**Smlouva o poskytování služeb podpory infrastruktury DC VZP ČR**

**č. 1800769/4100053861**

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

 **(dále jen „Smlouva“)**

**ID VZ: 1800769**

**Smluvní strany:**

1. **Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**

se sídlem: Orlická 2020/4, 130 000 Praha 3

kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel VZP ČR

IČO: 411 97 518

DIČ: CZ41197518

bankovní spojení: xxxxxxxxxx

číslo účtu: xxxxxxxxxx

Zřízena zákonem č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky,

ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „**Objednatel**“ nebo též „**VZP ČR**“)

a

1. **HEWLETT-PACKARD s.r.o.**

se sídlem: Za Brumlovkou 1559/5, Michle, 140 00 Praha 4

kterou zastupuje: Ing. Jan Kameníček, jednatel

IČO: 17048851

DIČ: CZ17048851

Bankovní spojení: xxxxxxxxxx

Číslo účtu: xxxxxxxxxx

Zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C vložka 1974

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(společně též „**Smluvní strany**“)

**Preambule**

1. Tato Smlouva upravuje vztah mezi VZP ČR a Poskytovatelem, který vzešel z výsledku otevřeného zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku evidovanou VZP ČR pod číslem ID VZ: 1800769 s názvem „**Zajištění podpory ICT HW infrastruktury v datových centrech VZP ČR 2019 - 2022“**, jež byla zahájena odesláním „Oznámení o zahájení zadávacího řízení“ do Věstníku veřejných zakázek a Úředního věstníku Evropské unie dne 12. 4. 2019 (dále jen „veřejná zakázka“). Poskytovatel byl vybrán k uzavření Smlouvy v souladu s § 122 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), a to na základě rozhodnutí ředitele VZP ČR ze dne 1. 7. 2019.
2. Tato Smlouva stanovuje základní obsah právního vztahu na poskytování požadovaného předmětu plnění mezi Smluvními stranami. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami výše uvedené veřejné zakázky.
3. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace předmětné veřejné zakázky, že jsou mu známé veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky plnění stanovené Objednatelem, že disponuje kapacitami a odbornými znalostmi potřebnými k řádnému plnění jeho závazků podle této Smlouvy a že ke splnění všech svých závazků podle této Smlouvy je způsobilý.
4. Tato Smlouva na poskytování technické podpory hardwarové infrastruktury datových center VZP ČR je uzavírána za účelem zajištění bezporuchového provozu stávající infrastruktury v nejvyšší možné míře, a to způsobem umožňujícím co nejefektivnější využití stávající technologie VZP ČR.
5. Poskytovatel tímto výslovně prohlašuje, že je oprávněn poskytovat/zajistit poskytování plnění dle této Smlouvy.

# Článek I. Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele po dobu stanovenou touto Smlouvou poskytovat VZP ČR / zajišťovat pro VZP ČR poskytování technické podpory hardwarové infrastruktury datových center VZP ČR (dále též jen „HW infrastruktura“ a „DC“), to vše za podmínek stanovených touto Smlouvou.
2. Předmětem Smlouvy je dále závazek VZP ČR zaplatit Poskytovateli za řádně poskytnuté plnění dle odst. [1.](#_Článek_I._Předmět) tohoto článku cenu plnění ve výši a za podmínek dále ve Smlouvě uvedených.

# Článek II. Předmět plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat /zajistit poskytování (dále jen poskytovat“) VZP ČR služby technické podpory hardwarové infrastruktury v dále uvedeném členění.
2. Technická podpora hardwarové infrastruktury datových center VZP ČR (dále též jen „podpora“ a „HW infrastruktura VZP ČR“) zahrnujepozáruční technickou podporu:
3. serverů datových center:
	* Intel Itanium (HP-UX),
	* x86 (Linux, Windows),
	* síťové appliance,
4. aktivních síťových prvků datových center,
5. ostatních HW prvků datových center:
	* diskových polí,
	* SAN infrastruktury,
	* páskových zálohovacích jednotek,
6. centrálního systému zálohování,
7. monitoringu hardwarové infrastruktury datových center.

**Dle formy poskytování** **podpory** se technická podpora rozděluje na:

1. **základní služby podpory**
2. **rozšiřující služby podpory**

b1) služby Mandatory podpory

b2) služby Optional podpory

(blíže viz čl. III. Smlouvy).

