo obdobné se stejnými parametry nebo vyššími,
- vadné HW komponenty si poskytovatele odebere zpět k ekologické likvidaci mimo veškerých datových nosičů.

c) Rozsah služby









d) Požadavky na kvalitu služby

Název SLA	Hodnota SLA
Lhůta pro potvrzení přijetí požadavku	15 minut
Garantovaná doba zahájení řešení incidentu	60 minut
Garantovaná doba vyřešení incidentu (hod)	viz jednotlivé lokality v kapitole Rozsah služby
Uzavření incidentu	předání ve formě „Dílčího protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť“ s podpisem obou smluvních stran
Fakturační období	periodicky za každé čtvrtletí v písemné formě s akceptací zástupce objednatele „Souhrnného protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“

Ad 3) SLA 3 – Služba „technická podpora SW“**a) Definice služby**

Služba podpory k dodanému komerčnímu SW představuje plnění, které se skládá z podpory výrobce všech dodaných SW technologií a řešení (OS, VSAN, SDÚ, monitoring, zálohování, atd.).

b) Činnosti služby

- zajištění diagnostiky a asistence při určování, zda se jedná o HW nebo SW problém na místě plnění služby v příslušné lokalitě
- zajištění servisu vadných SW komponent v místě instalace, odstranění problému na všech dodaných SW komponentech a řešení na zařízeních dle provedené diagnostiky včetně problémů v konfiguraci a uvedení do původního stavu před vznikem incidentu a dle specifikace zařízení, fyzická instalace nebo reinstalace všech nefunkčních SW komponent nebo celého řešení a provedení jeho konfigurace či rekonfigurace
- plánování, rozvržení a instalace oprav dle specifikace výrobce, dále diagnostiku chybových stavů a aplikace opravných SW balíčků včetně aktualizace
- zasílání oznámení o dostupnosti opravných SW balíčků (preventivní a opravné SW balíky) včetně jejich elektronického či fyzického dodání na datovém nosiči
- eskalace potenciálních problémů středisku podpory konkrétního výrobce dodaného SW

c) Rozsah služby



d) Požadavky na kvalitu služby

Název SLA	Hodnota SLA
Lhůta pro potvrzení přijetí požadavku	15 minut
Garantovaná doba zahájení řešení incidentu	60 minut
Uzavření incidentu	předání ve formě „Díličho protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť“ s podpisem obou smluvních stran
Fakturační období	periodicky za každé čtvrtletí v písemné formě s akceptací zástupce objednatele „Souhrnného protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“

Ad 4) SLA 4 – Služba „pravidelné preventivní profylaktické prohlídky“

a) Definice služby

Služba profylaxe představuje plnění, které se skládá z profylaxe průběžné, preventivní a z podpory řešení s cílem včasné detekce potenciálních problematických stavů individuálních komponent řešení i řešení jako celku. Komplexní proaktivní údržbu infrastruktury, služby v oblasti administrace a správy a spolupráci se zástupci zadavatele v celkovém rozsahu nejméně 9 MD ročně pro každou z lokalit výše uvedených KIS (pro profylaxi, lokalitě D – 2 MD) a 8 MD ročně pro každou z lokalit výše uvedených KIS (pro pracovní jednání – 2h na čtvrtletní schůzky).

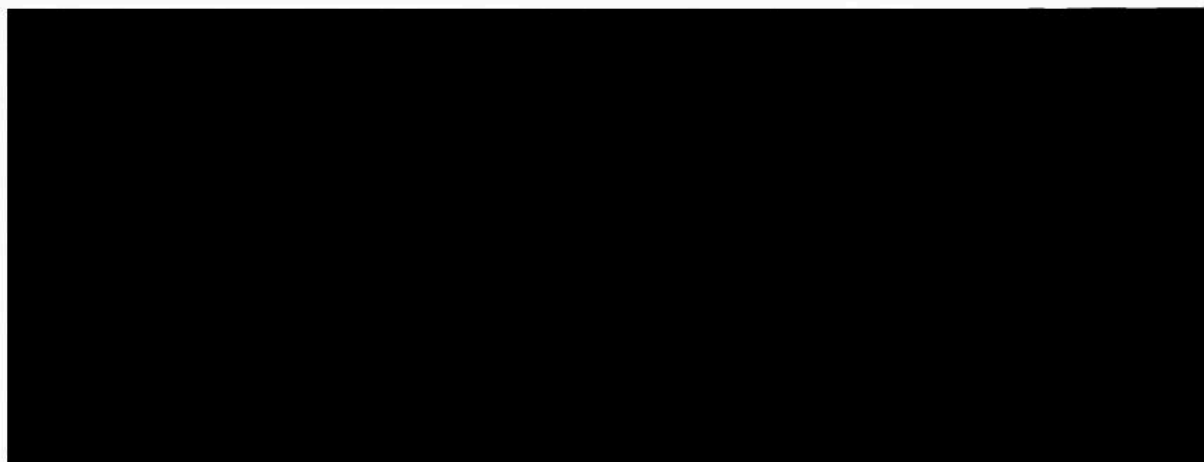
b) Přidělený dedikovaný tým pro toto SLA sestávající minimálně z:

- Manažera dodávky služeb (nebo jeho zástupce) – hlavní kontaktní osoby pro technické a organizační záležitosti, který koordinuje dodávku služeb a řídí využívání zdrojů. U manažera dodávky služeb by měla být požadována ITIL v3 certifikace z důvodu procesního řízení na straně poskytovatele servisních služeb (u manažera dodávky technické podpory považujeme certifikaci ITIL v3 za nutnou a to v úrovni kvalifikace ověřené certifikátem „ITIL Service Operation Certificate“ nebo nadřazeným certifikátem „ITIL Expert in IT Service Management“),

- storage konzultant (oblast 3PAR) - storage specialista odpovědný za činnosti vedoucí k optimalizaci a spolehlivosti provozu diskových polí HPE 3PAR (vždy musí být k dispozici náhradní Storage konzultant, v případě nedostupnosti dedikovaného Storage konzultanta),
- backup konzultant (oblast StoreOnce a DataProtector) - Backup specialista odpovědný za činnosti vedoucí k optimalizaci a spolehlivosti provozu zálohovacích jednotek HPE StoreOnce a DataProtector (vždy musí být k dispozici náhradní Backup konzultant, v případě nedostupnosti dedikovaného Backup konzultanta),
- HW specialisty – výrobcem certifikovaný HW specialista odpovědný za proaktivní činnosti na podporovaném zařízení,
- SDS specialista (Oracle HSM) - specialista odpovědný za činnosti vedoucí k optimalizaci a spolehlivosti provozu jednotek SDS.

c) Činnosti služby

- pravidelná kontrola funkčnosti a výkonnosti řešení všech dodaných technologií (dostupnost, funkčnost, výkonnost – HW, SW a FW) dle doporučení daného výrobcem včetně zákonných revizí dle příslušné platné ČSN,
- pravidelná roční preventivní údržba všech dodaných technologií dle doporučení výrobce v prostorách objednatele,
- zpracování ročního plánu podpory - roční plán podpory sestavený při zahájení kontraktu a průběžně aktualizován. Popisuje provozní výpočetní prostředí a seznam dodávky služeb (poskytovatel zpracuje do 10-ti pracovních dnů od popisu smlouvy, který bude odsouhlasený zástupcem objednatele – manažerem projektu DÚ),
- pravidelné pracovní jednání - čtvrtletní schůzky k analýze průběhu podpory a plánování dalších akcí v reakci na aktuální situaci a potřeby. Doklady k řešeným reaktivním servisním případům, vyhodnocení plnění smluvních zásahů, identifikace trendů a příležitostí, jak zvýšit výkon a spolehlivost,
- sběr a analýza logů a dalších provozních a konfiguračních dat s výsledným seznamem doporučení pro upgrade FW a SW komponent a doporučení změn konfigurace. Implementaci všech doporučení po odsouhlasení zástupcem objednatele provedou pracovníci poskytovatele,
- komplexní kontrola celého výpočetního prostředí - jednou ročně komplexní kontrola celého prostředí napojeného na datová úložiště z pohledu vysoké dostupnosti zahrnující nejen vlastní disková pole ale také SAN a připojené servery. Požadována je výsledná tištěná zpráva obsahující doporučení směřující ke zlepšení dostupnosti v rámci celého výpočetního prostředí. V rámci komplexní kontroly provede poskytovatel požadované pravidelné revize elektrických zařízení,
- proaktivní podpora musí být dodávána v českém nebo slovenském jazyce.

d) Rozsah služby**e) Požadavky na kvalitu a kvantitu služby**

Název SLA	Hodnota SLA
Minimální objem poskytnutých služeb (MD - člověkodén) v rámci vyhodnocovacího období	Lokality A, B, C, C1, E, E1, F - 2 MD/rok, lokalita D - 3 MD/rok
Uzavření incidentu	předání ve formě „Dílčího protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť“ s podpisem obou smluvních stran
Fakturační období	periodicky ročně v písemné formě s akceptací zástupce objednatele „Souhrnného protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“

Ad 5) SLA 5 - Služba „konzultace a práce na vyžádání“**a) Definice služby**

Služba "konzultace a práce na vyžádání" představuje plnění, které se skládá z:

- aktivní konzultační technické podpory dodaného řešení (technické a metodické otázky související s provozem a rozvojem dodaného řešení), nebo
- provedení konkrétní činnosti související s provozem dodaného řešení, a to na vyžádání (např. telefonicky, e-mailem, apod.)
- na dálku (např. telefonicky, mailem, apod.) nebo
- přímo na konkrétní lokalitě

vždy mezi oprávněným zástupcem objednatele a stanoveným zástupcem poskytovatele.

b) Činnosti služby

jsou na základě požadavků objednatele zejména, nikoliv však výhradně:

- odborná součinnost v rámci budoucích certifikačních procesů Národního bezpečnostního úřadu,

- odborná pomoc při tvorbě pomocné dokumentace (např. návrhy pro optimalizaci provozu datových úložišť, návrhy opatření proti vzniku nestandardních stavů, plány pro provádění testů v rámci DR, zpracování DR scénářů, a kompletní dokumentace pro DR, návody pro nastavování rolí pro datová úložiště, odborná pomoc při zpracování projektové bezpečnostní dokumentace ve prospěch opakované nebo nové certifikace, případně odborná pomoc při zpracování provozní bezpečnostní dokumentace,
- odborná pomoc při rekonfiguraci řešení,
- odborná pomoc při konfiguraci a rekonfiguraci komponent v oblasti zálohování dle požadavků zástupce objednatele a doporučení výrobce SW,
- řešení konfiguračních prací, konzultační činnost k zajištění maximálního efektu využití všech prvků datových úložišť, jejich optimalizaci, možnosti další integrace a ujednocení postupů při administrativních úkonech nad datovými úložišti, celková kontrola infrastruktury, seniorský dohled, proaktivní a reaktivní monitoring nad pravidelným zálohováním, konfigurací a servisních logů od jednotlivých prvků datového úložiště a současně poskytnout technickou a metodickou podporu při obnově systému po kritickém incidentu,
- odbornou asistenci poskytovatele při provádění analýz reportingu zatížení a trendů využití systémových zdrojů datových úložišť poskytovaných jak v rámci datových úložišť, tak i mimo něj,
- pracovníci poskytovatele budou na vyžádání zástupce objednatele zajišťovat součinnost nebo odbornou asistenci související se vzniklými DR stavy,
- strategické plánování v oblasti ukládání dat a storage infrastruktury, spolupráce na tvorbě koncepce v oblasti ukládání dat, infrastruktury a disaster recovery;
- kapacitní plánování v oblasti ukládání dat a storage infrastruktury včetně optimalizace datového rozložení a nasazování multi-tier storage architektury, spolupráce s třetími stranami v oblasti multivendor konfigurací nasazovaných u objednatele,
- optimalizace logického návrhu instalovaných systémů, aplikací a zařízení,
- podpora při optimalizaci logického návrhu systémů s přihlédnutím ke specifickým požadavkům jednotlivých storage zařízení třetích stran a aplikací provozovaných objednatelem,
- optimalizace výkonu datových úložišť a aplikací na nich provozovaných,
- podpora při optimalizaci výkonu storage infrastruktury a jednotlivých aplikací provozovaných objednatelem včetně zařízení třetích stran instalovaných u objednatele,
- podpora storage týmu zákazníka při eskalacích problémů včetně zařízení třetích stran a multivendor konfigurací,
- podpora storage týmu zákazníka při spolupráci se třetími stranami,
- podpora a konzultace ohledně migrace dat na storage,
- poskytovatel na základě požadavku zástupce objednatele zpracuje pro potřebu migrace datových úložišť do datových center „Migrační plán“ a „Dokumentaci Disaster Recovery“ v datových centrech“, které budou z hlediska administrativní bezpečnosti evidovány stupněm utajení „Vyhrazené“. řešení provozních problémů na storage vzniklých v souvislosti se změnami konfigurace a parametrů polí, spolupráce na přípravě změn a

jejich testování před uvedením do operačního nasazení (na základě konfiguračních doporučení a certifikačních podkladů dodaných společností pro storage),

- podpora při nasazování, konfiguraci a připojování serverů a to jak v rámci platforem již v prostředí MO existujících, tak u dalších operačních systémů u storage podporovaných,
- podpora při plánování rozvoje a nasazení SAN v návaznosti na storage a servery k němu připojené,
- podpora a konzultace v oblasti plánování disaster recovery u serverů, které mají data uložená na storage,
- údržba dokumentace změn provedených na DÚ a v navazujícím prostředí na základě akcí realizovaných pracovníky poskytovatele a informací předaných zástupci objednatele,
- migrační konzultace, návrh rozložení aplikací a využití na storage,
- pravidelná kontrola výkonosti datových úložišť,
- údržba kapacitního reportu + návrh pro rozvoj kapacit na datových úložištích,
- celková pravidelná analýza stavu diskových polí.

c) Rozsah služby pro všechny lokality

Typ služby	Režim	Rozsah	Popis plnění služby
konzultace na dálku	5x11	7:00 - 18:00	kvalifikovaná osoba musí být k dispozici do 1 hodiny po zadání požadavku
konzultace v lokalitě	5x11	7:00 - 18:00	kvalifikovaná osoba musí být v lokalitě k dispozici do 2 pracovních dní po zadání požadavku
práce na vyžádání na dálku	-	-	práce musí být zahájena do 5 pracovních dní od zadání požadavku
práce na vyžádání v lokalitě	-	-	kvalifikovaná osoba musí být v lokalitě k dispozici do 7 kalendářních dní od zadání požadavku, práce mohou probíhat i v režimu 7x24 (včetně mimopracovní doby a dnů pracovního klidu)

d) Požadavky na kvalitu a kvantitu služby

Název SLA	Hodnota SLA
Minimální objem poskytnutých služeb (člověkohodiny) v rámci vyhodnocovacího období	Dle potřeby
Jednotka účtování čerpání služby	dle typu služby: <ul style="list-style-type: none"> • konzultace na dálku - maximálně každá započatá 1/4 hodina • konzultace v lokalitě - maximálně každá započatá hodina • práce na vyžádání na dálku - maximálně každá započatá hodina • práce na vyžádání v lokalitě - maximálně každá započatá hodina
Fakturační období	Vytvoření dílčích protokolů a následně periodicky za každé čtvrtletí celkový protokol v písemné formě celkový protokol s akceptací zástupce objednatele „Protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“

B) Způsob hlášení incidentu**a) Zdroj**

V případě, že zdrojem hlášení incidentu je Dohledové pracoviště (viz zdroj č. 1), okamžikem nahlášení incidentu se rozumí nahlášení na e-mail poskytovatele uvedeného v bodu 14. čl. VI. smlouvy s následným prokazatelným předáním řádně vyplněného formuláře Objednávka na technickou podporu datových úložišť (viz příloha č. 2)

Zdroj č. 2 – Pracovník poskytovatele při provádění TP, profylaktické prohlídky, konzultace nebo práce na vyžádání

V případě, že je nestandardní stav (chyba, vada apod.) zjištěn pracovníkem poskytovatele při provádění služeb TP, je pracovník poskytovatele povinen zjištěný nestandardní stav (chybu, vadu apod.) bez zbytečného odkladu nahlásit telefonicky na příslušné dohledové pracoviště (viz zdroj č. 1). Nahlášením nestandardního stavu (chyby, vady apod.) se rozumí okamžik jeho evidence příslušným Dohledovým pracovištěm. Pracovník příslušného Dohledového pracoviště postupuje dle jednotlivých bodů této přílohy smlouvy.

