

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PODPORY
uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

I.
Smluvní strany

Poskytovatel: **BIT SERVIS spol. s r.o.**
se sídlem: Libušská 144/252, 142 00 Praha
IČO: 45793972 DIČ: CZ45793972
zastoupen: xxxxx, jednatelem společnosti
Bankovní spojení Česká spořitelna a.s.
Číslo účtu: 1629492/0800
(dále jen poskytovatel)

Objednatel: **Národní památkový ústav, státní příspěvková organizace**
se sídlem Valdštejnské nám. 3, 118 01 Praha 1
IČO:75032333
zastoupen: Ing. arch. Naděžda Goryczková, generální ředitelka
(dále jen objednatel)

II.
Předmět a účel smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je úprava podmínek, za kterých bude zhotovitel zajišťovat pro objednatele systémovou podporu dále vymezenou v tomto článku a této smlouvě při správě datového centra a lokální sítě či při obnovení instalací software v případě hardwarové závady zařízení nebo porušení instalace z jiných důvodů. Systémová podpora zhotovitele je komplexem organizačních opatření a preventivních služeb, které objednateli zajistí garantované termíny odezvy, minimalizaci výpadků funkcí sítě, popř. jejich maximální zkrácení dané včasným zásahem IT SPECIALISTY zhotovitele (dále jen IT SPECIALISTA).

1.1. Podpora zařízení (hardware)

Podpora je touto smlouvou sjednána na zařízení a konfigurace uvedené v Příloze č. 1 **PODPOROVANÉ SYSTÉMY A ZAŘÍZENÍ** (dále jen „ZAŘÍZENÍ“), která tvoří nedílnou součást této smlouvy.

Vztahuje se k záručnímu i pozáručnímu servisu a řeší veškerou podporu ZAŘÍZENÍ, kde vlastní servis ZAŘÍZENÍ upravuje bod č. V.1 této smlouvy.

1.2. Podpora software

Podpora instalovaného software (dále jen SOFTWARE) řeší celkovou podporu instalovaných systémů. Rozsah podporovaných činností definuje Příloha č. 1 a vztahuje se k jakémukoli požadavku objednatele na tento typ podpory.

1.3 Podpora Hotline

Hotline zhotovitele koordinuje a zajišťuje pomoc objednateli při řešení závažných problémů vztahujících se k ZAŘÍZENÍ a SOFTWARE. Objednatel má v rámci této smlouvy, v případě technických problémů, právo na telefonickou podporu IT SPECIALISTŮ v průběhu běžné pracovní doby zhotovitele definované v bodu IV.1.

Běžné požadavky zaměstnanců objednatele budou řešeny v rámci pravidelné preventivní a servisní podpory IT SPECIALISTY dle bodu III.1.

2. Objednatel se zavazuje předmět smlouvy převzít a zaplatit za něj sjednanou cenu.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn distribuovat předmět smlouvy, a tudíž je dodávka předmětu smlouvy plně v souladu s licenčními podmínkami.

III.

Definice podpory

1. Časový rozsah podpory

Objednatel má dle této smlouvy nárok na čtrnáct (14) hodin systémové podpory IT SPECIALISTŮ zhotovitele měsíčně, v rozsahu a za podmínek, uvedených v této smlouvě a v příloze č. 1 smlouvy (4 hodiny proaktivní kontrola a správa prostředí VMware, 3 hodiny proaktivní kontrola a správa zálohování, 3 hodiny proaktivní kontrola a správa mailového řešení Zimbra, 4 hodiny konfigurace HW, síťových služeb, diskových polí apod., zpracování a aktualizace technické dokumentace a řešení požadavků objednatele – s možností flexibilně měnit tento poměr dle potřeby). Podpora se vztahuje na veškeré odborné činnosti související se správou a údržbou síťového prostředí objednatele.

2. Reakční doba

Zhotovitel se zavazuje v rámci smlouvy a paušální ceny dodržet reakční dobu, definovanou v příloze č. 1 této smlouvy způsobem, který je také definován v příloze č. 1 této smlouvy.

IV.

Práva a povinnosti objednatele

Objednatel má nárok na poskytnutí podpory v rozsahu definovaném v oddílu III. této smlouvy. Nárok na poskytnutí služby vznikne objednateli v případě, kdy ZAŘÍZENÍ je součástí Přílohy č.1 a nebo je definován rozsah podpory SOFTWARE v Příloze č.1.

1. Hlášení požadavku

Objednatel nárokuje servisní podporu u zhotovitele primárně zadáním požadavku do systému Helpdesk zhotovitele, který je dostupný prostřednictvím Internetu na adrese <https://bitservis.freshdesk.com>, případně zasláním požadavku zhotoviteli elektronicky na adresu xxxxx.

Pro ohlášení servisního požadavku nebo konzultace může objednatel použít v běžné pracovní době také telefonní číslo +420 xxxxx.

Běžná pracovní doba zhotovitele:

pondělí-pátek 8:00 – 16:00 hodin

Ve výjimečných případech, např. havárie systému, lze využít pro hlášení servisního požadavku telefonní číslo +420 261 099 911 i mimo běžnou pracovní dobu zhotovitele.