1. Detailní specifikace předmětu plnění je obsahem [Přílohy č. 1](#_Příloha_č._1–) této Smlouvy – „Specifikace předmětu plnění“ (dále též jen „Příloha č. 1“ nebo „Specifikace předmětu plnění“).

Přehled HW infrastruktury datových center je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy a v Příloze č. 5 Smlouvy.

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Smlouvy zcela v souladu se zněním Smlouvy a jejích příloh, které tvoří nedílnou součást Smlouvy.

# Článek III. Doba, místo a způsob plnění

* 1. Poskytovatel se zavazuje realizovat plnění dle Smlouvy řádně a v dohodnutých termínech, počínaje prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Smlouva zveřejněna prostřednictvím  registru smluv v souladu se zákonem 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, **nejdříve však od 1. 11. 2019, a to do 31. 10. 2022.**
	2. Místem plnění je Ústředí VZP ČR Orlická 2020/4, Praha 3, PSČ 130 00, datová centra VZP ČR a další lokality VZP ČR uvedené v Příloze č. 3 Smlouvy, kde jsou též uvedeny adresy jednotlivých míst plnění.
	3. Technickou podporu HW infrastruktury VZP ČR bude Poskytovatel poskytovat ve formě:

a) základních služeb podpory infrastruktury VZP ČR, tj. služeb placených měsíčním paušálem (dále jen „Základní služby podpory“), které zahrnují:

* pozáruční technickou podporu HW infrastruktury (vč. síťové) DC, zahrnující veškeré opravy na provozované technice včetně ceny náhradních dílů, nákladů na dopravu a práce techniků včetně zajištění aktuálních verzí firmware, viz bod [1. 2. 4](#_1.2.4_Pozáruční_technická) Přílohy č. 1;
* pravidelnou vzdálenou kontrolu HW infrastruktury DC VZP ČR (dále jen „On-Line profylaxe“), viz bod [1. 2. 2](#_1.2.2._Pravidelná_kontrola) Přílohy č. 1;
* preventivní diagnostické kontroly HW infrastruktury DC VZP ČR na pracovišti Objednatele (dále jen „On-Site profylaxe“), viz bod [1. 2. 3](#_1.2.3_Preventivní_diagnostické) Přílohy č. 1;
* poskytování rad a konzultací (dále jen „Hot-line“), tj. rychlou technickou pomoc formou poskytování rad a konzultací, viz bod [1. 2. 1](#_1.2.1_Poskytování_rad) Přílohy č. 1.
	+ 1. rozšiřujících služeb podpory infrastruktury DC, které zahrnují:
* služby Mandatory podpory, tj. služby podpory placené měsíčním paušálem (dále jen „Mandatory podpora“), viz bod [1. 3. 1](#_1.3.1._Operativně_vyžadované) Přílohy č. 1 a
* služby Optional podpory, tj. nepředplacené služby podpory nepravidelného charakteru (dále jen „Optional podpora“), viz bod [1. 3. 2](#_1.3.2._Operativně_vyžadované) Přílohy č. 1.

Obsahem poskytování rozšiřujících služeb podpory jsou činnosti uvedené v Příloze č. 1 v bodě 1.3, kde jsou též uvedeny podmínky a způsob poskytování těchto služeb.

* 1. **Základní služby podpory** a rozšiřující **služby Mandatory podpory** jsou pro účely této Smlouvy společně nazývány též jen „**Služby paušální**“.
	2. Pozáruční technická podpora HW infrastruktury DC bude poskytována **na základě servisních požadavků** Objednatele (dále jen „**Servisní požadavek**“ nebo též jen „**SP**“), a to v rozsahu a v dohodnuté úrovni poskytování služeb podpory (dále též jen „Service Level Agreement“ nebo jen „SLA “) uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy.

Jednotlivé **SP** budou Poskytovateli odesílány prostřednictvím Service Desku VZP ČR. Způsob komunikace se Service Deskem VZP ČR je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy bod [**1. 2.**](#_1.2.8_Přehled_základních) **7.**

* 1. Rozšiřující služby podpory, tj. Mandatory podpora a Optional podpora budou Poskytovatelem poskytovány na základě požadavku Objednatele, kterému bude předcházet cenová nabídka Poskytovatele vyjádřená počtem MD, povinně obsahující též Poskytovatelem nabízené kapacity. Požadavky na poskytnutí rozšiřujících služeb podpory jsou v této Smlouvě označovány jako „**Požadavky**“.