Dále je incident řešen jako incident ze zdroje č. 1.

Každému incidentu je přiřazeno jedinečné evidenční číslo, pod kterým je evidován postup řešení v systému Service Desk poskytovatele.

C) Údržba licencí spjatých s HW, a SW, údržba samostatného SW (licenci)

Pro celé období požadované podpory musí existovat oprávnění poskytovatele poskytovat objednateli bezplatně aktuální verze SW, FW pro všechna podporovaná zařízení a poskytovatel musí mít možnost poskytovat a instalovat objednateli bezplatně aktuální verze SW, FW pro všechna podporovaná zařízení. Existence oprávnění poskytovatele poskytovat bezplatně aktuální verze SW, FW a stahovat a instalovat aktuální verze SW, FW musí být potvrzena výrobcem zařízení.

Rozsah původních licencí (např. množstevní, územní nebo časové) zůstávají nedotčeny.

OBJEDNÁVKA NA TECHNICKOU PODPORU DATOVÝCH ÚLOŽIŠŤ

Číslo smlouvy objednatele:

Datum:

poskytovatele:

Čas:

Evidenční číslo:

Objednatel:

Poskytovatel:

Česká republika – Ministerstvo obrany

Tychonova 1
160 00 Praha 6

zastoupená:

Dohledové pracoviště Supervizora KIS AČR
nebo
Dohledové pracoviště KIS VZ

Práce v místě výskytu

Poskytnutí služby související s předmětem plnění smlouvy:

A) Místo:

1. Lokalita:

2. Typ zařízení:

3. Výrobní číslo zařízení:

4. Další údaje:

5. Požadavek na pohotovostní režim zásahu dle smlouvy v hod.:

ND NBD jiná

B) Popis:

C) Kontaktní údaje:

Informaci poskytně - jméno:

tel:

Doplňující informace:

mob:

Objednatelům pověřená osoba, podpis, kontakt:

Dílčí protokol o čerpání technické podpory datových úložišť

Objednatel	Poskytovatel
<p style="text-align: center;">Česká republika - Ministerstvo obrany Tychonova 1, 160 01 Praha 6</p> <p style="text-align: center;">zastoupená Ředitelem VÚ 3255 Praha, nebo jím písemně pověřená osoba</p>	
Číslo smlouvy objednatele	Číslo smlouvy poskytovatele

Na základě objednávky TP

Stručný popis objednané TP:								
Ev. č. objednávky objednatele:		Ze dne:						
Ev. č. zhotovitele:		Ze dne:						
TP objednána pro lokalitu:	A	B	C	C1	D	E	E1	F
TP objednána ze SLA:	SLA 1	SLA 2	SLA 3	SLA 4	SLA 5			

Plnění TP

Plněno od:		Počet vyčerpaných hodin TP	
Plněno do:			

Podrobný popis poskytnuté TP

--

Vyjádření odpovědné osoby objednatele

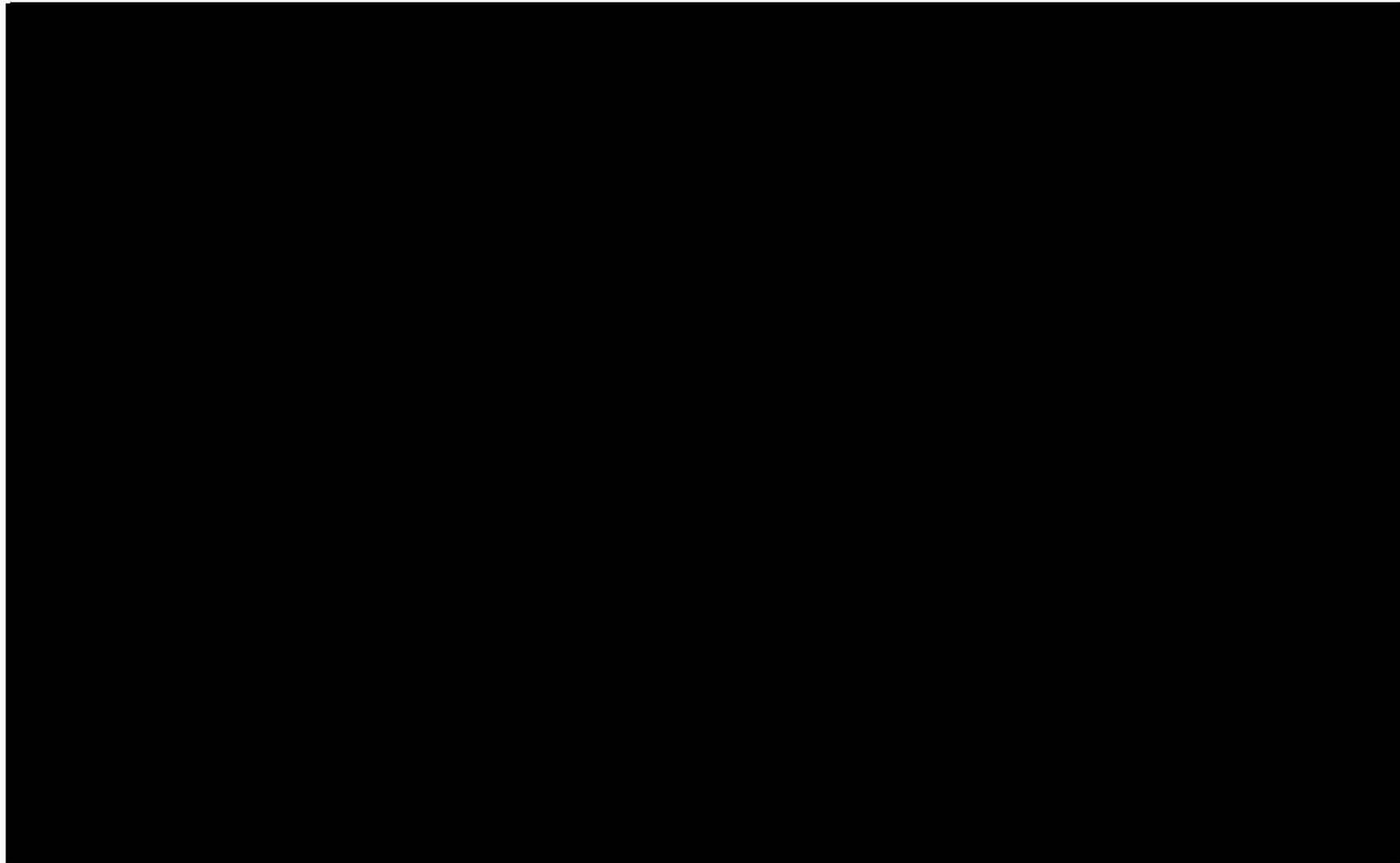
--

Potvrzení odpovědné osoby poskytovatele		Potvrzení odpovědné osoby objednatele	
Jméno a příjmení		Jméno a příjmení	
Datum		Datum	
Podpis		Podpis	

