
Smlouva o poskytování podpory informačních technologií s garantovanou úrovní služeb

(SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Číslo smlouvy: TS-SLA-MUAVCR-01-2019

SMLUVNÍ STRANY

Obchodní firma:

Sídlo:

IČ:

DIČ:

Tel.:

E-mail:

Http:

Banka:

Číslo konta:

jednající:

TOTAL SERVICE a.s.

Metropolitan Building

U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7

zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 23580

25618067

CZ25618067

www.totalservice.cz

ČSOB a.s. Na Poříčí 24, Praha 1

579 579 583/0300

Václav Novák, MBA, člen představenstva

jako dodavatel

a

Obchodní firma:

Sídlo:

IČ:

Tel:

E-mail:

jednající:

Masarykův ústav a Archiv AV ČR, v. v. i.

Praha 8, Libeň, Gabčíkova 2362/10

67985921

mua@mua.cas.cz

PhDr. Luboš Velek, Ph.D., ředitel

jako odběratel.

OBSAH SMLOUVY

SMLUVNÍ STRANY	1
OBSAH SMLOUVY	2
1. Výklad pojmů	3
2. Předmět smlouvy	4
3. Rozsah poskytovaných služeb dle katalogových listů	5
4. Reakční doba	15
5. Místo výkonu a dodání služeb	15
6. Dodávky zboží nad rámec smlouvy	15
7. Záruční podmínky	15
8. Rozsah vybavení podléhající poskytování služeb	16
9. Harmonogram a způsob poskytování služeb	16
10. Pravidla hlášení závad odběratelem	16
11. Cena a rozsah služeb	17
12. Kontaktní osoby	18
13. Platební a kreditní podmínky	19
14. Kolizní ustanovení	19
15. Závěrečná a společná ustanovení	19

1. Výklad pojmů

Pro účely této smlouvy se rozumí:

ICT - Informační a komunikační technologie

SLA smlouva - SERVICE LEVEL AGREEMENT - Smlouva o poskytování správy informačních technologií s garantovanou úrovní služeb

IP zařízení – je zařízení (například počítač, notebook, server, tiskárna atd.) s IP adresou

IP - Internet Protocol je protokol, pomocí kterého spolu komunikují všechna zařízení v Internetu

IP adresa je jednoznačná identifikace konkrétního zařízení (typicky počítače) v prostředí Internetu

Periférie – do této kategorie spadají zařízení jako tiskárny, skenery apod.

LAN - Local Area Network (lokální síť, místní síť)

WAN - Wide Area Network (rozsáhlá síť)

SNMP - Simple Network Management Protocol (je síťový protokol pro správu síťových prvků)

ISP - Internet service provider (poskytovatel internetového připojení)

VPN - virtual private network (je prostředek pro propojení několika počítačů na různých místech internetu do jediné virtuální počítačové sítě)

MS - Microsoft

OS – operační systém

UPS – Uninterruptible Power Supply – nepřerušitelný zdroj napájení

NBD = Next Business Day (následující pracovní den)

SBD = Same Business Day (stejný pracovní den)

2BD = 2 Business Day (do 2 pracovních dnů)

Reakční doba na místě = maximální časový úsek, za který se dodavatel musí dostavit k řešení problému na místo zákazníka, nepodaří-li se problém vyřešit jinak.

Reakční doba vzdálená podpora = maximální časový úsek, za který se dodavatel začne problémem zabývat /vzdáleně se připojí, monitoruje, informuje odběratele atd./.

Kritická porucha / výpadek serverů a LAN/WAN prvků = porucha, která znemožní práci celé skupině uživatelů a ohrozí fungování celé firmy odběratele. Příklad kritické poruchy je výpadek služeb Exchange serveru, který znemožní celé skupině uživatelů odesílat a přijímat elektronickou poštu.

DR = Disaster Recovery - Plán pro obnovu v případě závažného selhání klíčového HW a SW.

AD = Active Directory - distribuovaná adresářová služba pro správu počítačů

DNS = Domain Name System je hierarchický systém doménových jmen, který převádí IP adresy na doménová jména a naopak.

DHCP = (Dynamic Host Configuration Protocol) je aplikační protokol. Používá se pro automatické přidělování IP adres počítačům v síti.