Jednotlivé **Požadavky** budou Poskytovateli odesílány prostřednictvím Service Desku VZP ČR. Způsob komunikace se Service Deskem VZP ČR je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy bod [**1. 3. 3**](#_1.3.3._Způsob_objednávání)**.**

* 1. Po dobu účinnosti Smlouvy může VZP ČR podle vlastního uvážení kdykoliv trvale vyřadit kterékoliv podporované zařízení HW infrastruktury VZP ČR (dále též jen „zařízení“) z poskytování pozáruční technické podpory HW infrastruktury DC, a to za současného snížení celkové ceny plnění o cenu podpory vyřazeného zařízení. Smluvní strany se dohodly, že změna rozsahu poskytování pozáruční technické podpory **v důsledku vyřazení kteréhokoliv zařízení z poskytování podpory** bude vždy provedena **formou písemného oznámení Objednatele o vyřazení zařízení z poskytování podpory** (dále jen „Oznámení o změně rozsahu služby“ nebo též jen „Oznámení“), které bude obsahovat seznam všech zařízení vyřazovaných na základě tohoto Oznámení z poskytování podpory. K podpisu Oznámení je za VZP ČR pověřena osoba uvedená v čl. XV. odst. 18. Smlouvy, která bude Oznámení podepisovat elektronickým podpisem. Uzavření smluvního dodatku není v případě vyřazení zařízení z poskytování podpory třeba.
	2. Objednatel zašle Oznámení o změně rozsahu služby elektronickou poštou Pověřené osobě Poskytovatele (viz čl. XV. odst. 15. Smlouvy), a to do 5. kalendářního dne měsíce předcházejícího měsíci, ve kterém má nastat účinnost požadované změny (viz odst. 10. tohoto článku). Poskytovatel se zavazuje na základě zaslaného Oznámení o změně rozsahu služby vypracovat nový platební kalendář zohledňující změny uvedené v příslušném Oznámení a potvrdit na Oznámení podpisem Pověřené osoby splnění této povinnosti. Podepsané Oznámení je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli zpět na elektronickou adresu osoby, která mu Oznámení zaslala, a to vždy nejpozději do 15. kalendářního dne měsíce, ve kterém mu bylo Oznámení doručeno. **K podepsanému** **Oznámení je Poskytovatel vždy povinen přiložit** **aktualizovaný platební kalendář Přílohy č. 7**, který upravil v souladu s Objednatelem požadovanou změnou, uvedenou v příslušném Oznámení. Aktualizovaný platební kalendář se stává nedílnou součástí příslušného Oznámení a každé Oznámení se stane nedílnou součástí Přílohy č. 7 Smlouvy, aktualizované vždy příslušným platebním kalendářem.
	3. V případě, kdy Objednatel po obdržení aktualizovaného platebního kalendáře zjistí, že tento kalendář obsahuje nesprávné údaje, vrátí ho neprodleně Poskytovateli zpět k provedení opravy. Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli opravený platební kalendář nejp. do 5 kalendářních dnů po jeho obdržení k opravě. Vrácení a znovuzaslání platebního kalendáře dle předchozí věty bude realizováno Pověřenými osobami Smluvních stran prostřednictvím elektronické pošty.
1. Smluvní strany se dohodly, že účinnost změn, které budou předmětem jednotlivých Oznámení o změně rozsahu služby, bude vždy od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém Objednatel zaslal příslušné Oznámení o změně rozsahu služby Poskytovateli v souladu s odst. 8. tohoto článku. Poskytovatel se zavazuje postupovat v těchto případech při účtování ceny podpory vždy podle ustanovení odstavce 7. článku [IV.](#_Článek_IV._Cena) Smlouvy. Opožděné zaslání aktualizovaného platebního kalendáře Poskytovatelem nemá vliv na počátek účinnosti změn dle příslušného Oznámení, stanovený v 1. větě tohoto odstavce.
2. Poskytovatel je povinen zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích VZP ČR, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy a veškeré interní předpisy VZP ČR, s nimiž VZP ČR Poskytovatele předem obeznámila, nebo které jsou všeobecně známé.
3. Specifikace podpory poskytované Poskytovatelem podle této Smlouvy, včetně základní formy komunikace, lhůt pro reakční dobu od nahlášení Požadavku/SP VZP ČR a pro vyřešení příslušného SP/Požadavku, je uvedena v [Příloze č. 1](#_Příloha_č._1–) této Smlouvy.
4. V případech, kdy pro poskytnutí některé ze služeb technické podpory hardwarové infrastruktury VZP ČR není nezbytná osobní přítomnost zaměstnanců Poskytovatele, mohou být služby Poskytovatelem provedeny u VZP ČR formou vzdáleného připojení (VPN přístup). Z tohoto důvodu se Poskytovatel zavazuje uzavřít s VZP ČR do 10 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy smlouvu o podmínkách VPN přístupů do sítě VZP ČR.