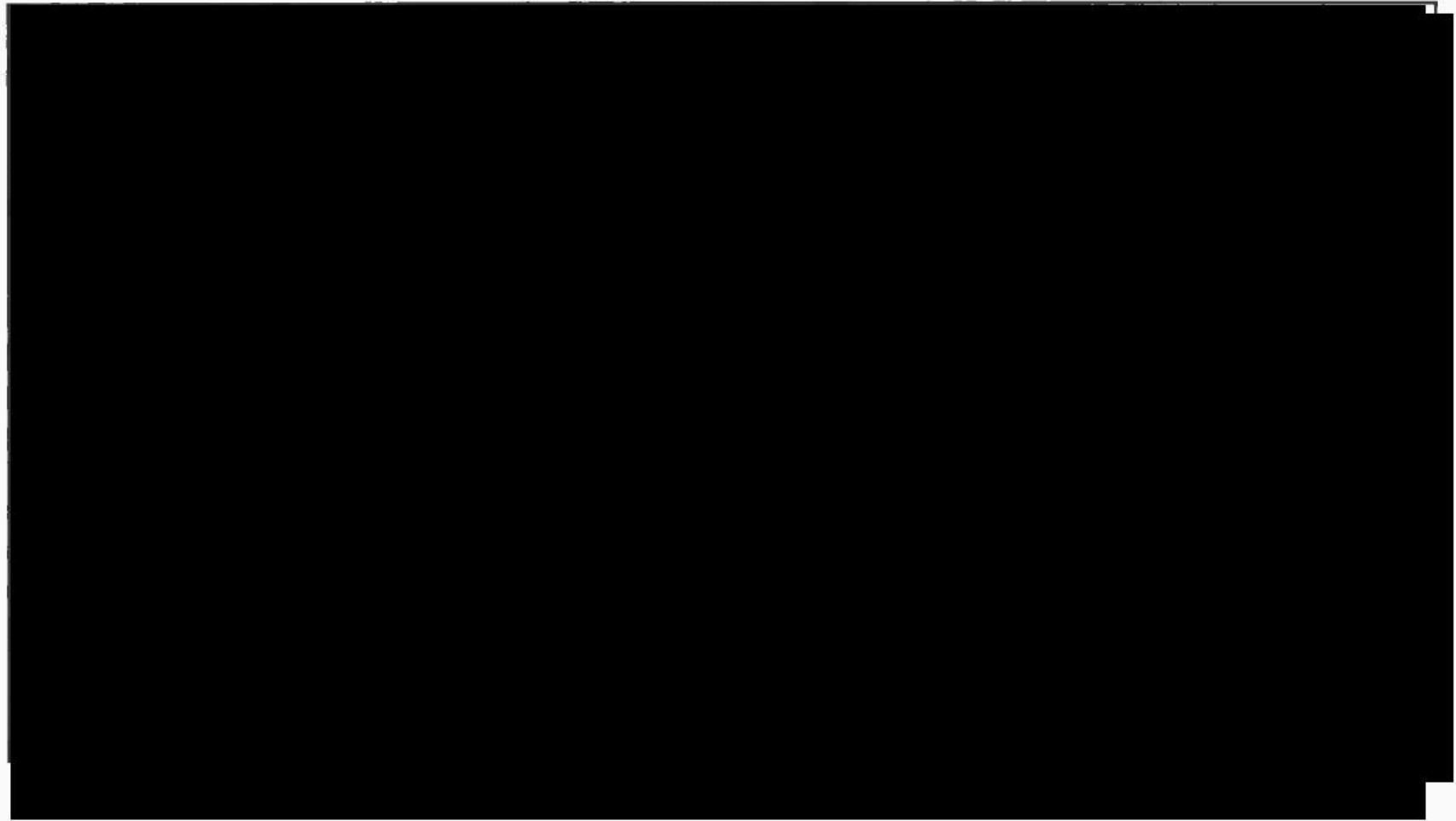
Příloha č. 6 smlouvy č. 185310310

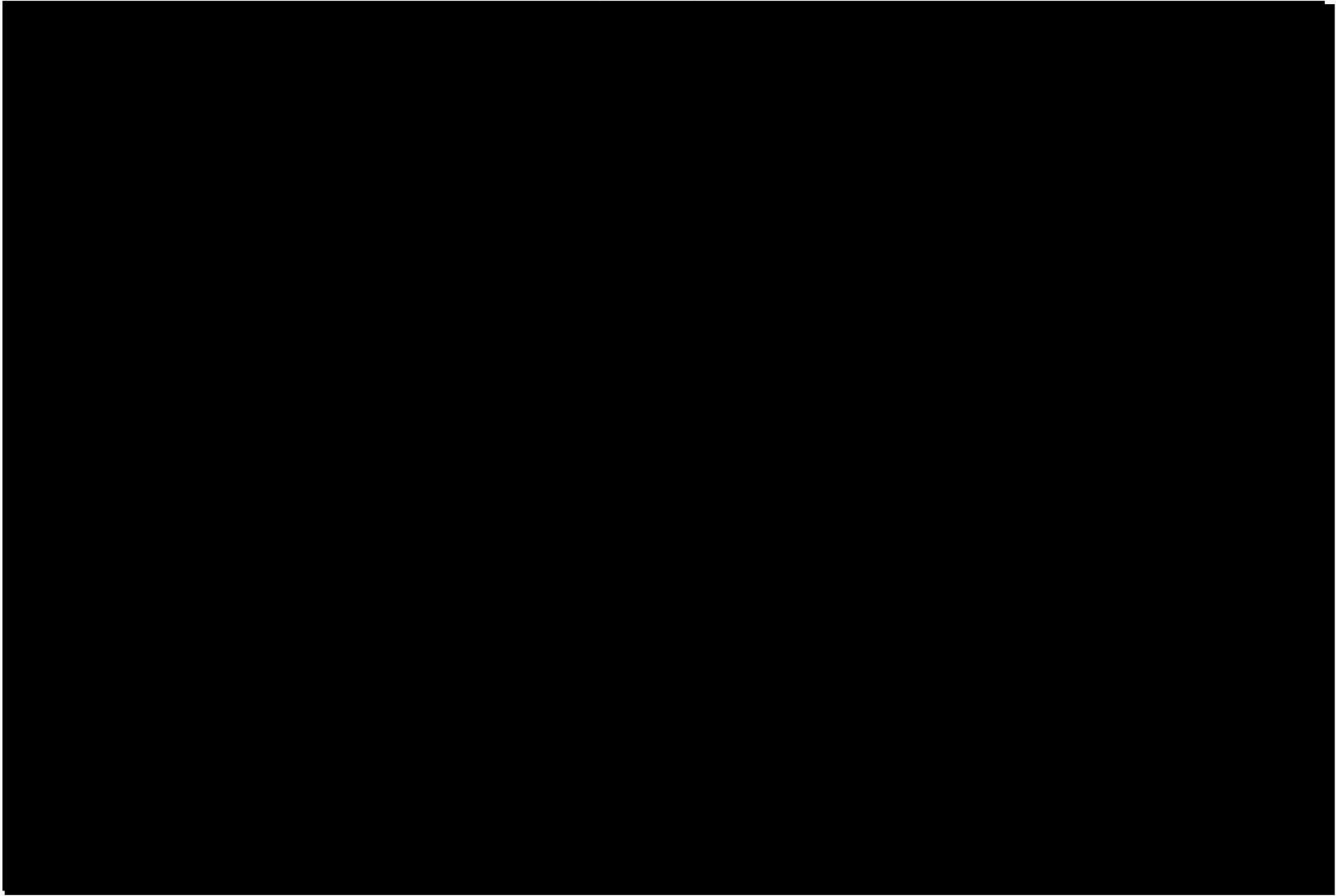
Počet listů: 32

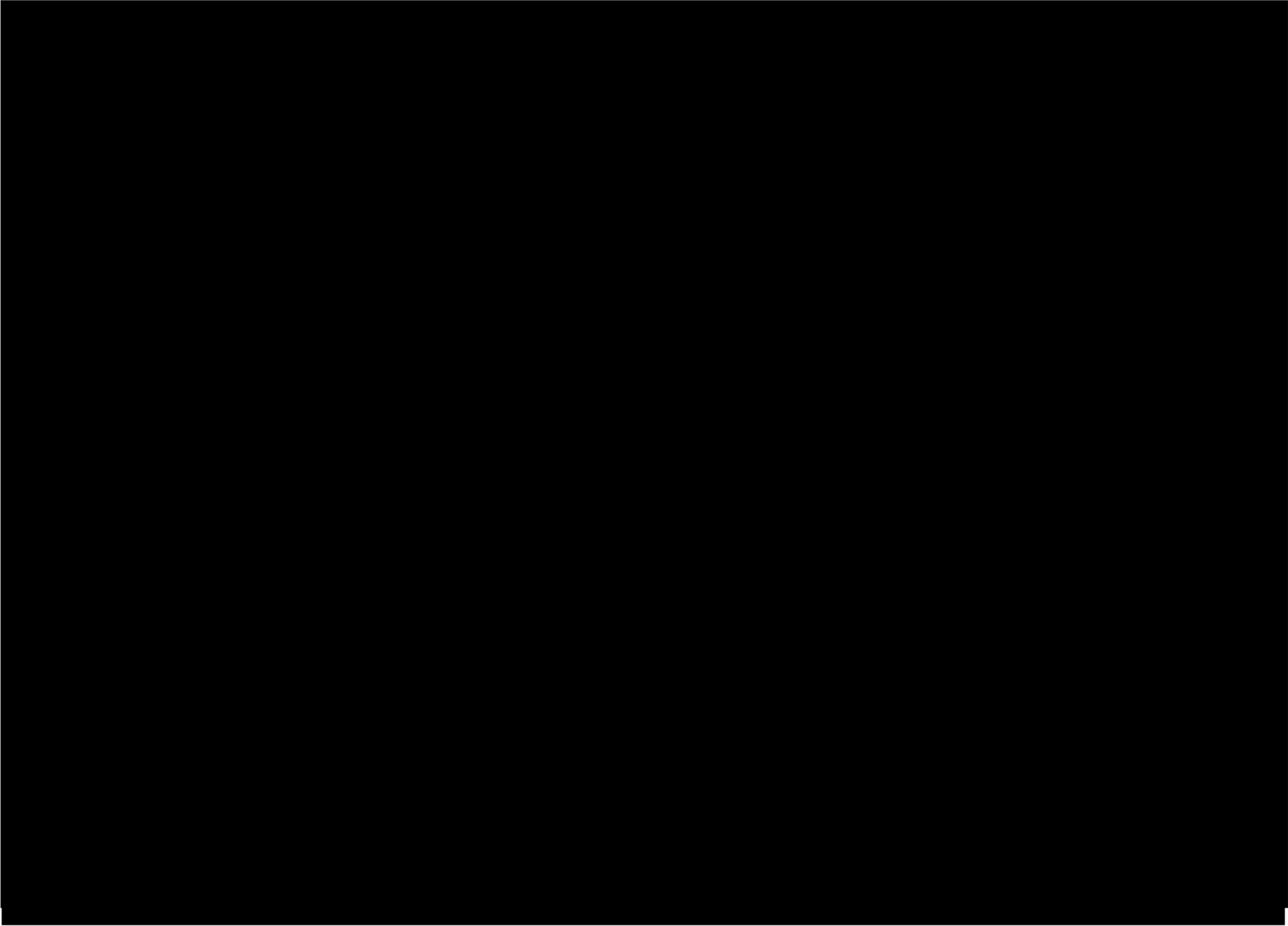
Seznam komponent Datových úložišť pro všechny lokality