Přístup do aplikace Helpdesk zhotovitele bude koordinátorům objednatele zřízen neprodleně po uzavření této smlouvy.

2. Instalace software

V případě požadavku objednatele na instalaci či reinstalaci SOFTWARE, poskytne objednatel IT SPECIALISTOVI zhotovitele legální instalační media včetně platných licencí (licenční klíče, platná ujednání apod.). V opačném případě má zhotovitel právo odmítnout požadovaný úkon a instalace bude uskutečněna až po dodání legálního software.

3. Nákup IT prostředků

Objednatel se tímto zavazuje, že před jakýmkoli zamýšleným zásahem do struktury síťového prostředí (nákup, instalace zařízení nebo software apod. - dále jen PROSTŘEDKY), bude konzultovat tento úmysl s IT SPECIALISTOU určeným zhotovitelem.

4. Ochrana médií a přístupových údajů

Objednatel se zavazuje:

- Zajistit ochranu páskových médií obsahujících zálohovaná data před zneužitím neoprávněnou osobou.
- Chránit veškeré informace umožňující přístup do sítě objednatele.
- Vždy zasílat požadavky na technický zásah elektronickou nebo písemnou formou.
- Nakládat se všemi informacemi získanými při obchodním styku jako s důvěrnými.
- Zajistit důkladnou a důslednou antivirovou ochranu instalovaných systémů.

Objednatel přebírá odpovědnost za všechna rizika plynoucí z případné nedostatečné fyzické nebo softwarové ochrany serverů objednatele.

V.

Práva a povinnosti zhotovitele

Zhotovitel se zavazuje poskytnout objednateli, na základě jeho oznámení učiněného v souladu s bodem č. IV.1 služby, které jsou předmětem smlouvy dle oddílu II.

1. Řešení závady ZAŘÍZENÍ

Případné závady ZAŘÍZENÍ, vyžadující výměnu náhradního dílu, budou řešeny s maximálním úsilím, odpovědností a rychlostí za účelem uvedení ZAŘÍZENÍ do plně funkčního stavu následovně:

- ZAŘÍZENÍ budou v záruční době opravována dle platných podmínek výrobce v přímé závislosti na dodávkách náhradních dílů (dále jen ND).
- V případě záruční opravy zajistí zhotovitel neprodleně reklamaci vadného dílu u výrobce a náhradní díl dodá zhotovitel objednateli v nejdříve možném termínu po obdržení dodávky.

Předpokládá se, že záruční servis ZAŘÍZENÍ bude řešen v závislosti na složitosti problému a ve většině případů bude prováděn v sídle objednatele nebo v objednatelem určeném místě instalace ZAŘÍZENÍ.

V případě požadavku objednatele na pozáruční servis ZAŘÍZENÍ definovaných v Příloze č. 1 bude postup následující:

- Zhotovitel zpracuje cenovou nabídku na nákup náhradního dílu v závislosti na diagnostice závady a zjištění ceny.
- Zhotovitel zajistí objednání náhradního dílu u dodavatele po obdržení písemné objednávky od objednatele, kde musí být uveden požadovaný náhradní díl a jeho cena.

V ostatních případech dle standardních servisních podmínek daných zvláštní smlouvou nebo dodatkem (např. Maintenance, CarePack, ServicePack apod.).

2. Dokumentace systému

Zhotovitel v rámci pravidelných návštěv dle této smlouvy zajistí úvodní inventuru zařízení, jejíž součástí bude:

- zhotovitelem zpracovaná dokumentace
- schéma a topologie sítě LAN či WAN

V průběhu pravidelné péče bude zhotovitel udržovat dokumentaci celého systému v aktuálním a bezvadném stavu, aktualizovanou dokumentaci předá zhotovitel objednateli 4x ročně, vždy nejpozději do 10 pracovních dnů od skončení kalendářního čtvrtletí.

3. Evidence činností

Veškeré činnosti (servisní, konzultační, dotazy) jsou zaznamenávány v elektronickém systému zhotovitele. Na vyžádání objednatele zhotovitel zpracuje za požadované období report s přehledem jednotlivých provedených úkonů včetně jejich časové náročnosti.

Celkový počet hodin podpory IT SPECIALISTY bude každý měsíc porovnán s počtem hodin, na které má objednatel ze smlouvy nárok:

- V případě, že skutečný počet hodin bude nižší, převádí se nevyčerpané hodiny do následujícího období, s možností čerpání kdykoli po dobu účinnosti smlouvy. Přehled počtu nevyčerpaných hodin z předchozího období bude uveden v souhrnném výstupu o provedených činnostech v rámci fakturace měsíční podpory.
- V případě, že skutečný počet hodin bude vyšší, pak budou přednostně pro pokrytí tohoto rozdílu využity dosud nevyčerpané hodiny z předchozího období, a teprve následně bude případný rozdíl fakturován za podmínek uvedených v bodu V.4 této smlouvy.

4. Práce nad rámec paušální ceny

Zhotovitel se zavazuje zajistit na základě požadavku objednatele činnosti technické podpory s časovou náročností přesahující stanovený měsíční rozsah podpory dle bodu III.1 této smlouvy, včetně činností souvisejících s úpravou, doplňováním, aktualizací apod. spravované infrastruktury (HW i SW).