#

# Článek IV. Cena plnění

1. VZP ČR se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádné a včasné splnění předmětu plnění Smlouvy cenu ve výši a lhůtách splatnosti dohodnutých touto Smlouvou.
2. Cena plnění je stanovena dohodou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a to na základě cenové nabídky obsažené v příslušné nabídce Poskytovatele. **Veškeré ceny za jednotlivé služby podpory jsou v této Smlouvě i jejích přílohách uvedeny vždy bez daně z přidané hodnoty** (dále jen „DPH“).
3. Ceny za jednotlivé Paušální služby, tj. služby hrazené paušálem (viz [čl. III.](#_Článek_III._Doba,) odst. 4. Smlouvy) pro jednotlivé kalendářní měsíce trvání této Smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 7 této Smlouvy v tabulce „**Platební kalendář**“ (dále jen „Platební kalendář“). Celková cena za všechny Paušální služby pro každý jednotlivý kalendářní měsíc trvání této Smlouvy je uvedena v posledním řádku Platebního kalendáře ve sloupci pro příslušný kalendářní měsíc.

V případě vyřazení zařízení z poskytování podpory v souladu s čl. III. odst. 7. Smlouvy bude Platební kalendář aktualizován postupem dle článku III. odst. 8. a 9. této Smlouvy.

1. Cena za službyOptional podpory (tj. služba nehrazená formou měsíčního paušálu) činí 19 600,- za 1 člověkoden (dále též jen „MD“), přičemž 1 MD = 8 hodin práce).
2. Cena za služby Optional podpory, bude za každý kalendářní měsíc stanovena jako součin rozsahu Poskytovatelem poskytnuté služby vyjádřené v člověkodnech (dále též jen „MD“) a sazby za 1 MD uvedené v odst. 4. tohoto článku. Smluvní strany se dohodly, že objem člověkodnů vykázaný na příslušném Výkazu provedených prací dle čl. VI. této Smlouvy, nepřevýší objem člověkodnů, který byl odsouhlasen oběma Smluvními stranami v návrhu řešení příslušného Požadavku (viz Příloha č. 1 Smlouvy, bod 1.3.3.).
3. Podrobný rozpis cen je uveden v přílohách této Smlouvy (dále též jen „cenové tabulky“):
* Příloha č. 4 – HW infrastruktura datových center VZP ČR,
* Příloha č. 5 – Síťové prvky datových center VZP ČR,
* Příloha č. 6 – Ceny služeb podpory (kromě služeb uvedených v Příloze č. 4 a 5),
* Příloha č. 7 – Platební kalendář.
1. Při vyřazení zařízení z podpory bude stávající cena za podporu předmětného zařízení účtována Poskytovatelem do posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém mu Objednatel zaslal příslušné Oznámení o změně rozsahu služby v souladu s ustanoveními odst. 7. a 8. čl. III. Smlouvy (viz též Příloha č. 1 bod [1. 2. 6](#_1.2.7_Hlášení_servisních).).
2. Ke sjednaným cenám za služby podpory (bez DPH) bude Poskytovatelem účtována daň z přidané hodnoty ve výši stanovené příslušnými právními předpisy účinnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Poskytovatel.
3. VZP ČR nebude poskytovat Poskytovateli jakékoli zálohy na úhradu ceny poskytovaných služeb.