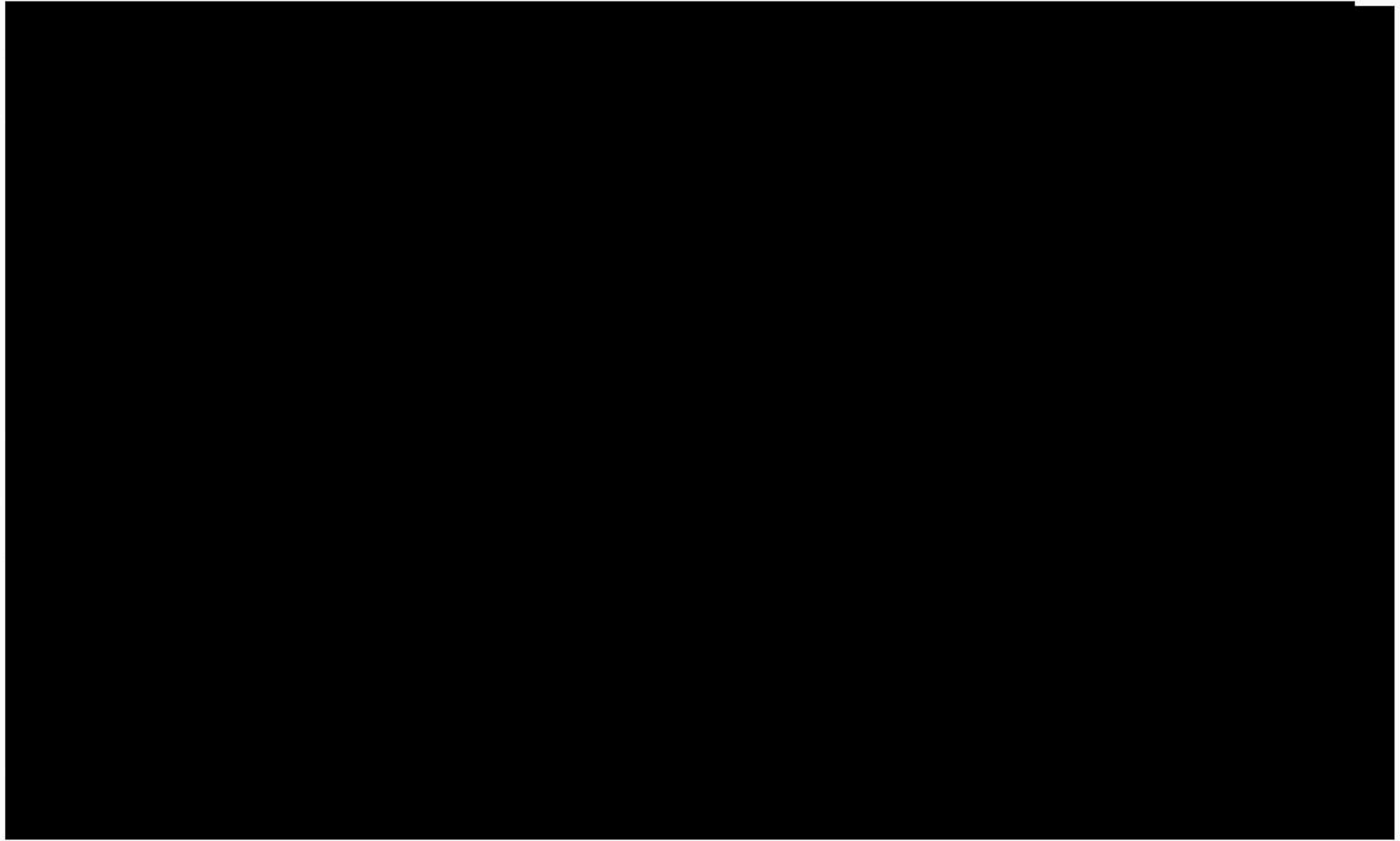


KONFIGURACE DODÁVKY TC-1 – lokalita „A“ – FIS

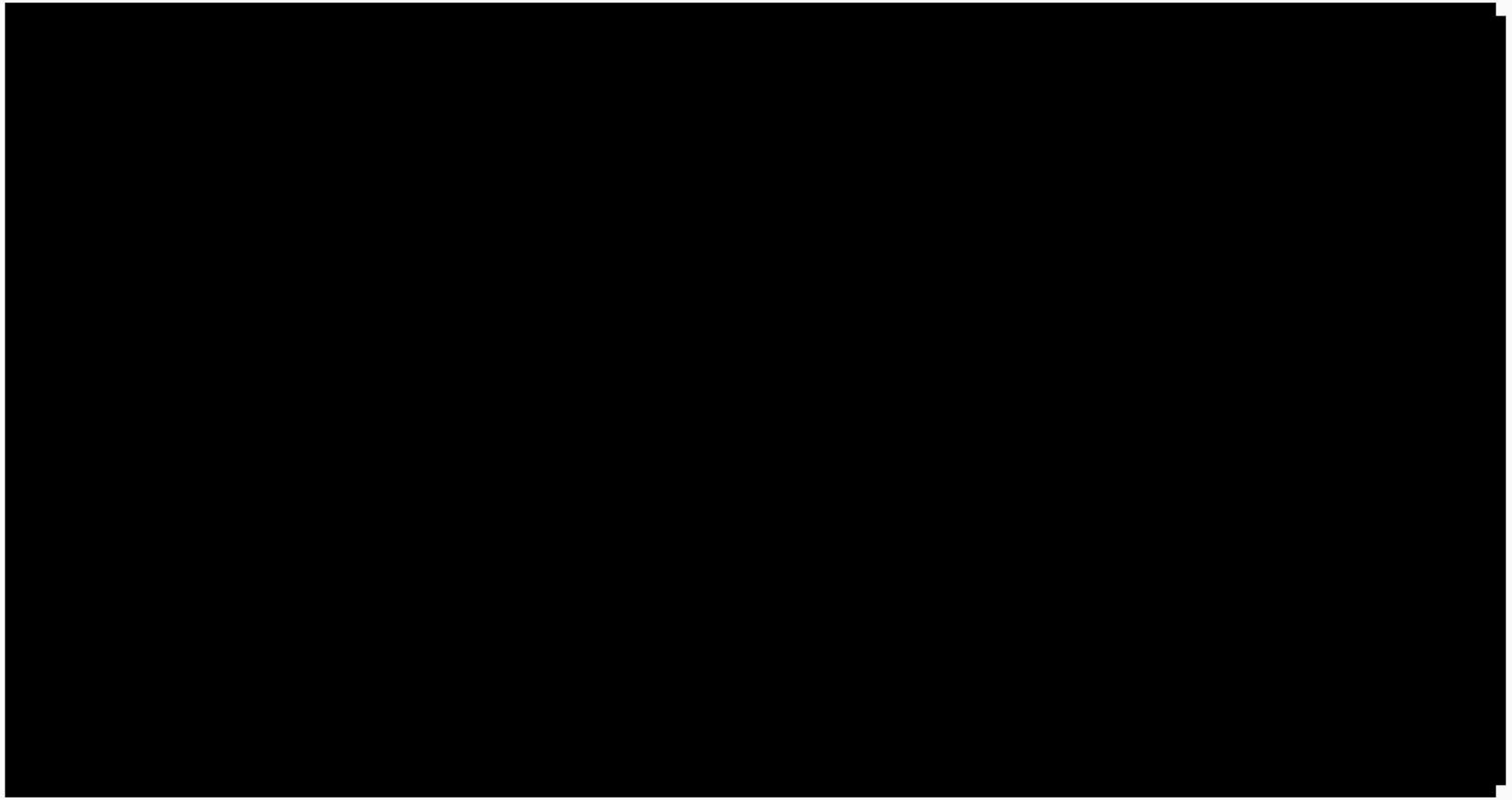




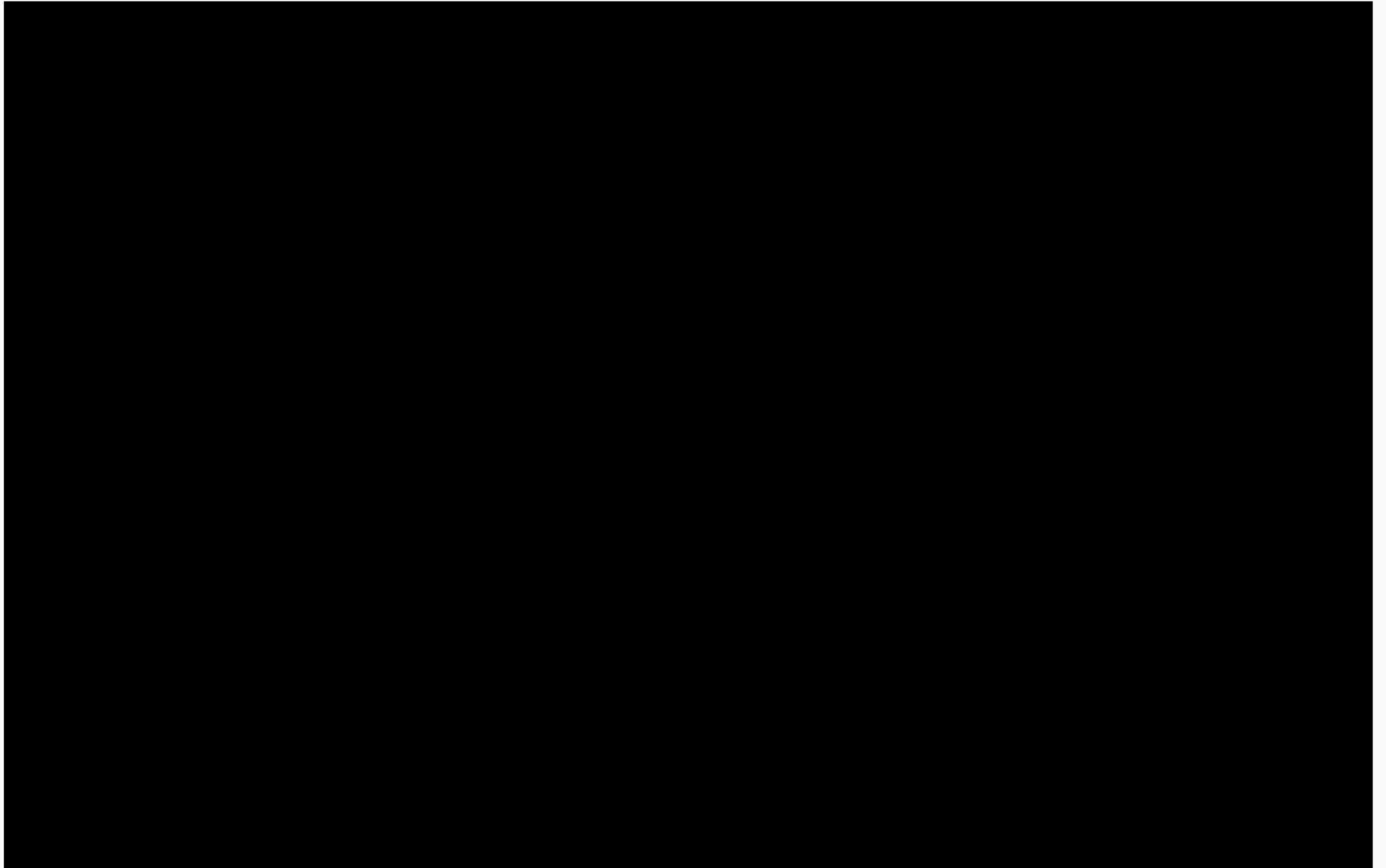


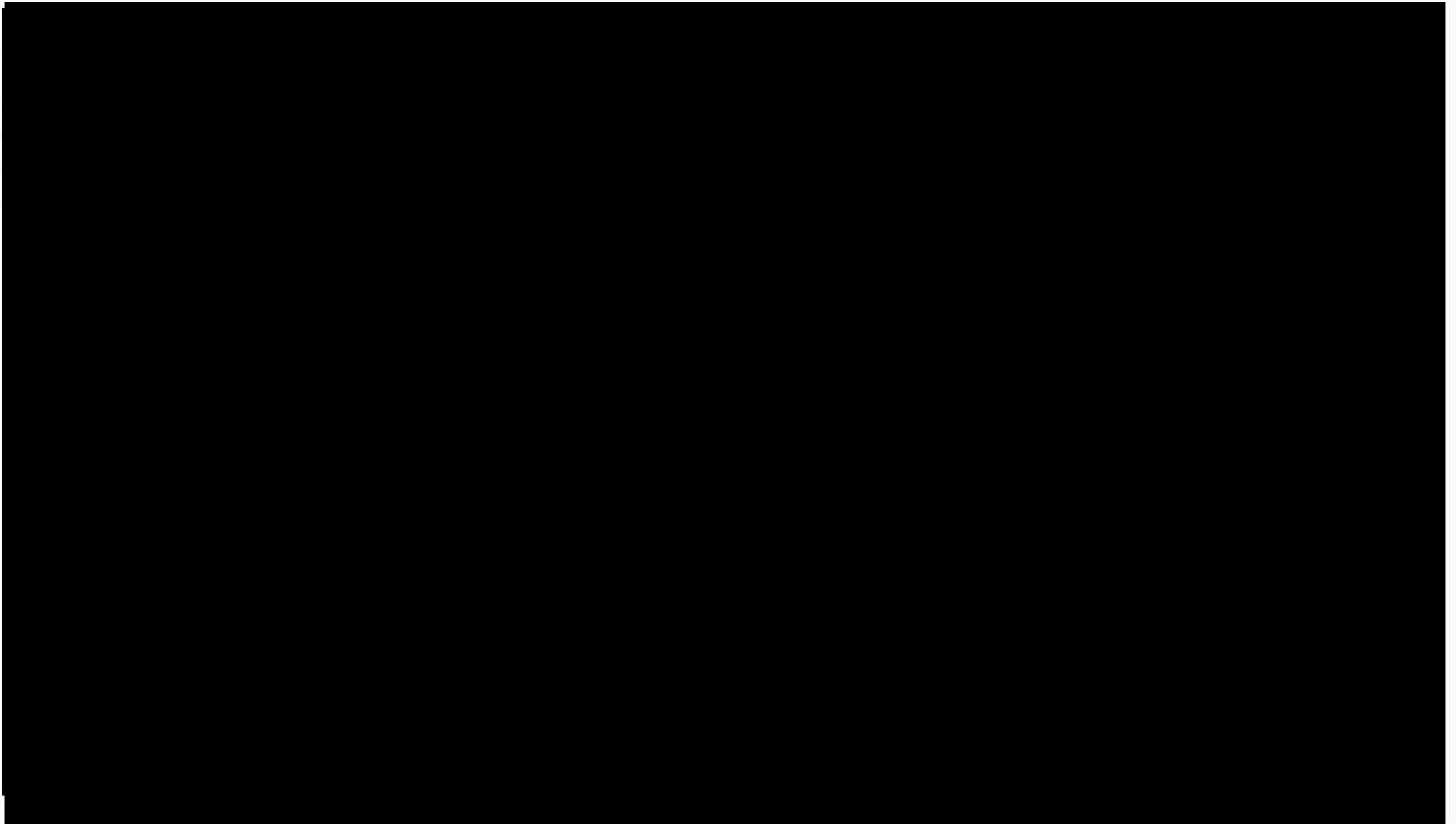


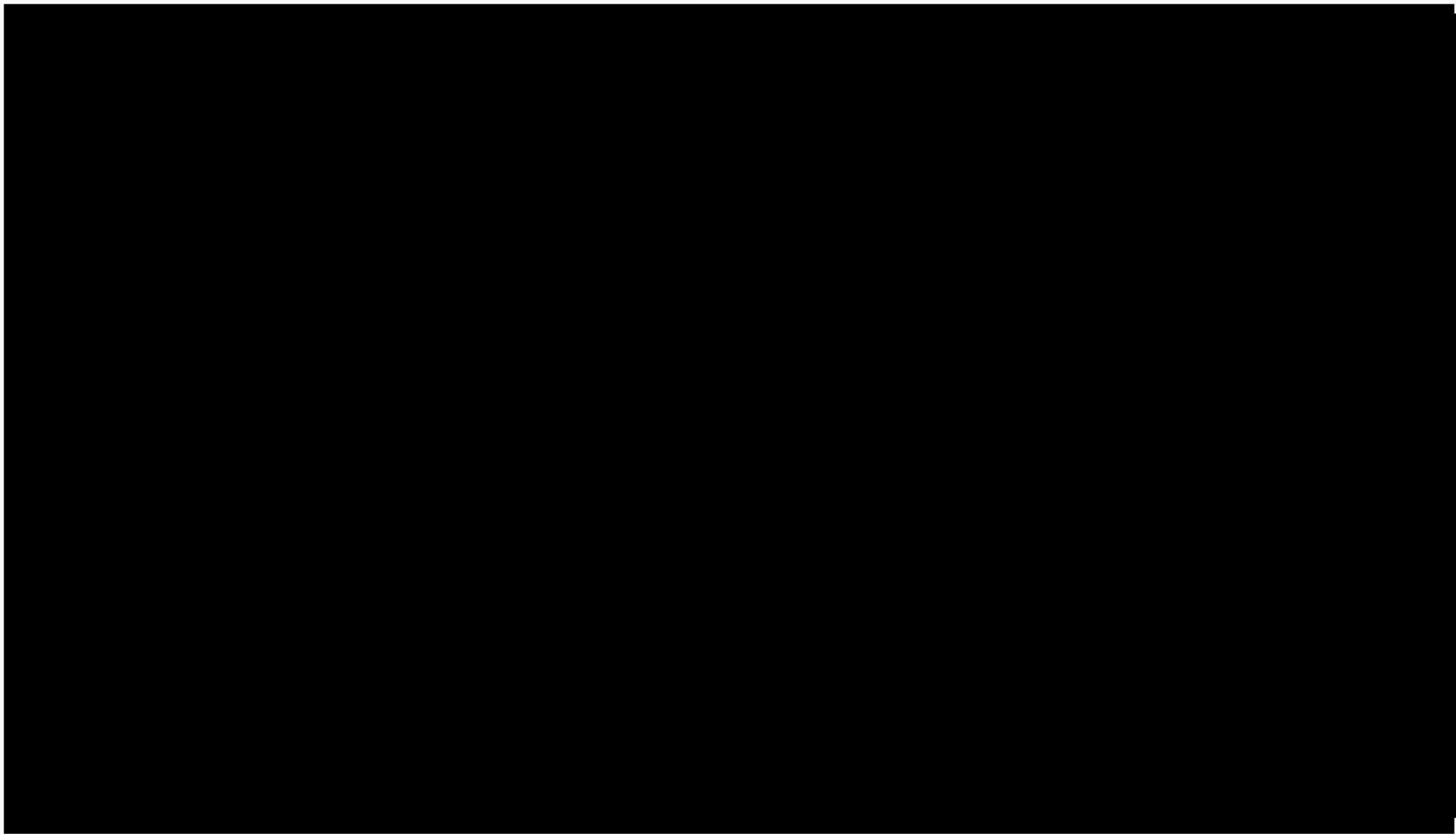




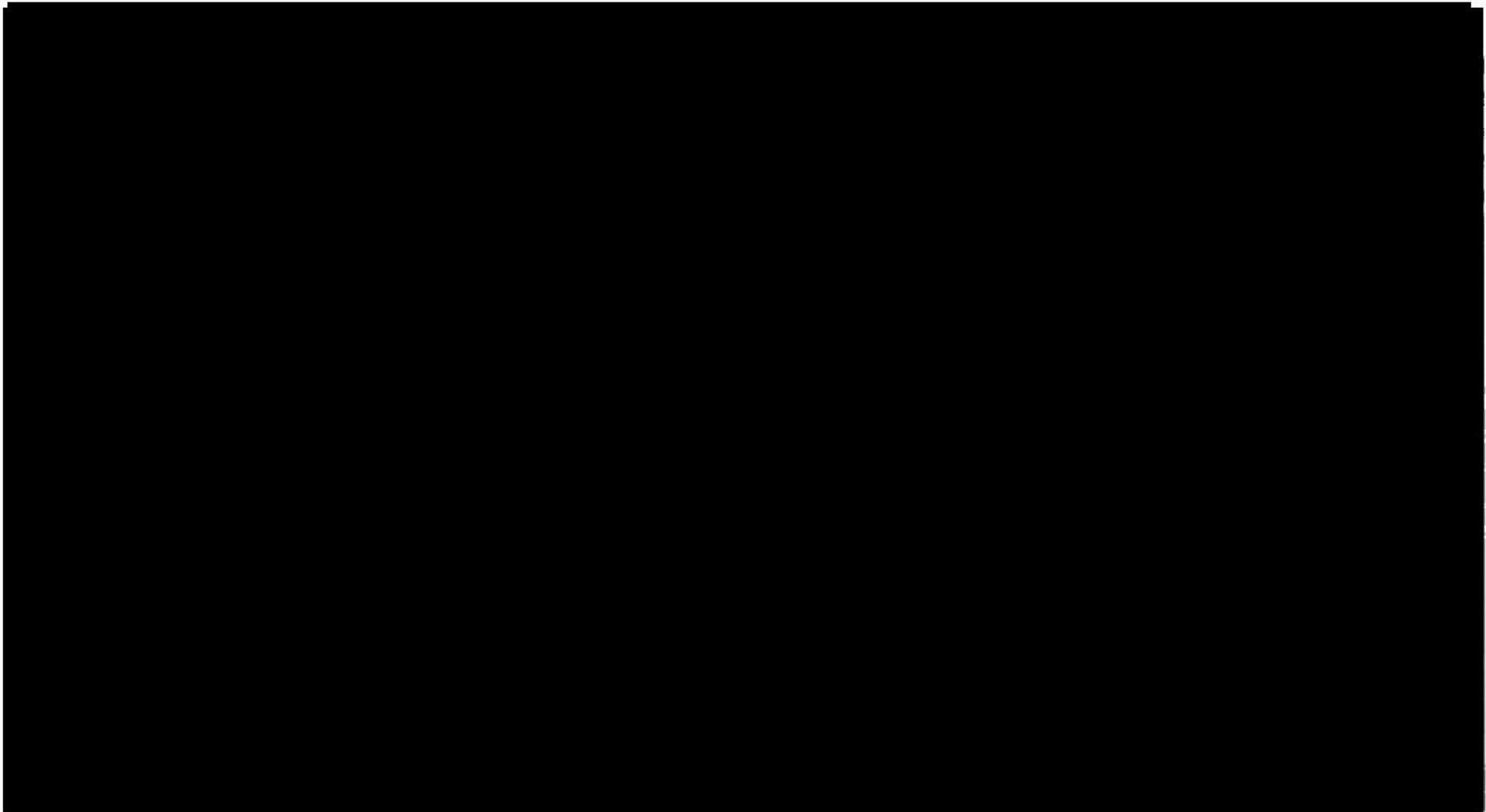


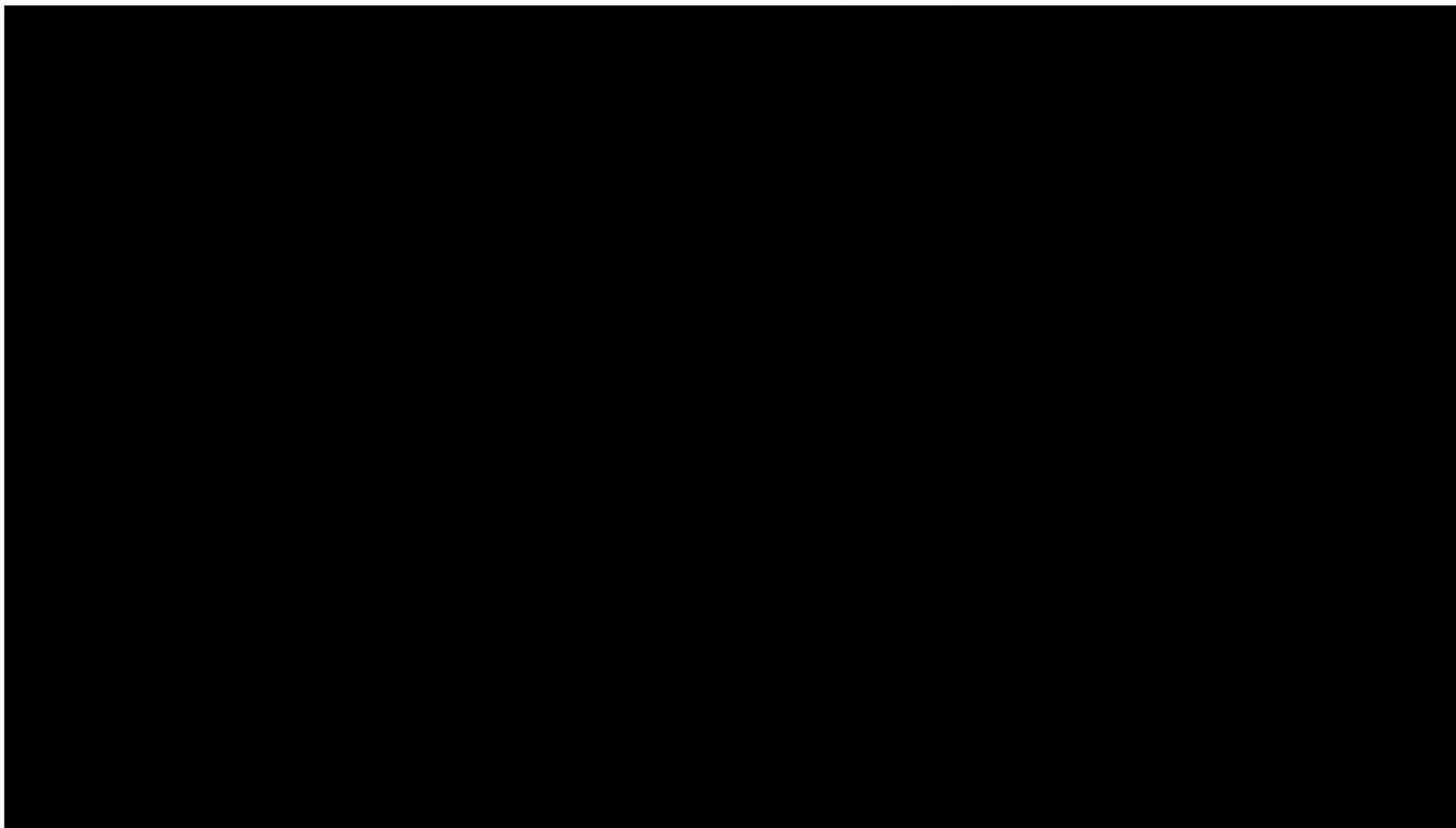


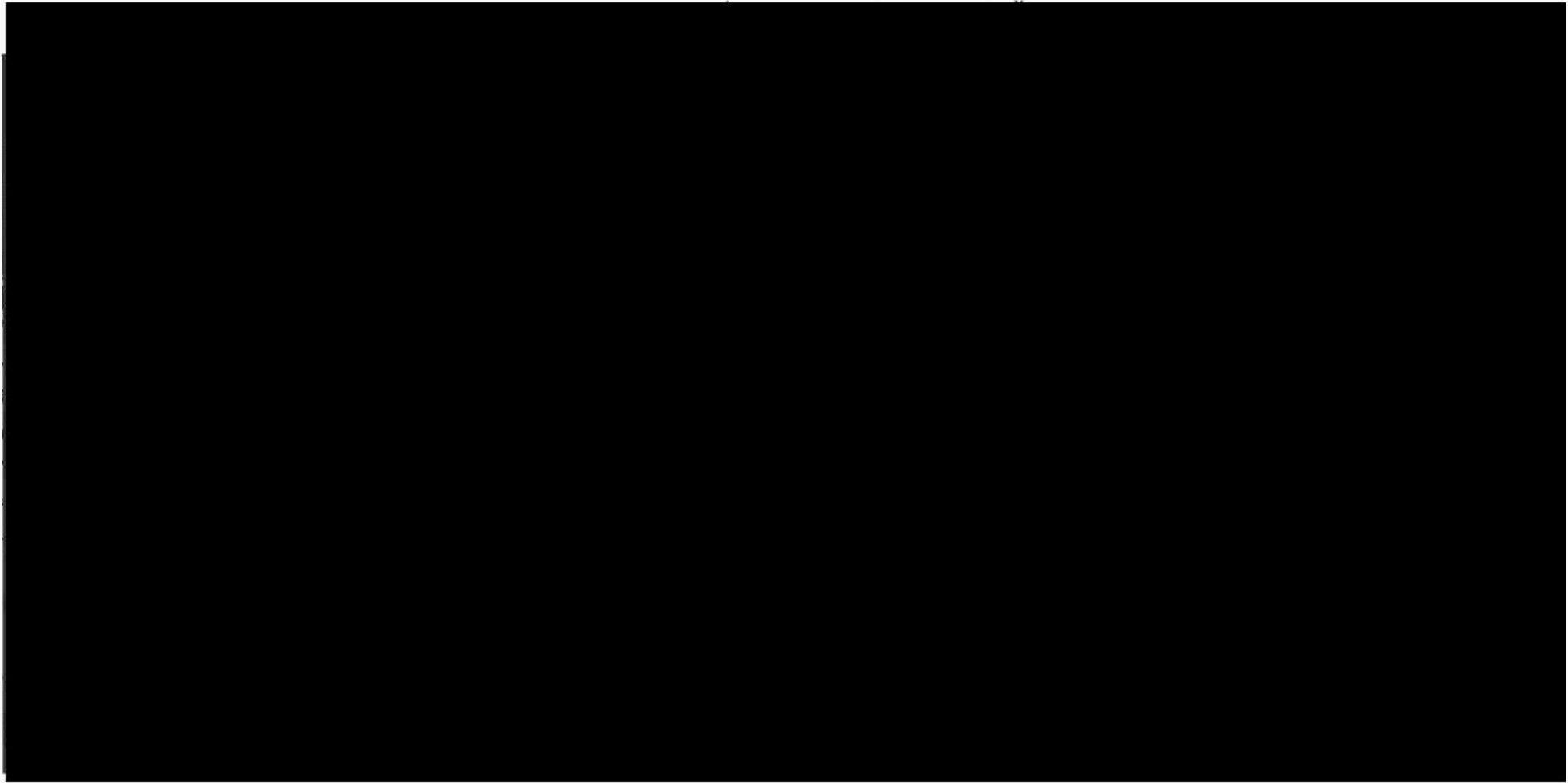


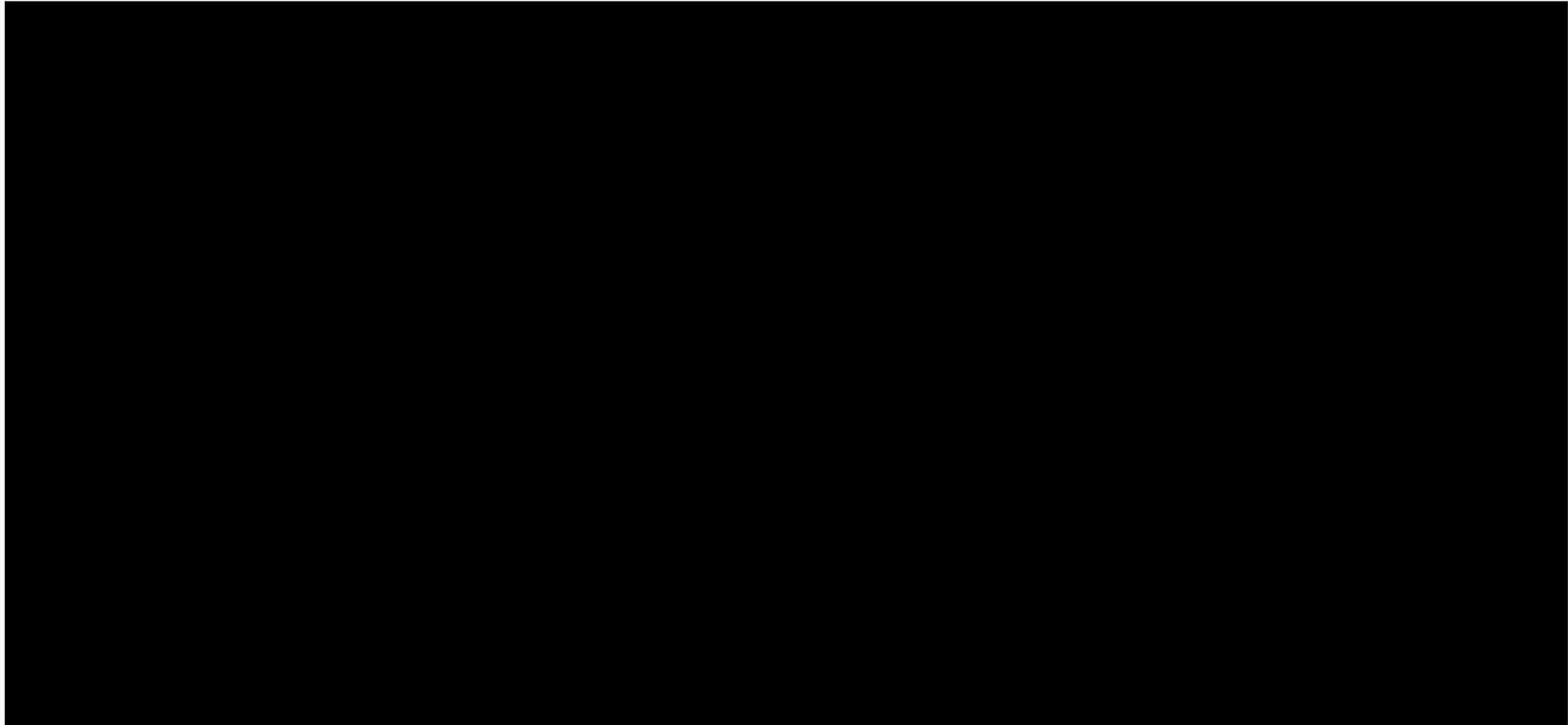