WINS- Windows Internet Naming Service

GPO – Group Policy Object

SMTP = Simple Mail Transfer Protocol je internetový protokol určený pro přenos zpráv elektronické pošty (e-mailů)

Overall status check = kontrola všeobecné funkčnosti a dostupnosti

Storage = zařízení pro ukládání dat

RSA = Remote Supervisor Adapter (karta pro vzdálenou správu)

2. Předmět smlouvy

Veškeré služby v této smlouvě uvedené jsou poskytované společnosti Masarykův ústav a Archiv AV ČR, v. v. i. (dále jen odběratel) a to pro klienta a v místě určeném bodem 5 této smlouvy, není-li ujednáno jinak. Dodavatel služeb je společnost TOTAL SERVICE, a.s. (dále jen dodavatel) a to prostřednictvím svých zaměstnanců nebo subdodavatelů. Dodavatel se na základě této smlouvy zavazuje k poskytování pravidelných služeb správy a konzultací informačních technologií a zrychlených servisních zásahů na IT technologiích odběratele, v předem definované reakční době, která je upravena a garantována touto smlouvou.

Odběratel bere na vědomí, že součástí zajištění služeb v požadovaném rozsahu a kvalitě je možnost osobní návštěvy kontaktních osob (servisních techniků) dodavatele v místě dodávek služeb viz bod 5. Návštěvy nad rámec specifikovaný v bodě 5. budou řešeny na základě jednotlivých případů a dohod. Dodavatel na vyžádání či dle potřeb odběratele provádí instalace a servis. Spolupráce se řídí výhradně touto smlouvou, která byla sestavena dle potřeb odběratele.

Rozsah poskytovaných služeb je stanoven v článku 3 smlouvy. Řízením poskytování služeb jsou pověřeny osoby uvedené v bodě č. 12 smlouvy. Pouze tyto osoby a statutární orgány společností jsou oprávněny vystupovat jménem odběratele a dodavatele ve smyslu plnění smlouvy, není-li ujednáno jinak.

Dodatečná ujednání a změny musí být provedeny písemnou formou číslované přílohy ke smlouvě, potvrzené oběma smluvními stranami.

3. Rozsah poskytovaných služeb dle katalogových listů

OZNAČENÍ SLUŽBY	1) Monitoring a dohled
Název služby	Monitoring a dohled
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	Dohled nad technologiemi dle bodu 8.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>Monitoring ICT infrastruktury v režimu 8x5. Dodavatel zajistí monitoring a dohled pomocí nástroje Zabbix a týmu specialistů, kteří neustále vyhodnocují a zpracovávají výstupy z tohoto nástroje. Implementace a správa monitoringu monitorování sítě, serverů a jejich služeb. Monitoring poskytuje Dodavateli a dle dohody Odběrateli včasná varování, formou emailové či SMS notifikace, o výpadcích, trendech a historii chodu důležitých technologií IT infrastruktury a v omezeném rozsahu aplikačních systémů Odběratele.</p> <p>Provoz služby</p> <ol style="list-style-type: none"> Komplexní monitoring infrastrukturních zařízení a systémů, serverů, operačních systémů, systémových služeb, databází, sítí, ale v omezeném rozsahu i klíčových aplikací a aplikačních služeb odběratele, Profylaktické činnosti - čištění nepotřebných souborů, kontrola čitelnosti uložených dat/přesun dat na novější úložná média, Kontrola logů monitorovacích systémů (dle aktuální situace), Kontrola výkonnosti a performance monitoring (dle aktuální situace), Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace), Odborná technická podpora a odstraňování závad– 2nd level support (dle aktuální situace). 	
Způsob kontroly	
Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Limit objemu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Režim provozu	8x5 pracovní dny
Omezení	Dodavatel dodá potřebný SW vč. licencí, aktivní podpory výrobce. Dodavatel zajistí dostatečný úložný prostor, pro uchovávání dat dle požadovaného plánu.
Další podmínky	Odběratel umožní Dodavateli instalovat virtuální server či fyzický server, do prostor datové místnosti v každé lokalitě, poskytne vnitřní IP adresu (pro každý server) a připojení do vnitřní LAN infrastruktury. Komunikace proxy serverů s venkovním centrálním serverem probíhá protokolem TCP/IP. Odběratel umožní komunikaci mezi těmito servery a serverem centrálním nastavením svého firewall zařízení.
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	
Funkční monitorovací řešení.	