# Článek V. Fakturační a platební podmínky

1. Úhrada za poskytnutá plnění dle této Smlouvy bude prováděna v české měně na bankovní účet uvedený Poskytovatelem v záhlaví této Smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny za Služby paušální bude prováděna na základě daňových dokladů – faktur (dále též jen „faktura“) vždy za ukončený kalendářní měsíc v částce dle Přílohy č. 7 – Platební kalendář, pro kalendářní měsíc, ve kterém byly služby podpory poskytovány, a to v Kč bez DPH, ke které bude připočtena příslušná sazba DPH. První faktura za poskytování podpory Služeb paušálních bude vystavena do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém nabyla účinnosti tato Smlouva (viz čl. [III](#_Článek_III._Doba,). odst. 1. Smlouvy), a to za služby podpory realizované v 1. kalendářním měsíci účinnosti Smlouvy. Další faktury budou vystaveny vždy nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po kalendářním měsíci, v němž došlo k realizaci těchto služeb.
3. Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny za služby Optional podpory bude prováděna na základě daňových dokladů – faktur (dále též jen „faktura) vždy za ukončený kalendářní měsíc v částce odpovídající součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele a příslušné jednotkové ceny za toto plnění (viz odst. 4. a 5. čl. [IV.](#_Článek_IV._Cena) Smlouvy). Faktura bude vystavena vždy nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po kalendářním měsíci, v němž došlo k realizaci těchto služeb. Nedílnou součástí faktury bude vždy Souhrnný výkaz o poskytování služeb, jehož vzor je uveden v Příloze č. 1 v bodě 1. 4.2.
4. Každá faktura musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen „zákon o DPH“), ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. V každé faktuře musí být uvedeno celé číslo této Smlouvy.
5. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktur 30 dnů od data doručení příslušné faktury do VZP ČR.
6. VZP ČR je oprávněna před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje výše uvedené náležitosti, anebo má jiné vady v obsahu podle Smlouvy. Ve vrácené faktuře musí VZP ČR vyznačit důvod vrácení. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá třicetidenní lhůta běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury.
7. Povinnost VZP ČR zaplatit Poskytovateli řádně vyúčtovanou cenu je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu VZP ČR ve prospěch účtu Poskytovatele.
8. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví Smlouvy je účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít v době uskutečnění zdanitelného plnění bankovní účet uvedený v záhlaví Smlouvy tímto způsobem zveřejněn, uhradí VZP ČR Poskytovateli v dohodnutém termínu splatnosti příslušné faktury pouze částku představující dohodnutou cenu plnění bez DPH. Částku rovnající se výši DPH z Poskytovatelem fakturované ceny plnění uhradí VZP ČR, v souladu s § 109a zákona o DPH, finančnímu úřadu místně příslušnému Poskytovateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že fakturovanou cenu plnění bude považovat tímto za zaplacenou.
9. Pokud v době uskutečnění zdanitelného plnění bude Poskytovatel uveden v aplikaci „Registr DPH“ jako Nespolehlivý plátce ve smyslu příslušných ustanovení zákona o DPH,

dohodly se Smluvní strany, že VZP ČR bude postupovat při úhradě ceny plnění/dílčí ceny plnění způsobem uvedeným v odst. 8. tohoto článku.

# Článek VI. Převzetí plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby podpory (dále též jen „služby“) řádně a včas v souladu se Smlouvou.
2. Poskytovatel se zavazuje u všech služeb poskytovaných dle této Smlouvy vyhotovit ke každému SP / Požadavku Objednatele příslušný pracovní list (dále jen „Pracovní list“), který musí obsahovat minimálně:
3. ID Pracovního listu,
4. číslo této Smlouvy,
5. číslo Požadavku / SP,
6. identifikaci a popis Požadavku / SP,
7. datum a čas přijetí Požadavku / SP,
8. popis řešení Požadavku / SP,
9. jméno a příjmení osoby, která poskytla služby podpory, tj. vyřídila řádně Požadavek / SP, (osoba pověřená jednat ve věcech plnění této Smlouvy ve věcech technických – Technik),
10. počet člověkodnů (MD) vynaložených na řešení Požadavku včetně ceny za jejich poskytnutí (u rozšiřujících služeb podpory infrastruktury DC dle čl. [III.](#_Článek_III._Doba,) odst. 6. Smlouvy),
11. datum a čas vyřešení SP / Požadavku,
12. datum a podpis osob pověřených jednat ve věcech plnění této Smlouvy (dále jen Pověřená osoba) obou Smluvních stran.

Pracovní list (bez uvádění údajů týkajících se identifikace Požadavků/SP) vyhotoví Poskytovatel vždy i po provedení každé služby On Site profylaxe, která je Poskytovatelem prováděna pravidelně bez vyzvání Objednatele.