Na tyto práce bude vždy dopředu sjednán přiměřený termín plnění. Zhotovitel se zavazuje po převzetí informace o požadavku prostřednictvím e-mailu, faxu nebo záznamem v Helpdesku předat objednateli návrh způsobu vyřešení požadavku a odhad celkové pracnosti ve lhůtě do 3 pracovních dnů od nahlášení, přičemž v případě zvláště obtížných případů lze s koordinátorem objednatele sjednat dobu delší, ne však delší než 10 pracovních dní. V případě souhlasu objednatele s tímto návrhem zhotovitele bude na realizaci prací vystavena objednatelům objednávka, která bude specifikovat předmět, termín a cenu realizace. Tato cena bude stanovena dle jednotné hodinové sazby uvedené v bodu VII.2 této smlouvy, která bude zahrnovat veškeré související náklady a poplatky (cestovné apod.) a bude neměnná po celou dobu trvání smlouvy. Objednávka vystavená objednatelům musí být podpisem potvrzena odpovědnou osobou objednatele.

Maximální rozsah těchto činností je 140 hodin za celou dobu trvání smlouvy.

VI.

Správa uživatelských aplikací

Objednatel nepožaduje správu vlastních administrativních aplikací nad rámec standardních služeb.

VII.

Cena a platební podmínky

1. Za předmět smlouvy dle bodu III.1 této smlouvy (paušální činnosti) se objednatel zavazuje uhradit zhotoviteli následující paušální měsíční částku:

Cena celkem bez DPH 21%: 21.500,-Kč
DPH 21%: 4.515,-Kč
Cena celkem včetně DPH 21%: 26.015,-Kč

2. Pro předmět smlouvy podle bodu V.4 této smlouvy (činnosti nad rámec paušální ceny) bude cena stanovována na základě kalkulace časové náročnosti, dle jednotné hodinové sazby ve výši 1.500,-Kč bez DPH, zahrnující veškeré související náklady (cestovné apod.), která bude neměnná po celou dobu trvání smlouvy. Tyto práce budou realizovány na základě objednávky vystavené objednatelem. Celkový rozsah takto objednaných prací nepřesáhne za celou dobu trvání smlouvy 140 hodin.
3. Tato cena za měsíční plnění předmětu smlouvy je nejvýše přípustná a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady poskytovatele s tím spojené, včetně dopravy do místa plnění a recyklačních poplatků.
4. Poskytovatel a objednatel se dohodli, že cena bude uhrazena na základě vystavené faktury po řádné dodávce předmětu smlouvy, a to vždy měsíčně. Cena bude uhrazena na účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy.
5. Cena bude poskytovatelem fakturována po řádném předání a převzetí předmětu smlouvy, včetně DPH, která bude účtována podle právních předpisů ke dni zdanitelného plnění. Faktura/daňový doklad, musí obsahovat náležitosti daňového dokladu a bude splatná do 21 dnů ode dne doručení faktury/daňového dokladu objednateli.
6. Daňový doklad musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu dle příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, dále musí splňovat smlouvou stanovené náležitosti. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto smlouvou nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně, s tím, že poskytovatel je poté povinen vystavit novou s novým termínem splatnosti. V takovém případě není objednatel v prodlení s úhradou.
7. Cena se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované ceny z bankovního účtu objednatele. Pokud objednatel uplatní nárok na odstranění vady předmětu smlouvy ve lhůtě splatnosti faktury, není objednatel povinen až do odstranění vady uhradit cenu. Okamžikem odstranění vady začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce třiceti kalendářních dnů.
8. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy není nespolehlivým plátcem DPH dle § 106 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a není veden v registru nespolehlivých plátců DPH. Poskytovatel se dále zavazuje uvádět pro účely bezhotovostního převodu pouze účet či účty, které jsou správcem daně zveřejněny způsobem umožňujícím dálkový přístup dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že se poskytovatel stane nespolehlivým plátcem DPH, je povinen tuto skutečnost oznámit objednateli nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala, přičemž oznámením se rozumí den, kdy objednatel předmětnou informaci prokazatelně obdržel. Poskytovatel dále souhlasí s tím, aby objednatel provedl zajišťovací úhradu DPH přímo na účet příslušného finančního úřadu, jestliže poskytovatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění veden v registru nespolehlivých plátců DPH.

VIII.

Místo plnění, doba plnění a účinnost smlouvy

1. Místem plnění jsou pracoviště objednatele (Praha 1, Valdštejnské nám. 162/3, Praha 1, Liliová 219/5, Praha 6, K Starému Bubenci 569/4) a pronajaté datové centrum objednatele (Praha 3, Mahlerovy sady 2699/1).
2. Poskytovatel se zavazuje podporu (předmět smlouvy) poskytovat objednateli po celou dobu účinnosti této smlouvy dle Přílohy 1.
3. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 24 měsíců.

IX.