OZNAČENÍ SLUŽBY	2) Administrace a správa dohledového systému (monitoring a management)
Název služby	Administrace a správa dohledového systému
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	Správa technologií dle bodu 8.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>- monitoring slouží pro dohled a správu všech zařízení a bude připravovat podklady pro reporting; - konfigurace monitorovacích systémů dohledového centra; - administrace dohledového centra;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Správa infrastruktury monitoringu <ol style="list-style-type: none"> a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců, případně nových verzí opravující vážné bezpečnostní chyby, b. Analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku, c. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli, d. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), e. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně deployment nových sond nebo jejich aktualizací, 2. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace monitorovacího systému dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele, 3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií), 4. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace. 	
Způsob kontroly	
Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Limit objemu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Režim provozu	8x5 pracovní dny
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	
Zadavatel spravuje existující monitorovací řešení včetně change managementu - funkcionality a sledované prvky v dohledovém systému odpovídají aktuálnímu stavu dokumentace Infrastruktury.	

OZNAČENÍ SLUŽBY	3) Administrace a správa síťových prvků
Název služby	Administrace a správa síťových prvků
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	Správa technologií dle bodu 8.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>- konfigurace a administrace aktivních prvků sítě LAN; - správa systémů zajišťující redundantní připojení centrály do sítě internet; - konfigurace a administrace aktivních prvků bezdrátové sítě LAN; - kontrola a dostupnost síťových prvků;</p> <p>Popis činností:</p> <ol style="list-style-type: none"> Provoz aktivních síťových prvků: <ol style="list-style-type: none"> kontrola výkonnosti a performance monitoring (na vyžádání), návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace), odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (dle aktuální situace), provádění pravidelných záloh SW konfigurací (aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště dodavatele. Správa aktivních prvků: <ol style="list-style-type: none"> konfigurace a správa aktivních prvků (IP, QoS,VLAN), kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců , analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku, návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelí, implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků, předkládání návrhů na optimalizaci. Součinnost v rámci procesů souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií). Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> Postupy pro provoz a správu každého typu zařízení, postupy pro obnovu zařízení ze záloh. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> Aktuální schéma fyzického zapojení páteřní sítě, aktuální schéma logického zapojení jednotlivých distribučních a přístupových sítí (VLAN, porty, prvky) včetně způsobu připojení k páteřní síti, aktuální schéma Logického zapojení L2,L3 (interní směrování (statické, OSPF, hraniční routery), směrování do externích sítí, přehled ACL), aktuální přehled verzí OS aktivních prvků. Účast na jednání se Zadavatelem. 	
Způsob kontroly	
Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Limit objemu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Režim provozu	8x5 pracovní dny
Další podmínky	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavatelí (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele</p>

OZNAČENÍ SLUŽBY	4) Údržba systémů HW
Název služby	Údržba systémů HW
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	Správa technologií dle bodu 8.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ul style="list-style-type: none"> - odhalování a diagnostika chybových stavů; - založení incidentních stavů do ticketing systému - eskalace a komunikace při řešení incidentů s třetí stranou 	
Způsob kontroly	
Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Limit objemu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Režim provozu	8x5 pracovní dny

OZNAČENÍ SLUŽBY	5) Administrace a správa emailových gateway (GW)/serverů
Název služby	Administrace a správa emailových GW
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	Správa poštovních systémů na technologiích dle bodu 8.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ul style="list-style-type: none"> - konfigurace a administrace emailových GW; - kontrola dostupnosti emailových GW; - pravidelná instalace bezpečnostních patchů a nových verzí firmware vydávaných výrobcem emailových GW; - správa včetně zakládání účtů 	
Způsob kontroly	
Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Limit objemu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Režim provozu	8x5 pracovní dny