[Vzor Pracovního listu](#_1.4.1._Vzor_pracovního) je součástí [Přílohy č. 1](#_Příloha_č._1–) (bod 1.4.1.) této Smlouvy.

1. Objednatel svým podpisem na Pracovním listu potvrzuje řádné vyřízení SP/Požadavku, tj. řádné poskytnutí služby/služeb dle předmětného Pracovního listu.
2. Poskytovatel se zavazuje vést evidenci Pracovních listů za každý kalendářní měsíc v měsíčním souhrnném výkazu o poskytování služeb (dále též jen „Výkaz o poskytování služeb“), který je Poskytovatel povinen vyhotovit za každý kalendářní měsíc a který musí obsahovat seznam všech poskytnutých služeb v příslušném kalendářním měsíci. Služby budou členěny do dílčích částí dle druhu poskytovaných služeb (dále jen „Položka č. XX poskytovaných služeb“).
3. Každá Položka poskytovaných služeb ve Výkazu o poskytování služeb bude obsahovat seznam Pracovních listů vázaných na příslušnou Položku poskytovaných služeb. V každé Položce poskytovaných služeb musí být uvedeno:

a) ID příslušných Pracovních listů,

b) stručný popis služby dle příslušného Pracovního listu,

c) počet MD vykázaných na příslušném Pracovnímu listu (s výjimkou Služeb pozáruční technické podpory),

d) jméno a příjmení osoby, která poskytla služby podpory dle příslušného Pracovního listu,

e) celkový počet MD pro jednotlivé druhy poskytovaných služeb,

f) celkový počet MD za všechny druhy služeb v daném měsíci.

[Vzor souhrnného Výkazu o poskytování služeb](#_Vzor_souhrnného_Výkazu) je součástí [Přílohy č. 1](#_Příloha_č._1–).

1. Poskytovatel vyhotoví Výkaz o poskytování služeb pro VZP ČR vždy za každý kalendářní měsíc poskytování služeb a předá jej VZP ČR způsobem uvedeným v odst. 8. tohoto článku nejpozději do 5. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je Výkaz o poskytování služeb vyhotoven. VZP ČR je povinna Výkaz o poskytování služeb potvrdit, nebo k němu vznést svoje odůvodněné připomínky, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po jeho předání, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Vznese-li VZP ČR odůvodněné připomínky, Poskytovatel se zavazuje tyto zohlednit a bez zbytečného odkladu předat opravený měsíční Výkaz o poskytování služeb VZP ČR k potvrzení s tím, že VZP ČR bude dále postupovat podle předchozí věty tohoto odstavce.
2. V případě, že Poskytovatel odmítne oprávněnost připomínky VZP ČR, zavazují se Smluvní strany svolat neprodleně jednání svých Pověřených osob uvedených v odst. 15. čl. [XV](#_Článek_XV._Závěrečná). Smlouvy, k vyřešení sporu.
3. Poskytovatel bude každý Výkaz o poskytování služeb zasílat e-mailem Pověřené osobě VZP ČR uvedené v odst. 15. čl. XV. Smlouvy.

# Článek VII. Požadavky na součinnost

1. Nezbytným předpokladem pro poskytování služeb podpory dle této Smlouvy je účinná a kvalifikovaná spolupráce obou Smluvních stran.
2. Poskytovatel se zavazuje požádat včas Objednatele o potřebnou součinnost za účelem řádného plnění této Smlouvy. Poskytovatel je v případě potřeby oprávněn v průběhu realizace předmětu této Smlouvy požádat Objednatele o konzultační schůzku a Objednatel je povinen žádosti Poskytovatele vyhovět nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne obdržení žádosti. V mimořádně naléhavých případech je možno termín po dohodě obou Smluvních stran zkrátit. O průběhu konzultační schůzky je Poskytovatel povinen učinit písemný záznam podepsaný Pověřenými osobami obou Smluvních stran.

Smluvní strany se dohodly na tom, že pro účely této Smlouvy se nepoužije ustanovení
§ 2591 občanského zákoníku.