Kontaktní osoby

1. Obě smluvní strany jmenují, před zahájením prací podle této smlouvy, své koordinátory, případně jejich zástupce. Jména koordinátorů jsou uvedena níže v tomto odstavci. Veškeré potřebné činnosti za jednotlivé smluvní strany vyplývající ze znění smlouvy provádějí tito koordinátoři.
Smlouva definuje, že veškeré informace mezi nimi budou předávány v elektronické nebo písemné formě.
2. Kontaktní osobou (koordinátor) za objednatele je:
xxxxx, email xxxxx, tel.: xxxxx
3. Kontaktní osobou (koordinátor) za poskytovatele je:
xxxxx, email: xxxxx, tel.: xxxxx
xxxxx, email: xxxxx tel.: xxxxx.
4. Kontaktní osoby je možné změnit jednostranným písemným prohlášením doručeným druhé smluvní straně.

X.

Smluvní pokuty

1. V případě, že objednatel neuhradí cenu dle této smlouvy ani po písemném upozornění poskytovatele s přiměřenou lhůtou k nápravě, zaplatí poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši.
2. V případě prodlení poskytovatele se zahájením plnění této smlouvy (předáním předmětu smlouvy) se poskytovatel zavazuje uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý i započatý den prodlení.
3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti specifikované v této smlouvě je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
4. V případě porušení některé z povinností dle čl. VII odst. 8 této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
5. Sankce za nedodržení podmínek kvalitativních parametrů/metrik služby jsou definovány v Příloze 1 této smlouvy.
6. Smluvní pokuty dle této smlouvy jsou splatné do 21 dnů od písemného vyúčtování odeslaného druhé smluvní straně doporučeným dopisem. Strany si sjednávají, že ve vztahu k náhradě škody vzniklé porušením smluvní povinnosti platí, že právo na její náhradu není zaplacením smluvní pokuty dotčeno. Odstoupením od smlouvy není dotčen nárok na zaplacení smluvní pokuty ani nároky na náhradu škody.

XI.
Ostatní smluvní ujednání

1. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
2. Poskytovatel se zavazuje během plnění této smlouvy i po jejím ukončení, zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví od objednatele v souvislosti s plněním smlouvy. Ukončení účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto odstavce této smlouvy a jeho účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této smlouvy.
3. Poskytovatel není oprávněn postoupit práva, povinnosti a závazky smlouvy třetí osobě nebo jiným osobám bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že NPÚ je povinnou osobou ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.
5. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva podléhá uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Uveřejnění zajistí objednatel.
6. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě podstatného porušení podmínek této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek se považuje zejména porušení povinností poskytovatele stanovené touto smlouvou (zejm. porušení povinnosti řádně a včas dodat předmět smlouvy, řádně po celou dobu účinnosti poskytovat podporu – předmět smlouvy, či řádně a včas odstranit vady předmětu smlouvy) a současně marné uplynutí přiměřené lhůty poskytnuté objednateli k její nápravě, je-li náprava možná. Odstoupení od smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné dnem, kdy bude doručeno druhé smluvní straně.
7. Tento smluvní vztah se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a dalšími platnými právními předpisy České republiky.
8. Smluvní strany prohlašují, že žádná z nich se nepovažuje za slabší smluvní stranu ve smyslu ustanovení § 433 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
9. Tuto smlouvu je možno měnit pouze formou písemných dodatků oboustranně potvrzených smluvními stranami. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
10. Žádná ze smluvních stran se nemůže dovolávat zvláštních, v této smlouvě neuvedených ústních ujednání a dohod.
11. Informace k ochraně osobních údajů jsou ze strany NPÚ uveřejněny na webových stránkách www.npu.cz v sekci „Ochrana osobních údajů“.
12. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž poskytovatel obdrží jeden a objednatel dva.
13. Na důkaz souhlasu s celým obsahem smlouvy připojují smluvní strany své podpisy.

V Praze dne

V Praze dne.....