OZNAČENÍ SLUŽBY	6) Administrace a správa serverových systémů
Název služby	Administrace a správa serverových systémů
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	Správa serverových systémů na technologiích dle bodu 8.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ul style="list-style-type: none"> - konfigurace a administrace hardware serverových systémů; - kontrola dostupnosti serverových systémů; - pravidelná instalace nových bios a firmware hardware serverových systémů; - nastavení bezpečnosti přístupů; <ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz systémů na bázi Microsoft Windows a Linux: <ol style="list-style-type: none"> a. Profylaktické činnosti - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku, b. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy), c. Kontrola výkonnosti a performance monitoring, d. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (dle aktuální situace), e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti, f. kontrola konzistence file systémů. 2. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře <ol style="list-style-type: none"> a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce operačního systému včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, b. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelí, c. předkládání návrhů na optimalizaci Windows a Linux infrastruktury, d. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření, e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace OS. 3. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele <ol style="list-style-type: none"> a. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení), b. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy, c. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací, ...). 4. Správa a aktualizace provozní dokumentace serverů Windows a Linux. 	
Způsob kontroly	
Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Limit objemu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Režim provozu	8x5 pracovní dny

OZNAČENÍ SLUŽBY	7) Administrace a správa diskových polí a SAN infrastruktury
Název služby	Administrace a správa diskových polí a SAN infrastruktury
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	Správa technologií dle bodu 8.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ul style="list-style-type: none"> - konfigurace a administrace hardware diskových polí; - konfigurace a administrace Fibre Channel SAN infrastruktury; - kontrola dostupnosti diskových polí; - kontrola dostupnosti FC switchů; - konfigurace zónování, LUN masking; <ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz a správa služby SAN: <ul style="list-style-type: none"> a. Profylaktické činnosti, kontrola služby SAN, b. kontrola monitoringu služby, c. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support, e. provádění pravidelných záloh konfigurací SAN switchů f. konfigurace a administrace Fibre Channel SAN infrastruktury g. kontrola dostupnosti diskových polí h. kontrola dostupnosti FC switchů i. konfigurace zónování, LUN masking 2. Správa a aktualizace ICT dokumentace 	
Způsob kontroly	
Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Limit objemu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Režim provozu	8x5 pracovní dny

OZNAČENÍ SLUŽBY	8) Administrace a správa UPS
Název služby	Administrace a správa UPS
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	Správa technologií dle bodu 8.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ul style="list-style-type: none"> - konfigurace a administrace UPS; - monitoring využití zdrojů a stavu UPS; - monitoring stavu baterií; - eskalace a kooperace s třetí stranou při řešení požadavku / incidentu 	
Způsob kontroly	
Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Limit objemu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Režim provozu	8x5 pracovní dny

OZNAČENÍ SLUŽBY	9) Administrace serverových operačních systémů Microsoft Windows
Název služby	Administrace serverových operačních systémů Microsoft Windows
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	Správa technologií dle bodu 8.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ul style="list-style-type: none"> - konfigurace operačního systému MS Windows; - kontrola logů (systémové, aplikační, DNS, DHCP); - kontrola dostupnosti instalovaných služeb (services); - kontrola konzistence file systémů; - plánování úloh (jobs); - správa DHCP a DNS; - kontrola a administrace TMG; - kontrola, administrace a údržba systémů elektronické pošty Microsoft Exchange; - konfigurace, administrace a údržba AD 	
Více viz popis služby 6) Administrace a správa serverových systémů	
Způsob kontroly	
Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Limit objemu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Režim provozu	8x5 pracovní dny

OZNAČENÍ SLUŽBY	10) Administrace a správa virtualizační platformy
Název služby	Administrace a správa virtualizační platformy
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	Správa technologií dle bodu 8.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ul style="list-style-type: none"> - konfigurace a administrace virtualizační platformy, - kontrola dostupnosti virtualizační platformy, - správa a monitoring filesystémů, - konfigurace virtuálních switchů, konfigurace VLAN, - instalace a konfigurace nových virtuálních serverů, - patch management, - evidence a vyhodnocování dostupných SW oprav a jejich instalace. <p>Více viz popis služby 6) Administrace a správa serverových systémů</p>	
Způsob kontroly	
Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Limit objemu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Režim provozu	8x5 pracovní dny