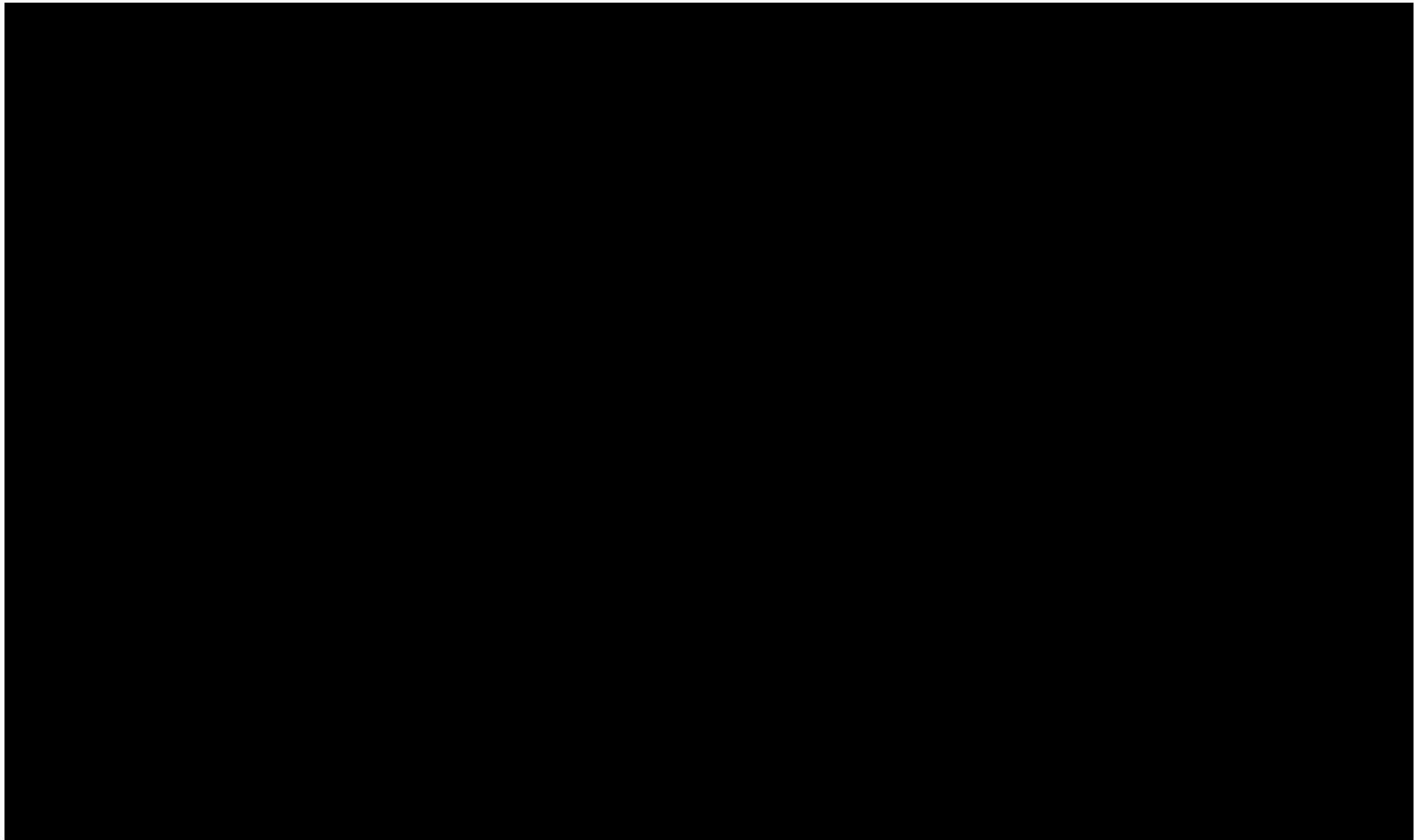


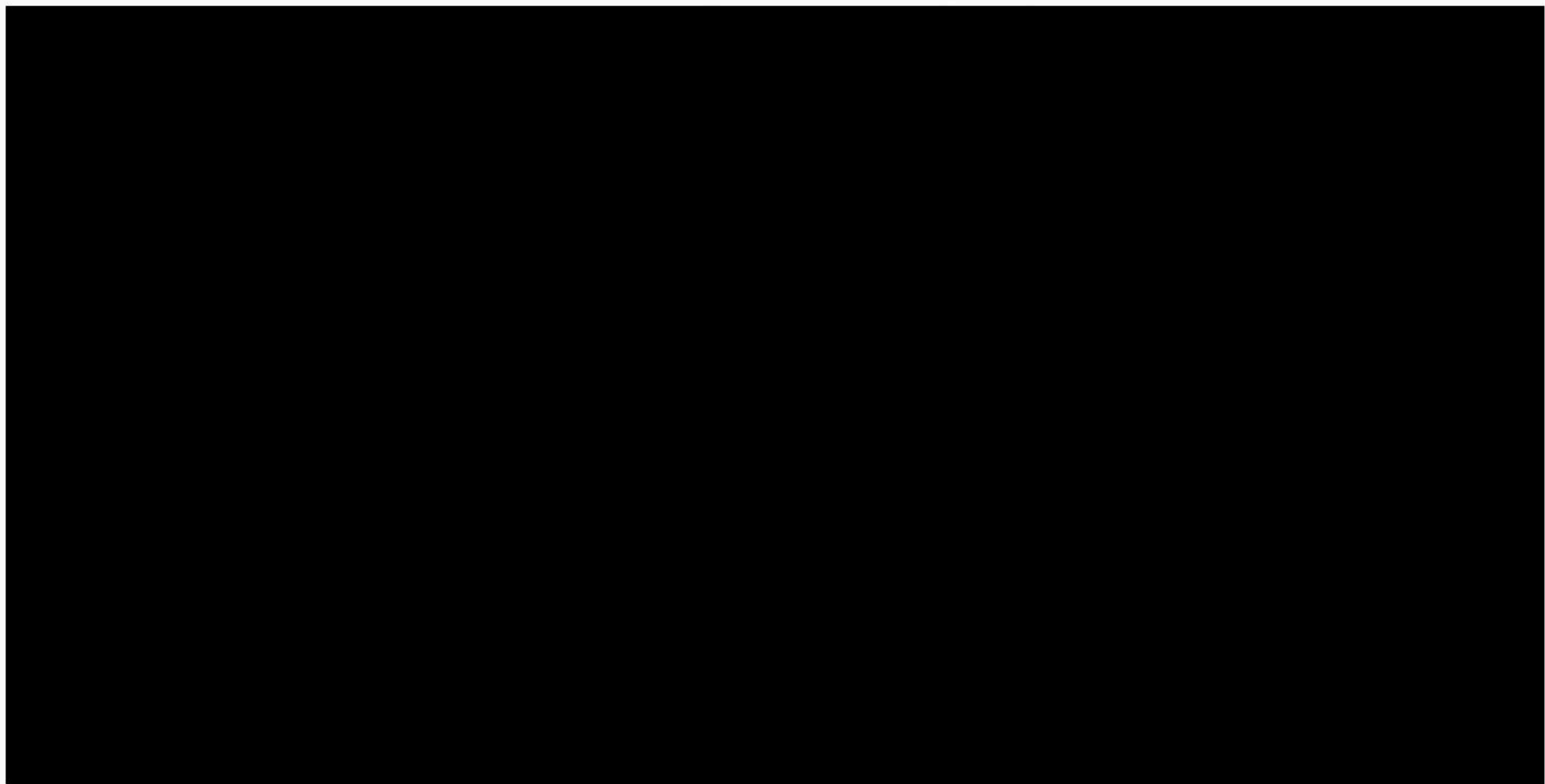


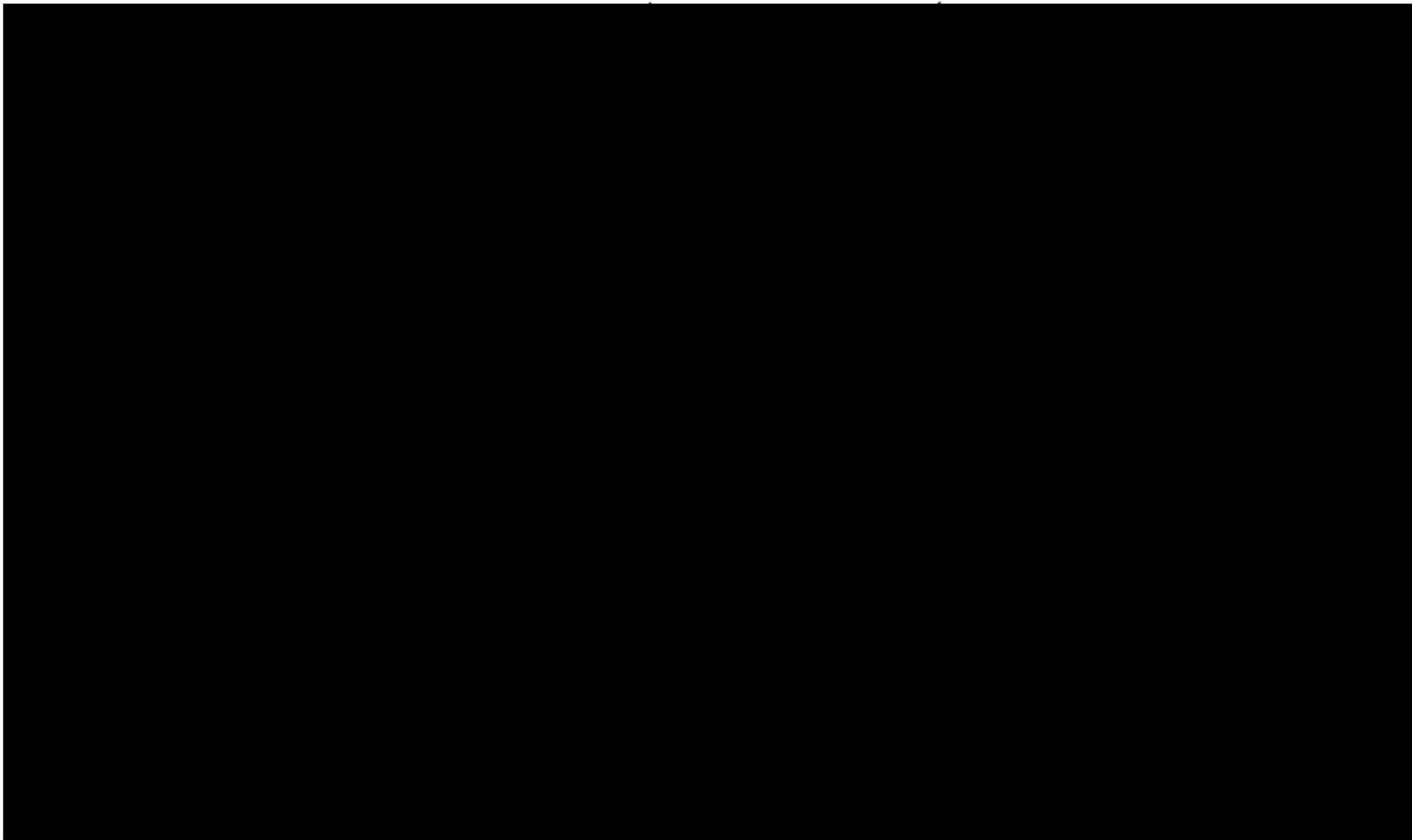




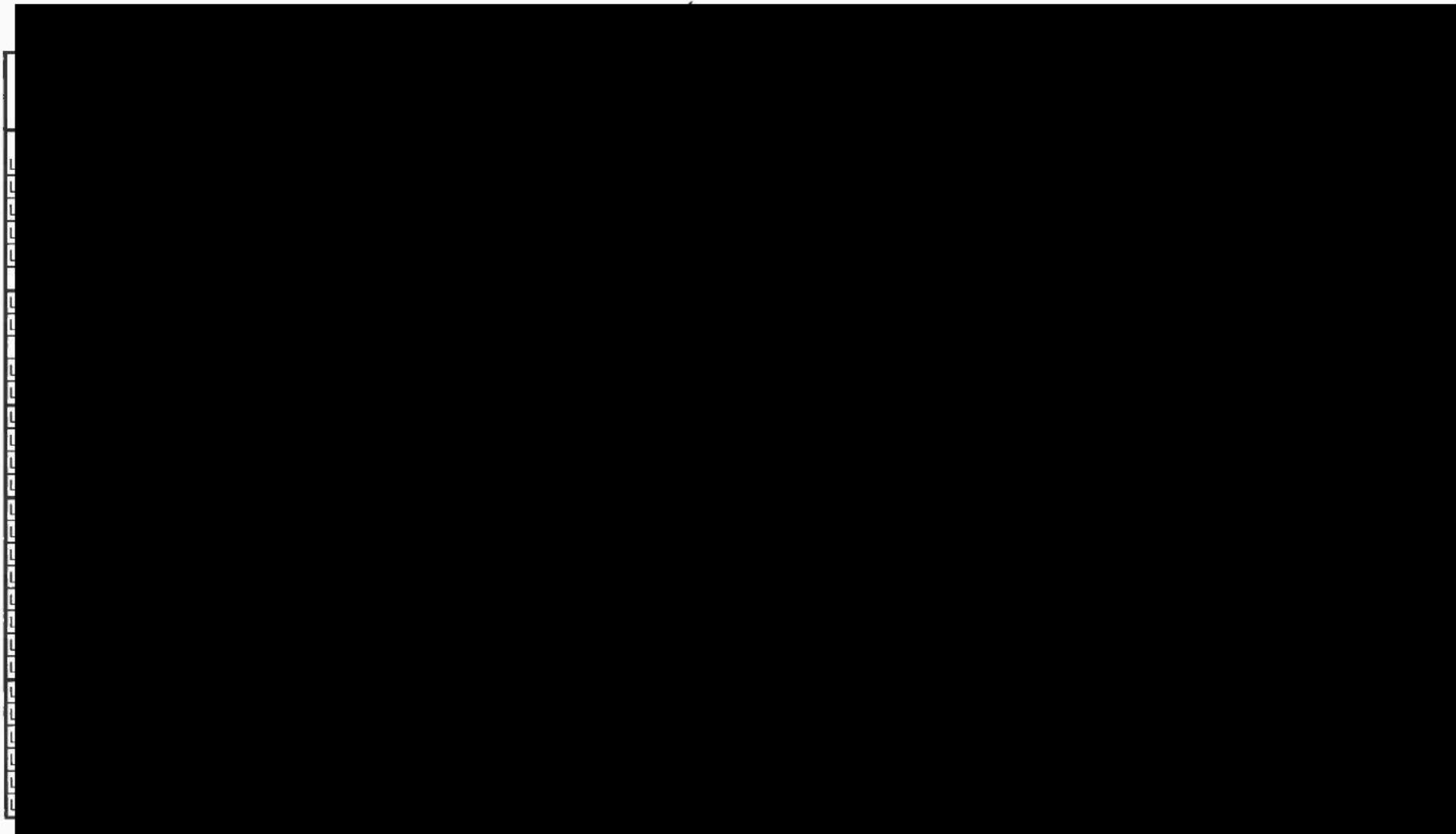


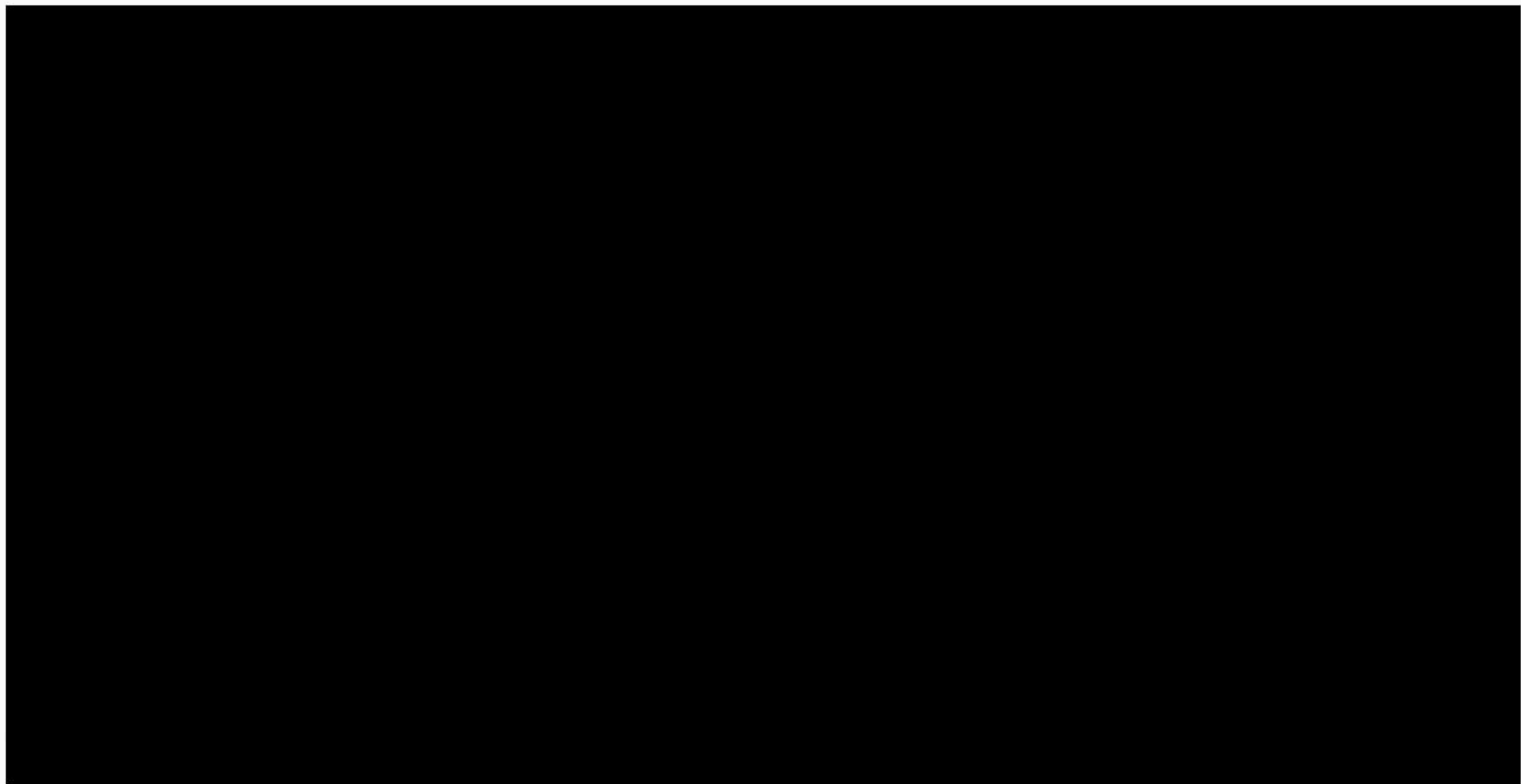


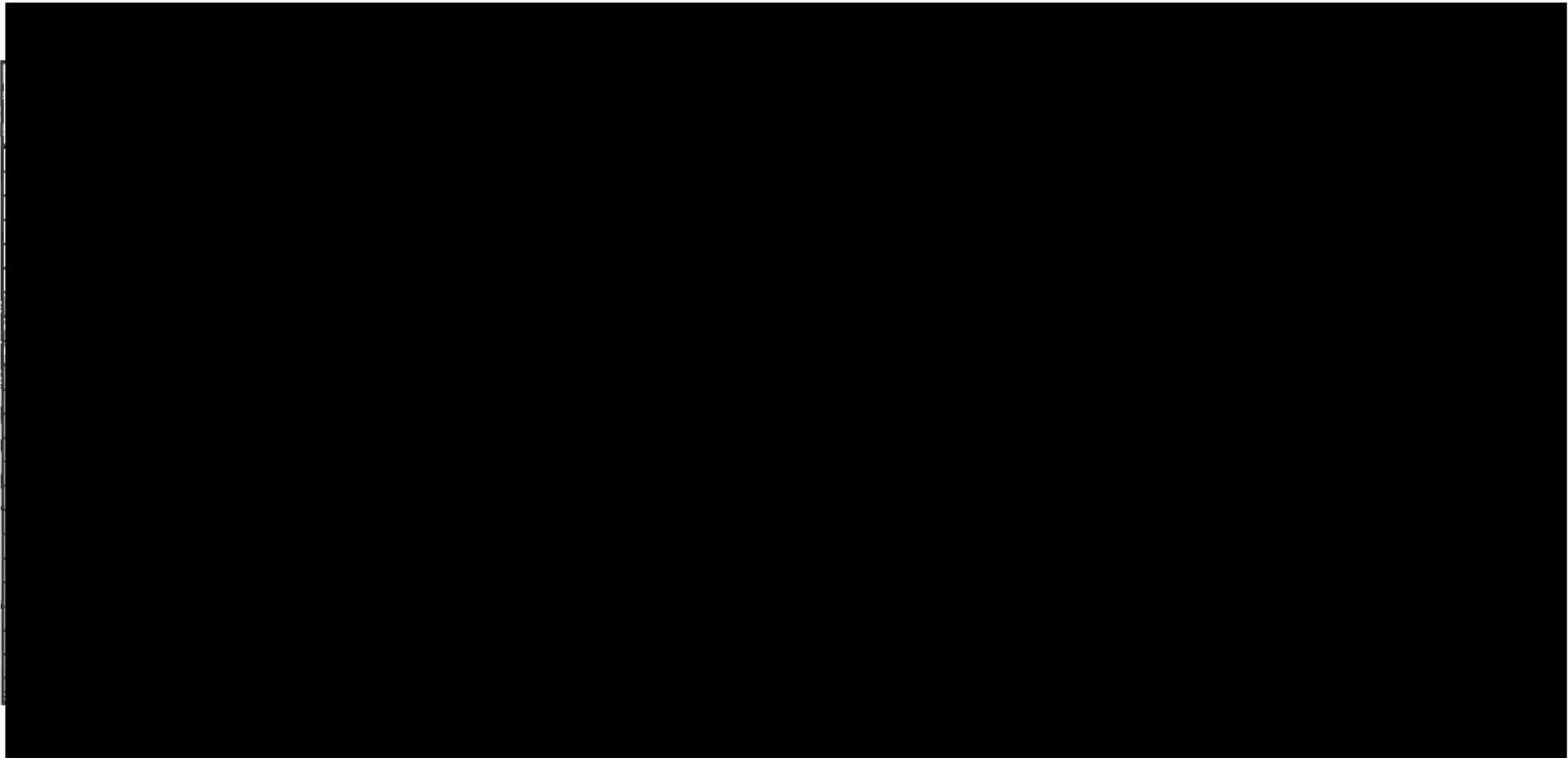


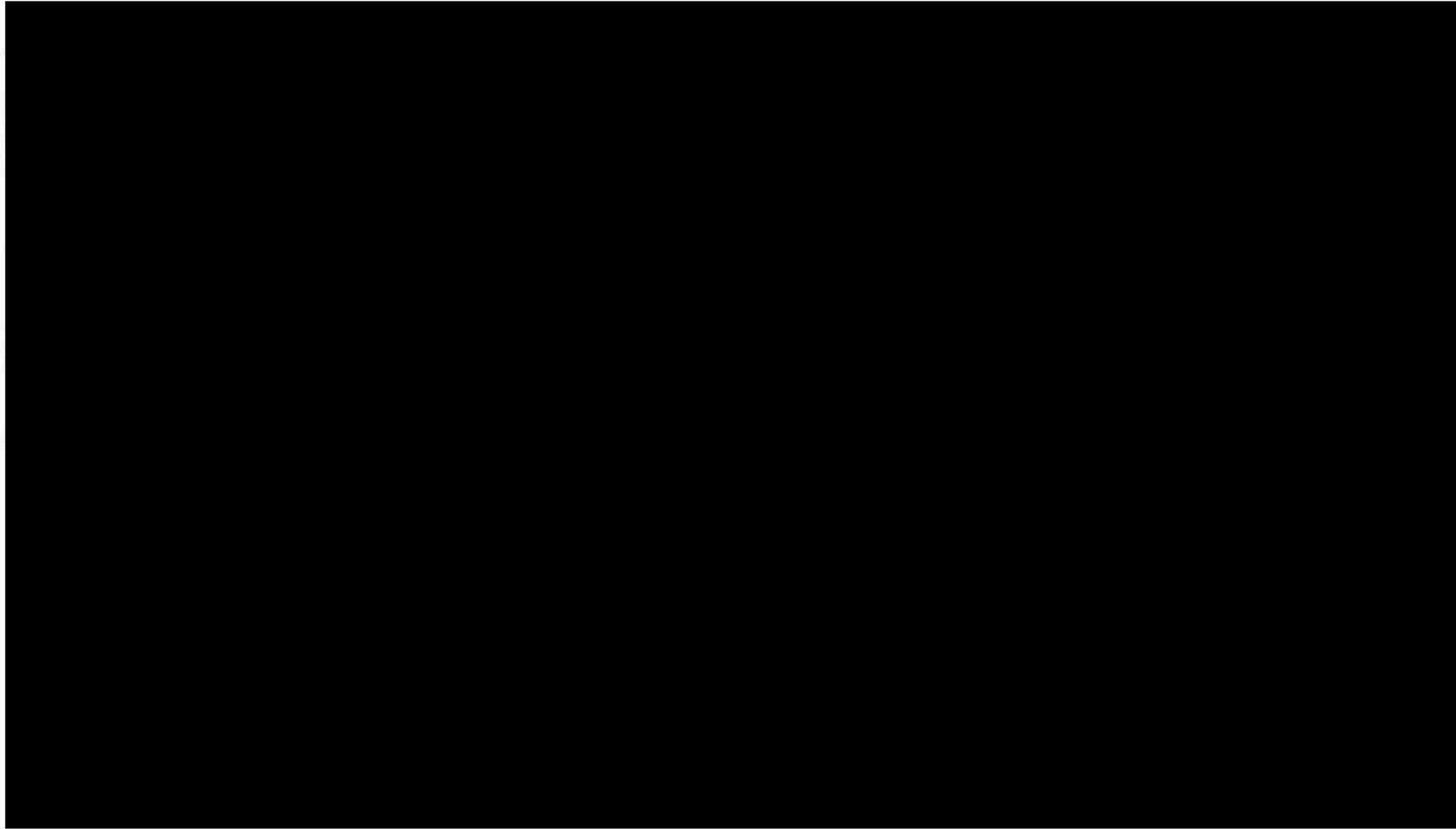


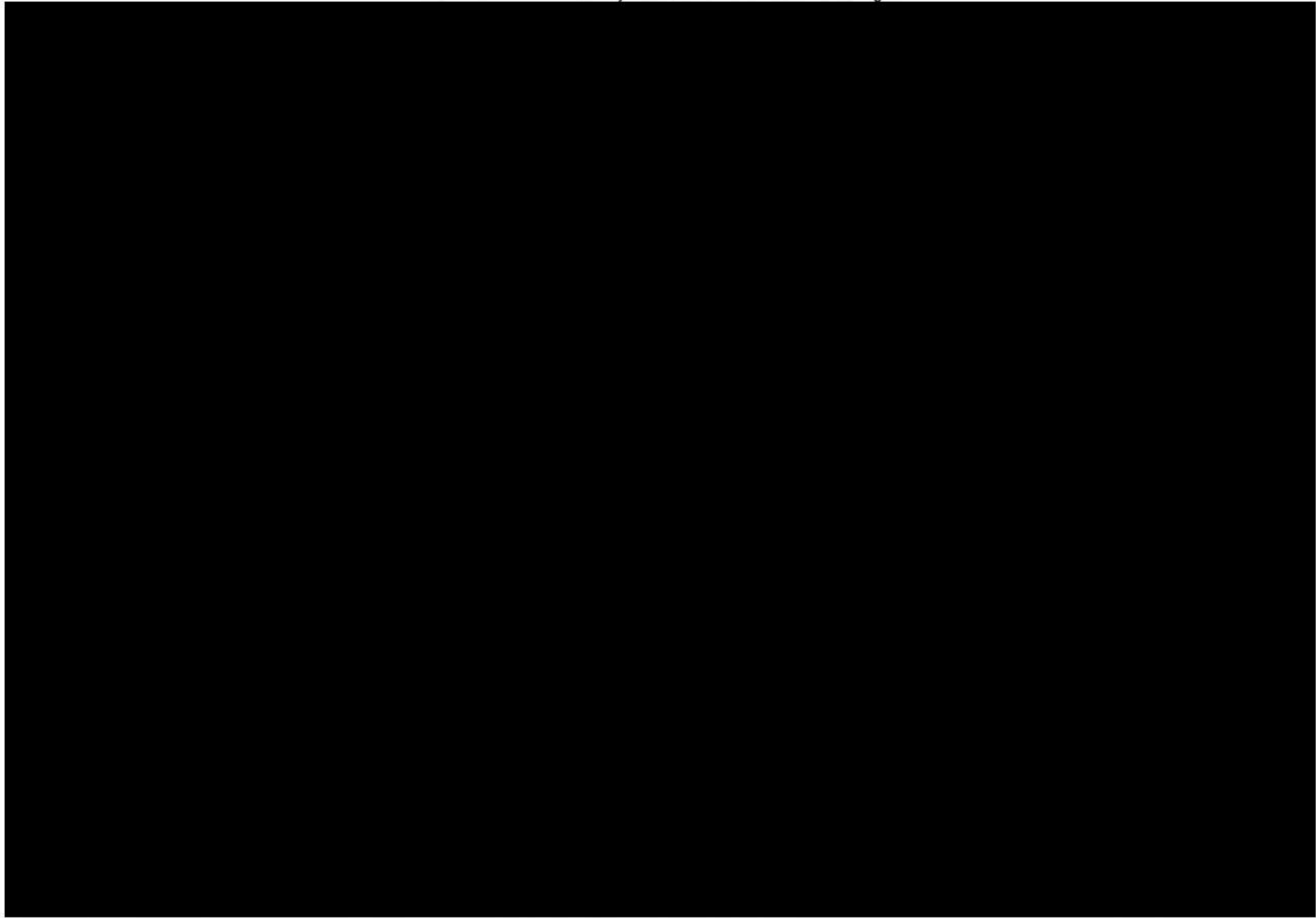


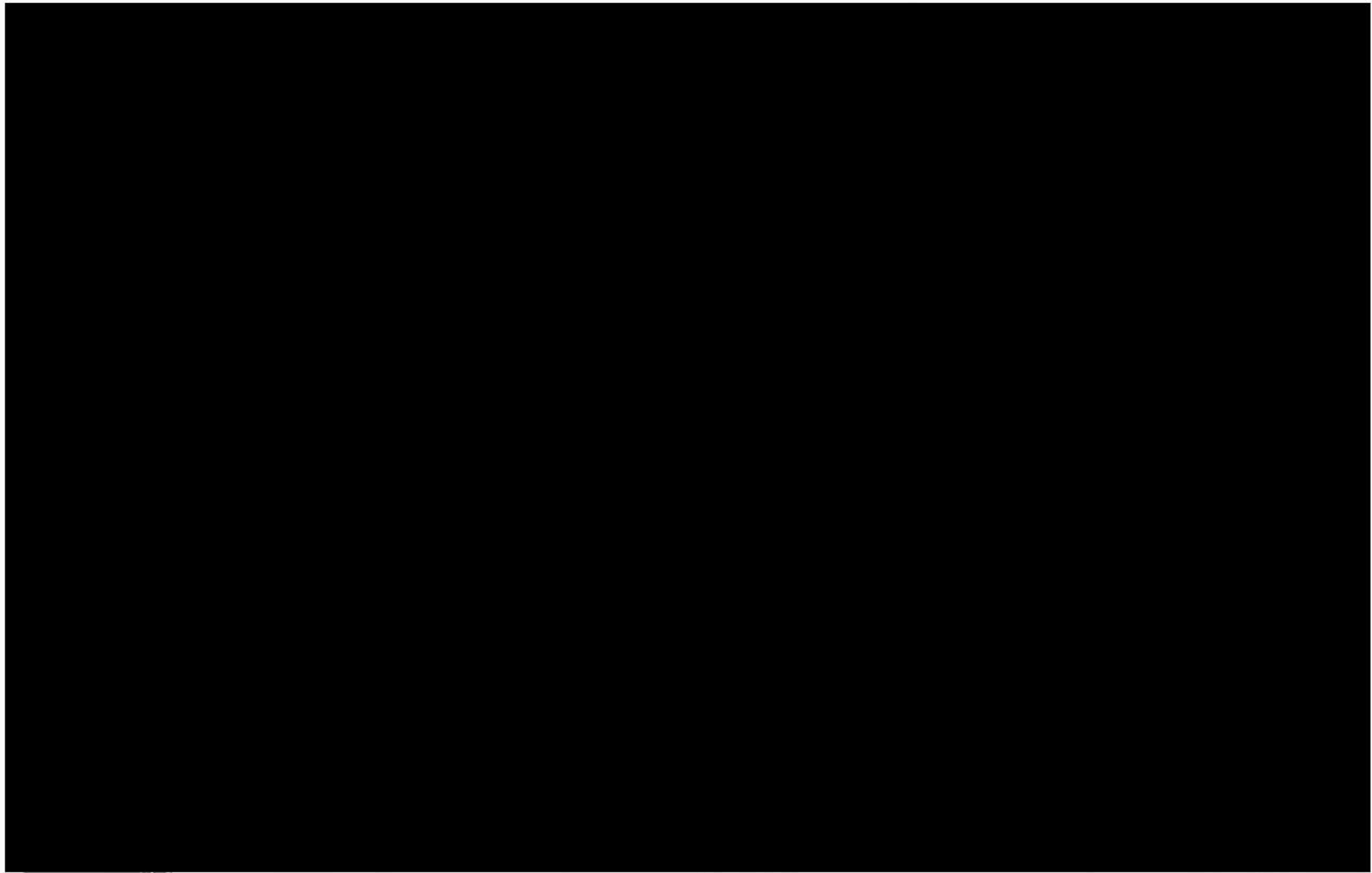


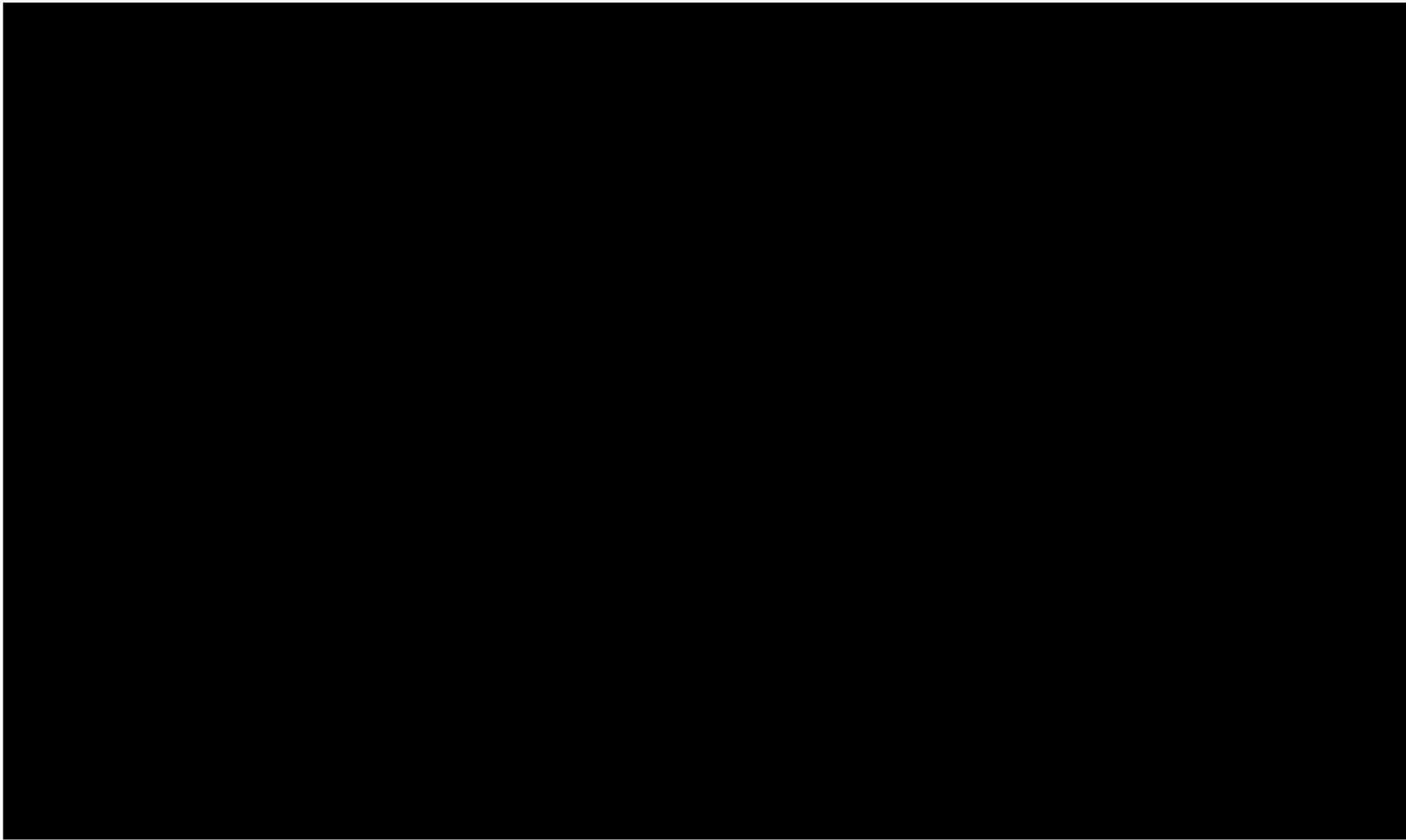




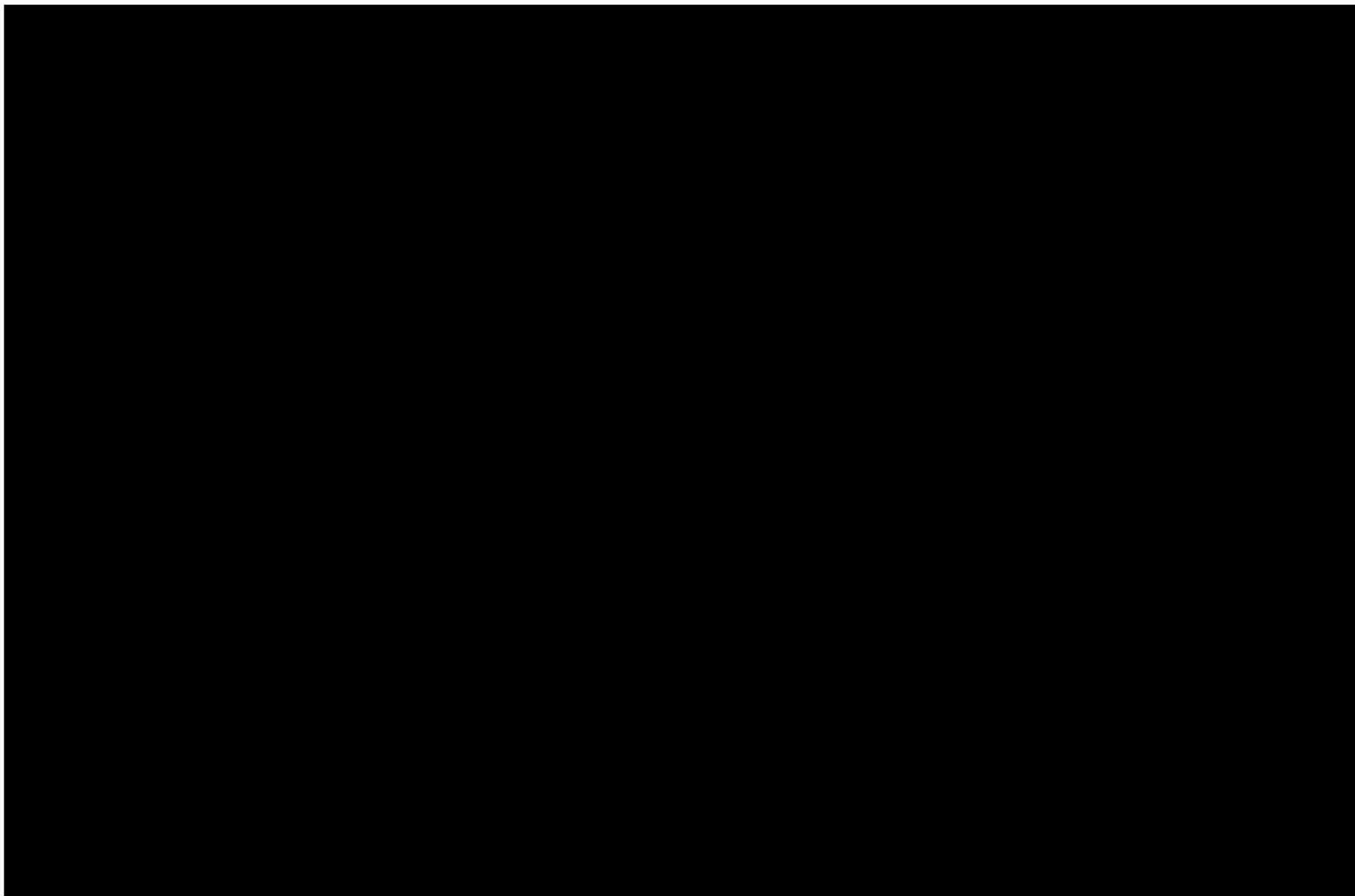