.....
Ing. arch. Naděžda Goryczková
generální ředitelka

.....
xxxxx
jednatel společnosti

Příloha 1. Detailní specifikace předmětu smlouvy

Popis výchozího stavu serverové infrastruktury NPÚ

A. Infrastrukturu datového centra NPÚ, které zajišťuje provoz centrálních aplikací pro všechna pracoviště NPÚ, tvoří:

- IBM Flex System V7000 šasi obsahující:
 - čtyři servery IBM Flex System x240 osazené dvěma 8 jádrovými procesory Intel Xeon E5-E2640 v2, 224 GB RAM a dvěma pevnými SSD disky s kapacitou 240 GB RAID 1,
- centrální diskové úložiště pro provoz virtuálních serverů, tvořené zařízeními
 - IBM Flex System V7000 Control Enclosure, včetně rozšiřující expanzní jednotky IBM Flex System V7000 Data Expansion,
 - Lenovo V3700 V2, včetně 3 ks expanzních boxů Lenovo EXP V37000 V2, vše s celkovou využitelnou diskovou kapacitou cca 88TB (z toho 1,8TB v SSD),
- VMware cluster, který vytváří prostředí pro provoz virtuálních serverů s vysokou dostupností a rovnoměrným rozložením zátěže na výše uvedené čtyři fyzické servery, s využitím licence vSphere Enterprise, v aktuální instalované verzi 6.5,
- 2 ks firewallu Cisco ASA 5520 (provozní + záložní),
- síť LAN tvořená sedmi oddělenými L2 sítěmi řízená 2ks přepínačů Cisco WS-C3560X-24T-S,
- sekundární úložiště 1ks QNAP TS-859U a 1 ks QNAP TS-869U, s celkovou hrubou osazenou diskovou kapacitou 42 TB a připojené prostřednictvím redundantního LAN připojení 1Gbit s využitím protokolů NFS, iSCSI a CIFS
- datadoména EMC DD2500 o kapacitě 24TB pro zálohování virtuálních serverů a dat,
- lokální samostatná doména Active Directory vybudovaná na platformě Windows Server 2008 R2, s dvěma doménovými řadiči a základními síťovými službami (DNS, DHCP),
- terminálové řešení založené na službách hostitel relací vzdálené plochy (8 virtuálních terminálových serverů), zprostředkovatel připojení k vzdálené ploše a brána vzdálené plochy v prostředí Microsoft Windows 2008 R2,
- řešení pro zálohování využívající technologie Veeam Backup Management Suite Enterprise for VMware v. 9.5, s replikací vybraných dat do lokální sítě GnŘ,
- centrální řešení elektronické pošty NPÚ založené na produktu Zimbra Collaboration Suite Professional Edition v aktuální verzi 8.8.10, licence pro 1675 mailboxů.

Celé řešení je umístěno v pronajatém racku v datovém centru v Praze. Síťově je propojeno prostřednictvím site-to-site VPN s lokální sítí GnŘ NPÚ. Aktuálně je v něm provozováno 79 virtuálních serverů s OS Windows 2008 R2 Server, nebo Linux CentOS 7.

B. Infrastrukturu části lokální počítačové sítě GnŘ NPÚ, která je předmětem plnění této zakázky, tvoří:

- čtyři servery x3650 M3 osazené dvěma procesory Intel E5640, 120 GB RAM a dvěma pevnými disky s kapacitou 146 GB RAID 1, a jeden server Lenovo RS160 osazený jedním procesorem Intel Xeon E3-1220 v6, 32GB RAM a dvěma pevnými disky s kapacitou 1TB RAID 1
- diskové úložiště pro provoz virtuálních serverů - disková pole Lenovo V3700 a LV3700 G2 s celkovou využitelnou diskovou kapacitou cca 64TB. K serverům jsou disková pole připojena prostřednictvím redundantního připojení SAS 3 Gbit a iSCSI 1 Gbit
- VMware cluster, který vytváří prostředí pro provoz virtuálních serverů s vysokou dostupností a rovnoměrným rozložením zátěže na výše uvedené čtyři fyzické servery, s využitím licence vSphere Essentials Plus, v aktuální instalované verzi 6.5,

- firewall Cisco ASA 5510 rozkládající komunikaci mezi provozní část a synchronizaci záloh dat z datového centra
- síť LAN tvořená dvěma CORE prvky Cisco SG500X, které zajišťují vysokou dostupnost centrálních zdrojů síťové infrastruktury. Přístupové aktivní prvky jsou tvořeny přepínači Cisco řady SG 300 a SG300-PoE, wifi síť tvoří Cisco Wireless Controller WLC 2504 a AP typu Cisco Aironet 2702i.
- sekundární úložiště 1ks QNAP TS-809U, s celkovou hrubou osazenou diskovou kapacitou 24 TB; 1ks QNAP TS-1231XU-RP, s celkovou hrubou osazenou diskovou kapacitou 16 TB; 1ks QNAP TS-853A, s celkovou hrubou osazenou diskovou kapacitou 16 TB; 1ks Synology RS3617RPxs, s celkovou hrubou osazenou diskovou kapacitou 48 TB; 1 ks Synology DS1511+, s celkovou hrubou osazenou diskovou kapacitou 10 TB, a 1 ks Synology DS415+, s celkovou hrubou osazenou diskovou kapacitou 8 TB
- datadoména EMC DD2500 pro zálohování virtuálních serverů a dat lokální sítě GnŘ a replikaci dat z datacentra o kapacitě 46TB
- lokální samostatná doména Active Directory vybudovaná na platformě Windows Server 2008 R2, s dvěma doménovými řadiči a základními síťovými službami (DNS, DHCP), řešení pro zálohování využívající technologie Veeam Backup Management Suite Enterprise for VMware 9.5.

Infrastruktura je umístěna v serverovně v budově GnŘ NPÚ, Valdštejské nám. 3, Praha 1, a částečně v lokalitách K Starému Bubenči 569/4 Praha 6, a Liliová 5, Praha 1. Aktuálně je v ní provozováno 22 virtuálních serverů s OS Windows 2003, 2008 Server nebo Linux (CentOS 7).