OZNAČENÍ SLUŽBY	11) Administrace serverových operačních systémů Linux
Název služby	Administrace serverových operačních systémů Linux
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	Správa technologií dle bodu 8.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ul style="list-style-type: none"> - konfigurace operačních systémů Linux; - správa a údržba externího DNS serveru; - kontrola logů (systémových, aplikačních, DNS); - kontrola dostupnosti instalovaných služeb (services); - kontrola konzistence file systémů; <p>Více viz popis služby 6) Administrace a správa serverových systémů</p>	
Způsob kontroly	
Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Limit objemu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Režim provozu	8x5 pracovní dny

OZNAČENÍ SLUŽBY	12) Údržba systémů OS
Název služby	Údržba systémů OS
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	Správa technologií dle bodu 8.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ul style="list-style-type: none"> - odhalování a diagnostika chybových stavů - řešení servisních požadavků a incidentů 	
Způsob kontroly	
Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Limit objemu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Režim provozu	8x5 pracovní dny

OZNAČENÍ SLUŽBY	13) Správa infrastruktury mobilního prostředí
Název služby	Správa infrastruktury mobilního prostředí
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	Správa technologií dle bodu 8.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ul style="list-style-type: none"> - Základní diagnostika HW 	
Způsob kontroly	
Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Limit objemu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Režim provozu	8x5 pracovní dny

OZNAČENÍ SLUŽBY	14) Podpora pro uživatele a technologie
Název služby	Uživatelská podpora
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	Správa technologií a uživatelů dle bodu 8.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>Uživatelská a technologická podpora v režimu 8x5. Dodavatel zajistí tým technické podpory, který bude k dispozici pro zajištění podpory. Zadavatel bude vždy požadavky dodavateli předávat využitím Help-Desk nástroje pro příjem požadavků (skrze email či webové rozhraní Help-Desk portálu) s eskalací zodpovědným osobám. Systém zajistí dodavatel.</p> <p>Provoz služby</p> <ol style="list-style-type: none"> Uživatelská podpora – podpora pro koncová zařízení (NTB/PC) a provozovaných SW (mj. Office, Windows version), Podpora pro periferie (mj. tiskárny, skenery) a zobrazovací zařízení (mj. projektor), Základní oprava/výměna datových kabelů UTP, není zahrnuta realizace nové datové struktury (možno dodat projektově), Řešení problémů telefonie s třetími stranami. V případě specializovaných prací bude řešeno projektově Komunikace s poskytovatelem internetové konektivity, Podpora serverovny v kooperaci s centrálním IT, specializované zásahy jsou možné po domluvě dle ceníku více prací, Návštěvy na pravidelné bázi (1x týdně 4 hodiny), Profylaktické činnosti (dle aktuálního stavu) – čištění technologií. 	
Způsob kontroly	
Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Limit objemu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Režim provozu	8x5 pracovní dny
OZNAČENÍ SLUŽBY	15) Zálohování, patch management, IT management
Název služby	Zálohování, patch management, IT management
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	Správa technologií a uživatelů dle bodu 8.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>Dodavatel zajistí tyto služby:</p> <ol style="list-style-type: none"> Správa zálohování. Dodavatel může navrhnout nový způsob zálohování, dále bude poskytovat službu backup formou dohledu nad proběhlými zálohami. Dodavatel neodpovídá za případnou ztrátu dat z důvodu chyb technologií (př. Fyzická závada na uložišti, kterou dodavatel nemůže předvídat). Patch management služba formou aktualizací v dobách neovlivňujících práci uživatelů více dle příslušných katalogových listů. Správa antivirových a antispamových systémů Konzultace IT aspektů elektronické spisové služby, IT management, Plánování rozvoje IT, Budgetování 	
Způsob kontroly	
Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Limit objemu služby	Hodinový rozsah SLA smlouvy dle bodu 11.
Režim provozu	8x5 pracovní dny

4. Reakční doba

Oblast	Zákaznické technologie	Reakční doba Vzdálená podpora	Reakční doba Příjezd na místo Praha
1	Servery a síť a) Serverové technologie (fyzické/virtuální prostředí) b) Síť – síťové prvky (firewall, router, switch, access point) c) Monitoring technologií	4 hodiny	SBD (Same Business Day)
2	Koncová místa/uživatelé a) Koncové stanice (PC/NTB) + podpora pro koncové uživatele b) Periférie (tiskárny apod.)	SBD (Same Business Day)	SBD (Same Business Day)

5. Místo výkonu a dodání služeb

Místo výkonu a dodání služeb je v těchto lokalitách:

Dodavatel: TOTAL SERVICE s.r.o., U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7

Odběratel: Masarykův ústav a Archiv AV ČR, v. v. i., Gabčíkova 2362/10, 182 00 Praha 8

6. Dodávky zboží nad rámec smlouvy

Dodávky, instalace a konfigurace výpočetní techniky, hardwarového a softwarového vybavení nad rámec smlouvy budou účtovány po objednání odběratelem.