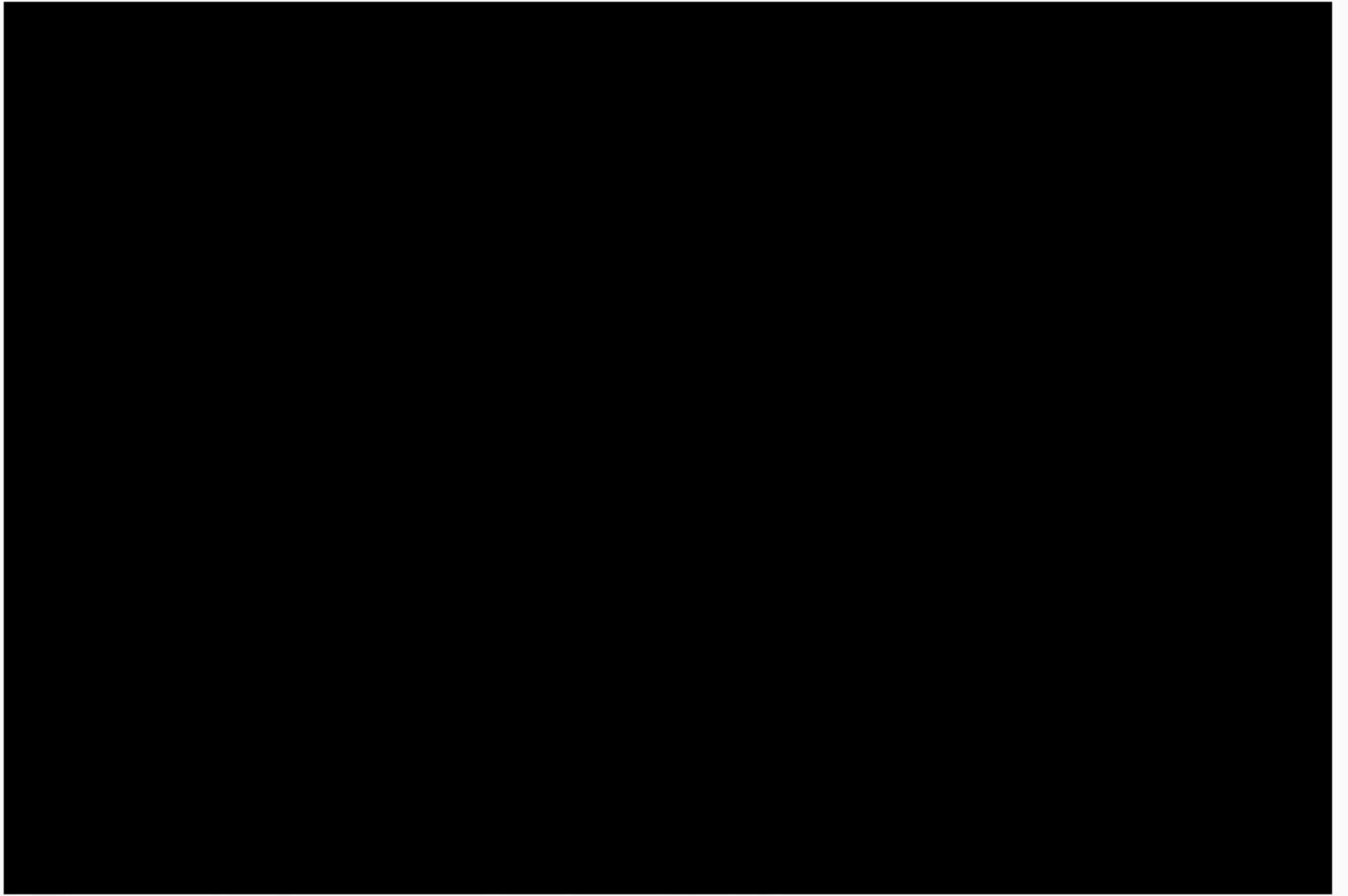


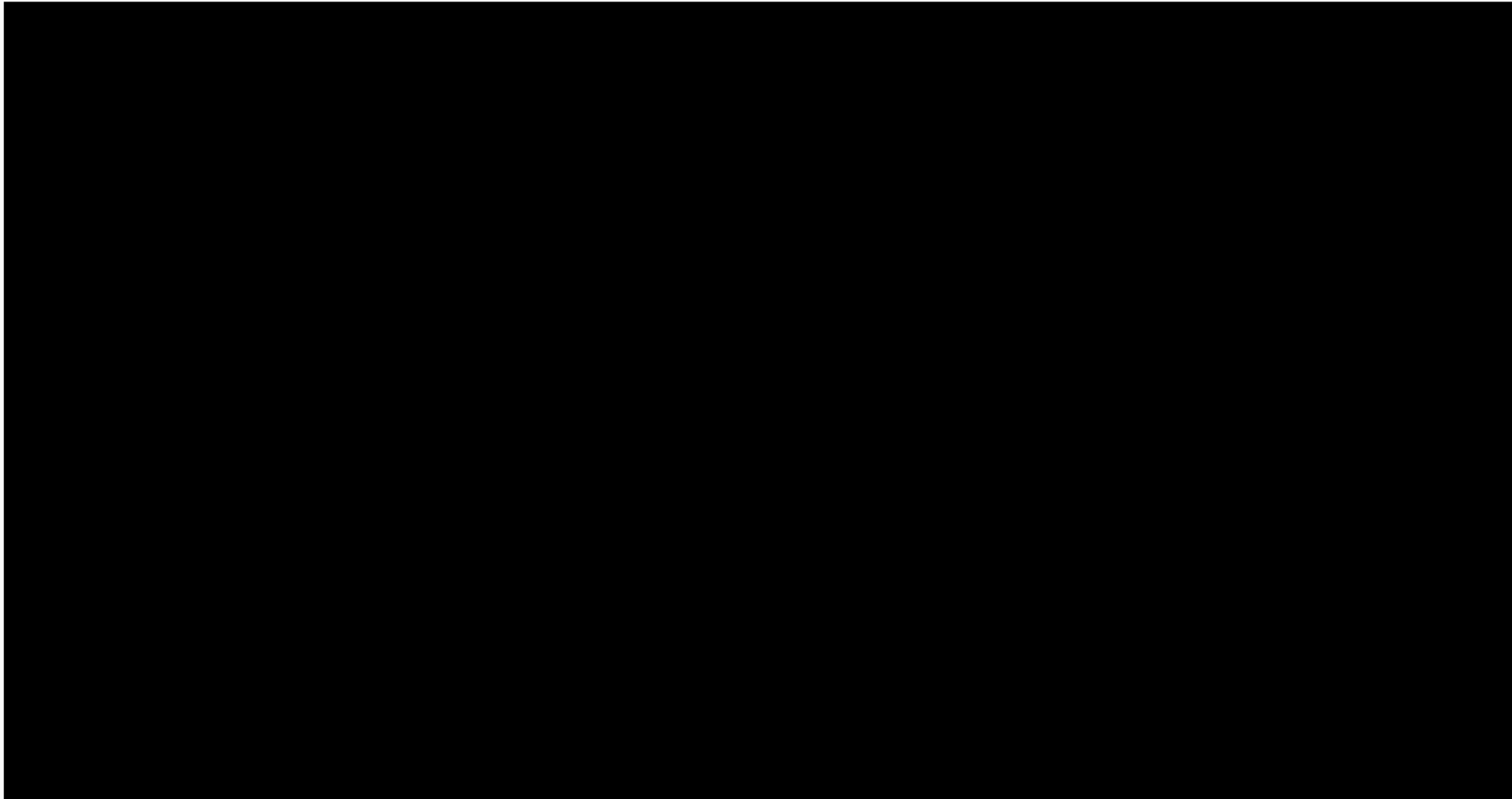






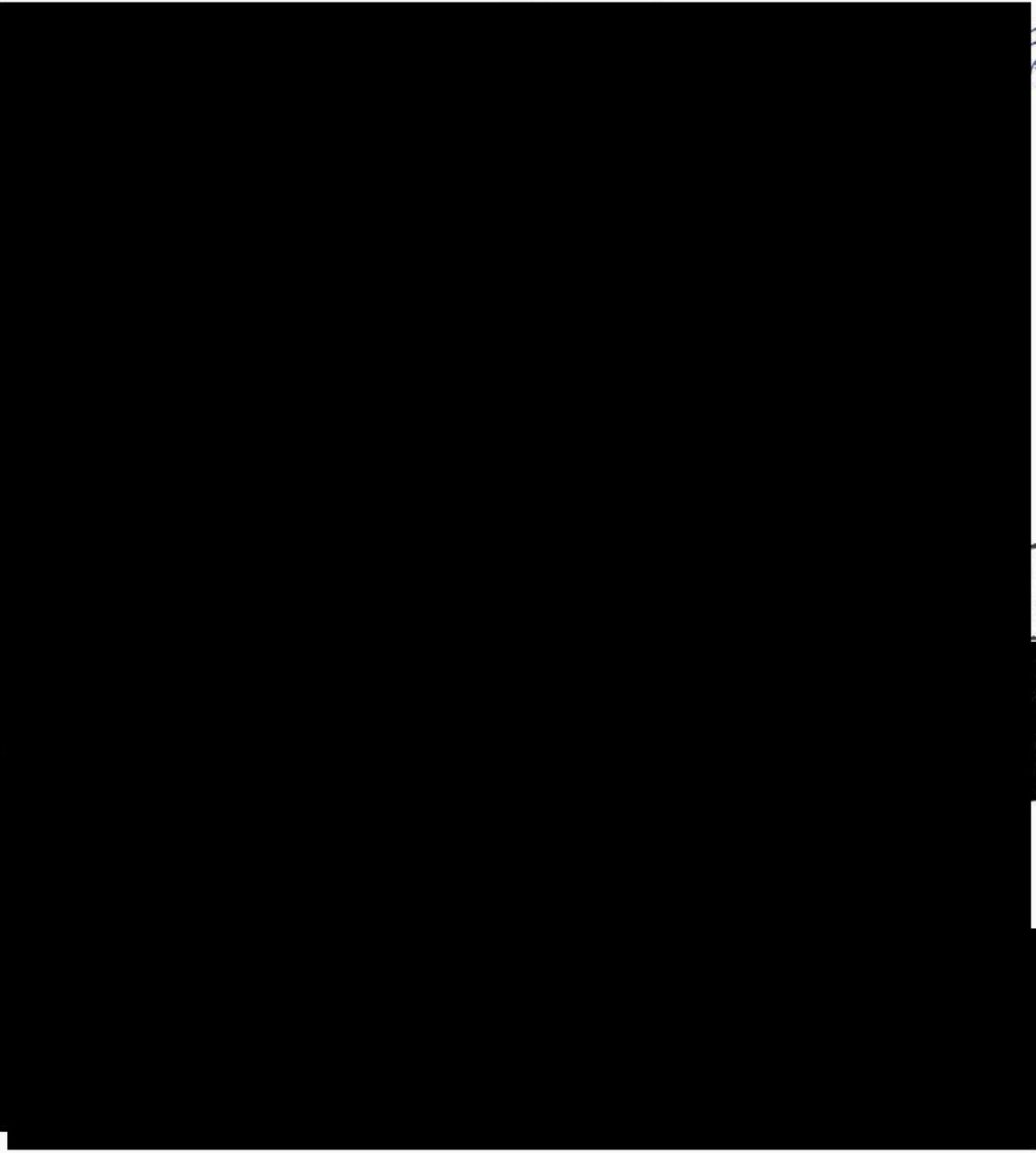








a 2
reklam 2)



List nabídkové ceny

Typ SLA	Předpokládané MAXIMÁLNÍ čerpání	Jednotka	DPH %	Lokalita												Σ za dobu plnění předmětu smlouvy po jednotlivých letech						Σ za celou dobu plnění smlouvy		Poznámka					
				A		B		C		C1		D		E		E1		F		2019		2020			2021		bez DPH	s DPH	
				bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH						
Technická podpora																												MD = 8 hod Lze převádět hodiny mezi SLA4 a SLAS a lokalitami	
Σ za technickou podporu	-	Kč/měsíc	21%																										
Maintenance																													
Σ za maintenance	-	Kč/měsíc	21%																										
Σ	-	Kč/měsíc	21%	90 008,00	108 909,68	90 008,00	108 909,68	90 008,00	108 909,68	90 008,00	108 909,68	92 008,00	111 329,68	90 008,00	108 909,68	90 008,00	108 909,68	90 008,00	108 909,68	8 664 768,00	10 484 369,28	8 664 768,00	10 484 369,28	7 942 704,00	9 610 671,84	25 272 240,00	30 579 410,40		

Poznámky: Nabídková cena musí zahrnovat veškeré náklady poskytovatele spojené s plněním předmětu smlouvy (tj. zejména náklady na dopravu do místa plnění, clo, dokumentaci apod.).
Veškeré informace vztahující se k jednotlivým druhům (typům) služby jsou uvedeny v příloze č. 1 smlouvy