Podrobná specifikace a rozsah požadovaného plnění

V rámci zajištění technické podpory správy infrastruktury datového centra a lokální počítačové sítě GnŘ NPÚ je požadováno následující plnění a rozsah služeb:

- a) technická podpora bude zahrnovat odbornou podporu při správě, údržbě a rozvoji veškeré infrastruktury (HW i SW) uvedené v čl. „Popis výchozího stavu serverové infrastruktury NPÚ“ této přílohy. Hardwarová struktura i nasazený software se může v průběhu plnění průběžně měnit v závislosti na standardní obnově a vývojových trendech v oblasti ICT,
- b) smlouva na technickou podporu bude uzavřena na dobu 24 měsíců
- c) časový rozsah podpory je pevně stanoven na 14 hodin měsíčně (4 hodiny proaktivní kontrola a správa prostředí VMware, 3 hodiny proaktivní kontrola a správa zálohování, 3 hodiny proaktivní kontrola a správa mailového řešení Zimbra, 4 hodiny konfigurace HW, síťových služeb, diskových polí apod., zpracování a aktualizace technické dokumentace a řešení požadavků objednatele – s možností flexibilně měnit tento poměr dle potřeby), s možností v případě nevyčerpání měsíčního limitu převést nevyčerpané hodiny do následujícího období
- d) požadované parametry technické podpory jsou uvedeny dále v této příloze č. 1
- e) evidence požadavků v systému helpdesku dodavatele s přístupem pracovníků objednatele prostřednictvím internetu, s možností hlášení požadavků též telefonicky nebo e-mailem
- f) možnost pro zadání činností technické podpory objednatelem s časovou náročností přesahující stanovený měsíční rozsah podpory, včetně činností souvisejících s úpravou, doplňováním, aktualizací apod. spravované infrastruktury (HW i SW), objednat tyto činnosti nad rámec měsíční paušální platby za pevně stanovenou hodinovou sazbu. Předpokládaný rozsah těchto činností je 140 hodin za celou dobu trvání smlouvy.

Požadavky na poskytování technické podpory

Technická podpora bude poskytována podle níže uvedených pravidel po dobu platnosti smlouvy. Veškeré opravy HW po dobu záruky zařízení budou bez další nákladů pro objednatele. Veškeré komponenty, náhradní díly a práce budou poskytnuty bezplatně v rámci záruky. Zhotovitel garantuje provedení záruční opravy do druhého dne nebo poskytnutí náhradního prvku shodných nebo lepších parametrů po dobu opravy v závislosti na typu zakoupené záruky zařízení konkrétního výrobce.

Nabídnuté servisní služby se sestávají z následující technické podpory:

- zásah servisního technika při výměně zařízení na místě,
- reakce (tj. telefonicky nebo e-mailem) servisního technika podle časových hodnot garantované doby zahájení prací na řešení incidentu po řádném nahlášení uvedené v tabulce „Podmínky SLA“ v rámci režimu 24x7
- aktualizaci nových verzí softwaru dostupných na stránkách výrobce technologie,
- profylaxe,
- zprostředkování přístupu (prostřednictvím dodavatele) na střediska technické podpory výrobců dodaných technologií v režimu 24x7

Podpora bude poskytována zejména následujícím způsobem:

- prostřednictvím pracovníka zhotovitele přímo na pracovišti objednatele
- prostřednictvím pracovníka zhotovitele Vzdálenou správou
- prostřednictvím pracovníka zhotovitele formou vzdálené konzultace
- po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně objednatele

Zhotovitel provede písemný záznam o provedení Služby do svého systému elektronické evidence. Servisní služby, které jsou poskytovány vzdálenou formou, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.

Postup při řešení požadavků

Objednatel bude Požadavek oznamovat zhotoviteli bez zbytečného odkladu jedním ze způsobů a na kontaktních místech uvedených ve smlouvě, kam budou mít zajištěny přístup pověřené osoby objednatele. Momentem nahlášení požadavku na hot-line nebo zadáním požadavku do HelpDesk začíná běžet lhůta pro Dobu odezvy.

Součástí nahlášení požadavku objednatelem musí být:

- jednoznačná identifikace Požadavku
- navrhovaná kategorizace a závažnost,
- popis Incidentu nebo Požadavku,
- jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,
- kontaktní osoba.

Zhotovitelem používaný systém pro HelpDesk musí pokrýt uvedené informace pro nahlášení požadavku.

Incidenty musí být před jejich nahlášením začleněny do skupin, viz dále a dle těchto skupin bude zhotovitel přistupovat k jejich řešení:

Incident/vada kategorie A
Prvek IT/služba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující používání služby. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.
Incident/vada kategorie B
Prvek IT/služba je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz.

Incident/vada kategorie C
Ostatní drobné incidenty/vady, které nespádají do kategorií A a/nebo B a které nejsou způsobeny software třetích stran.
Incident/vada kategorie D
Incidenty/vady, které jsou způsobeny software třetích stran.

Zhotovitel potvrdí obdržení požadavku dle podmínek SLA a bez ohledu na způsob nahlášení provede evidenci Požadavku v systému HelpDesk a poskytne objednateli informace o předpokládaném způsobu řešení požadavku, požadavcích na součinnost objednatele a předpokládaný termín vyřešení požadavku.