7. Záruční podmínky

Dodavatel poskytuje odběrateli záruku na provedené práce v rozsahu 4 měsíců a na dodané produkty v rozsahu minimálně 24 měsíců (pokud je základní záruka stanovená výrobcem 12 měsíců, dodavatel nabídne prodloužení na minimálně 24 měsíců), nebude-li stanovena záruka delší. Dodavatel může u některých produktů záruku prodloužit až na 36 měsíců, v takovém případě bude prodloužená záruka vyznačená na záručním listě nebo jiném dokladu dodavatele.

V případě zjištění vady v provedené práci či na dodaných produktech odběratel vadu bez zbytečného odkladu nahlásí dodavateli prostřednictvím helpdesku. Dodavatel se zavazuje tuto vadu bezplatně a bezodkladně odstranit nejpozději do dvou pracovních dnů. V případě, že toto není z povahy vady možné, zavazuje se dodavatel vadu odstranit v přiměřené lhůtě, kterou projedná s odběratelem. V případě prodlení s odstraněním vady je dodavatel povinen uhradit odběrateli smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každý den prodlení. V případě prodlení delšího než 30 dnů je odběratel oprávněn vadu odstranit sám či pomocí třetí osoby na náklady dodavatele. Tím není dotčeno právo na náhradu škody.

8. Rozsah vybavení podléhající poskytování služeb

9. Harmonogram a způsob poskytování služeb

- 9.1 Dodavatel se zavazuje k poskytování servisních služeb v pravidelných i nepravidelných intervalech dle potřeb odběratele a výpadků systémů.
- 9.2 Odběratel se v tomto ustanovení smlouvy zavazuje, že pokud uzavře bez písemného souhlasu dodavatele pracovně právní vztah s některým ze zaměstnanců dodavatele, který se prokazatelně (tj. byl v písemném či telefonickém kontaktu s odběratelem a je prokazatelné, že poskytoval podporu pro odběratele v rámci této smlouvy) podílel na plnění této smlouvy (rozumí se zaměstnanci dodavatele stávající, bývalí – pokud neuplynulo od ukončení jejich pracovního poměru u dodavatele více než 24 měsíců - i zaměstnanci, kteří budou pro dodavatele pracovat po uzavření této smlouvy) po dobu platnosti této smlouvy nebo v průběhu dalších 24 měsíců od ukončení této smlouvy, bude mít dodavatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každý takto uzavřený pracovně právní vztah.
- 9.3 Dodavatel zaznamenává veškeré činnosti prováděné na systému odběratele do interního systému – Trackingu servisních prací.
- 9.4 Dodavatele se zavazuje v případě výpovědi smlouvy ze strany odběratele spolupracovat s případným nástupcem a předat veškeré data a informace ke spravovaným systémům a technologiím.

10. Pravidla hlášení závad odběratelem

Hlášení problémů, závad a servisních požadavků se provádí zasláním požadavku na Helpdesk systém. Nahlášením požadavku je splněno okamžikem, kdy odběratel obdrží automatickou odpověď Helpdesk systému o přijetí požadavku.