Zhotovitel v průběhu řešení požadavku, pokud mu to charakter požadavku a způsob řešení umožňuje, průběžně informuje objednatele o aktuálním stavu a případných změnách v předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení. V případě, že zhotovitel v průběhu řešení požadavku zjistí, že se jedná o Incident, jehož zdroj je software třetích stran, informuje objednatele o této skutečnosti, předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení zároveň přeřadí Incident do kategorie D a pokračuje v řešení v režimu BE (Best Effort).

Zjistí-li zhotovitel v průběhu řešení Incidentu, že Incident je neodstranitelný, je v rámci Běžné pracovní doby povinen nepřetržitě pracovat na náhradním řešení a informovat o tomto stavu objednatele. Výskyt neodstranitelného Incidentu může být ze strany objednatele považován za podstatné porušení této smlouvy v případech, že Incident byl způsoben předchozím přímým jednáním zhotovitele, pokud o nich mohl mít s vynaložením veškeré odborné péče povědomost.

Zjistí-li zhotovitel v průběhu řešení Incidentu, že Incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob objednatele případně byl Incident vyvolán produkty či službami třetí osoby, je zhotovitel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu objednatele. Objednatel se zavazuje bezodkladně uhradit v plné výši náklady nad rámec této smlouvy zhotovitelem prokazatelně vynaložené k řešení Incidentu, přičemž samotná identifikace Incidentu je součástí plnění této smlouvy.

Objednatel je oprávněn dořešení Incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok zhotovitele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.

V případě úspěšného vyřešení požadavku, je zhotovitel před ukončením požadavku povinen provést ověření funkčnosti služby (pokud je to možné). Iniciátora Incidentu informuje o:

- čase vyřešení požadavku,
- v případě Incidentu specifikuje příčinu (pokud je známa),
- vyzve iniciátora k ověření funkčnosti služby.

Po ověření funkčnosti ze strany objednatele se Požadavek považuje za vyřešený.

Po vyřešení požadavku zhotovitel požadavek uzavře v systému HelpDesk a informuje objednatele. V případě Incidentu kategorie A zasílá návrh opatření pro snížení nebo eliminaci možnosti opakování stejného Incidentu.

Objednatel má právo ve lhůtě 10 dnů od uzavření požadavku vznést výhrady nebo připomínky ke způsobu řešení nebo k výslednému stavu Prvku IT; v takovém případě se požadavek nepovažuje za uzavřený a Strany se zavazují zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a nalezení shody nad způsobem řešení nebo výsledném stavu Prvku IT, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od výzvy kterékoliv Strany.

Podmínky SLA

Objednatel požaduje dodržovat při řešení požadavků následující parametry (SLA). Kategorie incidentu	Garantovaná doba zahájení prací na řešení požadavku po řádném nahlášení (Doba odezvy)
A	1 hod
B	4 hod
C	NBD
D	NBD

Pro předání požadavků na plnění závazků vyplývajících ze SLA je požadováno použití technologie umožňující nepřetržitý dálkový přístup v českém jazyce.

V rámci vymezení předmětu SLA zhotovitel nejlépe v technické příloze dostatečně přesně popíše, jaké služby a činnosti objednatele jsou pro plnění SLA zcela zásadní a kritické, respektive na jakých aplikacích a službách je provoz systémů závislý. Dále zhotovitel popíše, jakým způsobem zajistí dosažení podmínek SLA, možnosti měření SLA a možnosti ověření dosahování SLA, které bude mít objednatel k dispozici.

Sankce za nedodržení podmínek SLA

Objednatel je oprávněn uplatnit vůči zhotoviteli sankci za nedodržení podmínek za každé takové nedodržení dle následující tabulky:

Kategorie incidentu	Výše sankce = sleva z paušální měsíční částky
A	50%
B	25%
C	15%
D	5%

Definice termínů

24x7 – služba nebo zařízení je v provozu/dostupné 24 hodin a 7 dní v týdnu

8x5 - služba nebo zařízení je v provozu/dostupné 8 hodin denně v běžnou pracovní dobu po všechny pracovní dny v týdnu

BD – Business Day – standardní pracovní den

BE (Best Effort) - zhotovitel vyvine maximální možné úsilí na provedení požadavku a zejména na zajištění požadovaných parametrů Prvku IT v nejkratší možné době.

Běžná pracovní doba – čas mezi 8:00 a 17:00 v Pracovní dny.

Člověkohodina - práce Pracovníka zhotovitele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.

Člověkoden - práce Pracovníka zhotovitele v rozsahu osmi (8) Člověkohodin

Doba odezvy (Response time – R) – metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servisní službu do začátku provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku. Za odezvu se považuje jakákoliv prokazatelná reakce servisního pracovníka Dodavatele směřující k odstranění Incidentu, zodpovězení Dotazu nebo přípravy Nového požadavku.

Dotaz – funkce v systému existuje, Prvek IT pracuje v souladu s Prováděcí dokumentací, ale pověřená osoba zákazníka s ní není dostatečně seznámena a podá Požadavek Dotaz na Hot-line nebo HelpDesk

HelpDesk – nepřetržitě dostupný automatizovaný systém pro vzdálené zadávání a správu požadavků,

Hot-line – pracoviště zhotovitele přijímající Požadavky od objednatele na definovaných telefonních číslech nebo elektronických komunikačních kanálech.

Incident - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT, která způsobuje nebo může způsobit přerušení anebo snížení kvality této funkce.

Priorita Incidentu - závažnost Incidentu dle klasifikace Kontaktní osoby objednatele.

Koncová zařízení - počítače uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery).

Monitorování - sledování Prvků IT prostředky Vzdáleného přístupu, zda jsou funkční. Sledování, zda provozní charakteristiky Prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik.

Proaktivní monitorování - monitorování prováděné dle charakteru provozu a činnosti Prvku IT v režimu 24x7 (komunikační infrastruktura) nebo v režimu 8x5 (technologické centrum).

Náhradní zařízení – zařízení podobných vlastností (parametrů).

Požadavek - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT.

Požadavek může zahrnovat:

- žádost o odstranění závady (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT) Incidentu
- žádost o poskytnutí konzultace
- žádost o provedení Změny

Požadavek může:

- být zadán objednatelem jako jednorázový
- být zadán objednatelem jako opakující se činnost
- vzniknout jako výstup Monitorování
- vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT

NBD – Next Business Day – následující pracovní den

Neprodleně – bez zbytečného odkladu, s vyvinutím maximálního úsilí na zjednání nápravy nebo zajištění činnosti, nejpozději však následující Pracovní den.

Pracovní dny - všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8:00 do 17:00 hodin.

Prvek IT - zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo komunikační linka.

Rozsah poskytovaných služeb – specifikace Služby a kvantifikace rozsahu Služby

Řešitel - Pracovník zhotovitele, podílející se na řešení Požadavku.

Report – přehledový dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.

SLA (Service Level Agreement) - definice kvalitativních parametrů/metrů Služby

Správa a údržba - provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu Prvků IT a provádění takových Změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu Prvku IT.

Služby – činnosti potřebné pro řádné zabezpečení podpory provozu díla

Úplné odstranění závady - se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v Prováděcí dokumentaci popř. v dokumentaci Prvku IT.

Vzdálená správa – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny zhotovitele.

Vzdálený přístup – připojení z provozovny zhotovitele k zařízení objednatele pomocí komunikační linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.

Zprovoznění náhradním způsobem - se rozumí zajištění základních funkcí systému, tedy dosažení stavu, kdy není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí.

Změna - změna parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT.

Legislativní servis - legislativním servisem se rozumí úprava stávající funkčnosti stávajícího systému (software), kterou je nutné provést, protože stávající funkcionalita by nutila zákazníka konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající systém (software) nepokrýval.

Reklamacce - reklamací je nezvyklá událost v Prvku IT v čase záruční doby, která je v rozporu:

• se standardní funkčností Prvku IT a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci produktu,
• s funkcionalitou definovanou ve smlouvě (jejích přílohách), případně akceptačním protokolu funkcionality Prvku IT,

• s platnou legislativou ČR k datu podání požadavku,

• s platnou místní legislativou Zákazníka (vyhlášky, interní normy) k datu podání požadavku.

Konfigurační management - jde o službu poskytovanou za účelem udržení aktuální technické dokumentace. V případě jakékoliv provedené změny, bude aktualizována provozní dokumentace o

konfiguraci systému včetně zaznamenaných změn. Dokumentace je uložena u zhotovitele i objednatele. Poskytuje informace o Prvcích IT a službách včetně informací o aktuálních verzích. Zahrnuje rovněž správu veškeré dokumentace ke všem prvkům infrastruktury a služeb. Obvykle je využíván automatizovaný nástroj pro sběr a aktualizaci většiny údajů v konfigurační databázi.

Patch Management - jedná se o preventivní činnost týkající se především operačních systémů a instalace opravných balíčků, kde hlavním cílem je udržet systém v aktuálním stavu a s nainstalovanými aktuálními softwarovými komponentami.

Hotline podpora - jde o službu zajišťující poradenství po telefonu nebo elektronické komunikaci

Maintenance – jedná se o zajištění nových verzí software, nových verzí firmware, přístupu k technické podpoře výrobce a přístupu k databázi řešených problémů.

Monitorování – jedná se o službu nepřetržitého online monitorování systémů s upozorněním na kritické nebo neobvyklé události, upozornění budou automaticky zasílána oprávněným pracovníkům objednatele. Součástí služby je vzdálený přístup k aktuálním i historickým údajům o stavu systému. Monitorování je souborem takových opatření, která umožňují v kterémkoli čase znát stav Systému a Systémů třetích stran, minimálně v rozsahu:

- monitoring operačních systémů
- monitoring sítě a síťových propojení Systému a Systémů třetích stran
- monitoring databázových systémů
- monitoring diskových polí
- monitoring Prvků IT třetích stran, které mohou ovlivňovat chod Systému, pokud jsou tyto

Prvky IT součástí Dodávky nebo mohou mít na funkci a/nebo dostupnost Prvku IT negativní vliv způsobující incident kategorie A.

Profylaxe - profylaxe zahrnuje aktualizace firmware zařízení, aktualizace administrátorských nástrojů, kontrolu logů, kontrolu vytížení a využití, kontrolu kapacit.