Technická podpora uživatelům, hlášení požadavků:

Helpdesk:

E-mail:

Tel:

11. Cena a rozsah služeb

Servisní plán	
A) Serverová a síťová infrastruktura	
Počet hodin zahrnutých v měsíční podpoře pro servery a síť, konzultační činnosti (9-17h pracovní dny)	
IT management a implementace IT procesů, kontrola plnění služby a synchronizace řešení problematik, budgetování (9-17h pracovní dny)	
Garance reakčních dob dle bodu 4.	
Pravidelné výjezdy na centrálu společnosti	
Katalogové listy dle bodu 3.	
Cestovné a doprava – Praha	
Měsíční cena za oblast infrastruktury a managementu bez DPH	13 500 Kč
B) Podpora pro koncové uživatele	
Pravidelné návštěvy Praha – 1x týdně, 4 hodiny na místě (pondělí, 10 – 14 hod.)	
Vzdálená podpora mimo pravidelné návštěvy s možností dojezdu na místo (9-17h pracovní dny)	
Garance reakčních dob dle bodu 4.	
Katalogové listy dle bodu 3.	
Cestovné a doprava – Praha	
Měsíční cena za podporu pro koncové uživatele bez DPH	14 700 Kč
Celková nabízená paušální měsíční cena bez DPH	28 200 Kč*

Ceník hodin nad paušální limit a pro mimo pracovní dobu		
Oblast 1 (servery/síť/monitoring/IT management)		
Pracovní den v době od 9:00 do 17:00.	1 hodina	900 Kč
Sobota, neděle, svátky a pracovní dny v čase 17:00 – 9:00.	1 hodina	1 300 Kč
Oblast 2 (PC/NTB/koncoví uživatelé)		
Pracovní den v době od 9:00 do 17:00.	1 hodina	700 Kč
Sobota, neděle, svátky a pracovní dny v čase 17:00 – 9:00.	1 hodina	1 080 Kč
SQL databázový specialista – tyto hodiny nejsou zahrnuty v ceně a jsou vždy na vyžádání a účtovány extra		
Pracovní den v době od 9:00 do 17:00.	1 hodina	1 350 Kč
Sobota, neděle, svátky a pracovní dny v čase 17:00 – 9:00.	1 hodina	1 600 Kč
Cestovné a doprava – mimo Prahu		
Dopravné	1 km	9 Kč

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

***Přechodné období**

Přechodné období je stanoveno na dobu 2 měsíců (od podpisu smlouvy). Dva měsíce po podpisu přebírá Poskytovatel plnou odpovědnost za řešení vzniklých incidentů. V průběhu přechodného období může docházet k překročení stanovených měsíčních hodin v maximu o 50 procent nastaveného měsíčního paušálu. Případné nutné zásahy s vyšší časovou zátěží budou řešeny formou dílčích projektů.

Součástí přechodného období je:

- Definice a představení týmu, rolí poskytovatele
- Integrace a zprovoznění HelpDeskového systému
- Implementace monitorovacího systému Zabbix
- Převzetí dokumentace v oblastech: Infrastruktura; Aplikace; Procesy
- Definice vzorových reportů
- Prohlídka pobočky Objednatele
- Zpracování doporučující zprávy pro krátkodobá či dlouhodobá zlepšení / upgrady
- Po dvou měsících proběhne zhodnocení potřeb a případná úprava rozsahu služeb

V průběhu přechodného období může docházet k překročení stanovené měsíční částky. Dané bude řešeno dílčími projekty či fakturací dle nad hodinových sazeb. V rámci přechodného období budou naplánovány, a pokud to bude časově a termínově možné, i zrealizovány doporučované úpravy infrastruktury.

12. Kontaktní osoby

Odběratel a dodavatel určili následující kontaktní osoby oprávněné jednat ve věci plnění smlouvy. V případě změny kontaktní osoby jsou obě strany povinny se navzájem vyzoomět a určit osobu jinou. Tyto osoby jsou kontaktními osobami ze strany odběratele pro hlášení závad, požadavků či objednávek směrem k dodavateli.

Odběratel

--

Dodavatel

Technická podpora uživatelům, hlášení požadavků:	
Helpdesk:	
Tel:	

13. Platební a kreditní podmínky

- 13.1. Odběratel se zavazuje hradit veškeré platby ve prospěch účtu dodavatele, a to dle harmonogramu viz bod 13.2, a to na základě faktury mající náležitosti účetního dokladu a přiloženého souhrnu vykonané práce.
- 13.2. Platba dohodnuté měsíční částky (čl. 11), platba za zboží nad rámec smlouvy, na základě dodavatelem vystavené faktury (dodavatel se zavazuje k vystavení faktury s DUZP k poslednímu dni měsíce ve kterém byly služby dodány) se řídí dle data splatnosti uvedeného na faktuře. Splatnost faktury za služby a zboží je 14 dnů. Odběratel se zavazuje uhradit fakturu ve lhůtě splatnosti.
- 13.3. Pokud bude mít dodavatel pochybnosti o rozsahu vykonaných služeb, je oprávněn ve lhůtě 15 dní od doručení faktury a souhrnu vykonané práce žádat vysvětlení a do doby poskytnutí tohoto vysvětlení není odběratel v prodlení. V případě, že odběratel neuhradí některou z plateb dle výše uvedeného harmonogramu, dodavatel jej vyzve k úhradě písemnou upomínkou. Písemná upomínka bude zaslána nejpozději do 14 dnů po splatnosti faktury. V případě prodlení s úhradou faktury se odběratel zavazuje zaplatit dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05 procent z dlužné částky za každý den prodlení.

14. Kolizní ustanovení

- 14.1. Spory, které by mohly vzniknout mezi stranami při plnění smluvních povinností, budou přednostně řešeny smírnou cestou. Nebude-li řešení sporu smírnou cestou možné, je kterákoliv smluvní strana oprávněna obrátit se na věcně a místně příslušný soud v České republice.

15. Závěrečná a společná ustanovení

- 15.1. Tato smlouva nabývá platnosti 1. 2. 2019 a dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a je uzavřena na dobu neurčitou s tří měsíční výpovědní lhůtou. Smlouva je provedena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou vyhotoveních.
- 15.2. Po dobu platnosti této smlouvy se odběratel a dodavatel zavazují bez zbytečného odkladu řádně informovat o všech skutečnostech, které mají vliv na smluvní vztah. Jedná se především o změny právních poměrů, změny zápisu v obchodním rejstříku.
- 15.3. Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí kterékoliv smluvní strany bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpověď začíná běžet od prvního dne následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi druhé straně. Ve výpovědním termínu a/nebo ve lhůtě stanovené v dohodě o ukončení jsou strany povinny provést vzájemné vypořádání.
- 15.4. Smluvní vztah založený touto smlouvou a z něj vyplývající práva a povinnosti se řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. v platném znění. Ostatní otázky výslovně neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Neplatnost některého ustanovení této smlouvy nemá vliv na platnost smlouvy jako celku.
- 15.5. Tato smlouva může být změněna pouze dohodou, jež má formu číslovaného a písemného dodatku podepsaného oběma smluvními stranami.
- 15.6. Vyšší moc. V rozsahu, v jakém je plnění kterékoliv ze stran, ať již úplně nebo částečně, znemožněno nebo zpožděno z důvodů mimo kontrolu takové strany, nebude potom taková strana odpovědná do té doby, než bude opět pokračovat v plnění, a to co nejdříve poté, co důvod, který znemožnil nebo zpozdil plnění, přestane existovat.

- 15.7. Ručení za škody způsobené dodavatelem. Dodavatel prohlašuje, že je pojištěn u ČSOB Pojišťovny. Jedná se o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozní činností a představuje pojistnou ochranu pro případ škody, kterou pojištěný při své podnikatelské činnosti může způsobit třetí osobě, tj. škody usmrcením, na zdraví nebo na věci do celkové výše 30 Mil Kč a kybernetická rizika do 2 milionů Kč. Dodavatel se zavazuje udržovat uvedené pojištění po dobu trvání této smlouvy v platnosti, nesnížit rozsah pojištění ani výši pojistné částky a na žádost odběratele toto pojištění prokázat. .
- 15.8. Dodavatel se zavazuje, že veškeré informace získané při výkonu služeb nebo informace, které jsou pod správou informačních systémů odběratele, jsou důvěrné a nesmí je bez výslovného souhlasu odběratele použít ve svůj prospěch či je poskytnout třetím stranám. V případě porušení tohoto ustanovení se dodavatel zavazuje odběrateli uhradit smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každé takové porušení. Právo na náhradu škody tím není dotčeno.

V Praze dne

V Praze dne

Dodavatel:

Odběratel:

TOTAL SERVICE a.s.
Václav Novák, MBA, člen představenstva

Masarykův ústav a Archiv AV ČR, v. v. i.
PhDr. Luboš Velek, Ph.D., ředitel