1. Poskytovatel je při poskytování služeb podpory povinen postupovat s potřebnou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny, pokud tyto nejsou v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo zájmy Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit; v opačném případě nese Poskytovatel odpovědnost za vady a za škodu, která v důsledku nevhodných pokynů Objednateli a/nebo Poskytovateli a/nebo třetím osobám vznikla.
2. Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění dle této Smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání účinnosti této Smlouvy poskytovat veškerou potřebnou součinnost při řešení incidentů produktů třetích stran souvisejících s poskytováním služeb podpory dle této Smlouvy. Součinnost zahrnuje zejména spolupráci při hledání příčiny a návrhu řešení incidentů s cílem zajistit efektivní řešení incidentů produktů třetích stran v prostředí IS VZP ČR.
4. Podmínky poskytování součinnosti v případech dle předchozího odstavce:
5. VZP ČR zajistí kontaktní osobu za VZP ČR, která bude s Poskytovatelem spolupracovat na řešení incidentu.
6. VZP ČR zajistí kontaktní osobu za třetí stranu, která bude spolupracovat na řešení incidentu.
7. Za prokazatelný požadavek na součinnost bude považováno zaslání Servisního požadavku ze strany VZP ČR prostřednictvím Service Desku VZP ČR. Způsob komunikace se Service Deskem VZP ČR je uveden v [Příloze č. 1](#_Příloha_č._1–) této Smlouvy.
8. Za účelem urychlení komunikace mohou subjekty při řešení incidentu navzájem komunikovat přímo.
9. O průběhu řešení incidentu bude dle potřeby informována kontaktní osoba VZP ČR. Pokud se Poskytovateli nepodaří najít shodu při řešení incidentu, pak bude o tomto neprodleně informována VZP ČR (kontaktní osoba), která zajistí koordinaci řešení incidentu.

# Článek VIII. Sankční ujednání

* + - 1. Při nedodržení termínu zahájení poskytování služeb podpory dle č. [III.](#_Článek_III._Doba,) odst. 1. této Smlouvy je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 25 000,- Kč (slovy: dvacet pět tisíc korun českých), a to za každý kalendářní den prodlení.
			2. V případě nesplnění některé z povinností Poskytovatele stanovených v bodech 1.2.1 až 1.2.3 a v bodě 1.3. [Přílohy č. 1](#_Příloha_č._1–) této Smlouvy je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých), a to za každý kalendářní den, kdy nesplnění této povinnosti trvá, a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
			3. V případě prodlení s řádným splněním povinnosti Poskytovatele uvedené v odst. 8. a 9. čl. [III.](#_Článek_III._Doba,) Smlouvy (tj. prodlení s vrácením podepsaného Oznámení včetně řádně, tj. v souladu s obsahem příslušného Oznámení, aktualizovaného platebního kalendáře v dohodnuté době zpět VZP ČR), je VZP ČR oprávněna požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý i jen započatý den prodlení s řádným splněním této povinnosti.
			4. Při nedodržení podmínek poskytování služeb podpory dle bodů [1. 2. 4](#_1.2.4_Pozáruční_technická) a [1. 2. 5](#_1.2.5._Záruky/garance_požadované) Přílohy č. 1 této Smlouvy je VZP ČR oprávněna:
			5. u služby „DC Service 1“ vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení s reakcí v reakční době a ve výši
			1 000,- Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení s odstraněním závady v maximální době pro odstranění závady;
			6. u služby „[DC Service 2](file:///C%3A%5CUsers%5Cbouse99%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CWindows%5CTemporary%20Internet%20Files%5CContent.IE5%5CTGC93IE3%5CDC_Service_1#_Služba_)“ vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení u reakční doby a ve výši 2 000,- Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení u maximální doby pro odstranění závady;
			7. u služby „[DC Service 3](file:///C%3A%5CUsers%5Cbouse99%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CWindows%5CTemporary%20Internet%20Files%5CContent.IE5%5CTGC93IE3%5CDC_Service_2#_Služba_)“ vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 500,- Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení u reakční doby a ve výši 3 000,- Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení u maximální doby pro odstranění závady;
			8. u služby „[DC Service 4](file:///C%3A%5CUsers%5Cbouse99%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CWindows%5CTemporary%20Internet%20Files%5CContent.IE5%5CTGC93IE3%5CDC_Service_3#_Služba_)“ vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 250,- Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení u reakční doby a ve výši 500,- Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení u maximální doby pro odstranění závady;
			9. V případě prodlení VZP ČR se zaplacením faktury je Poskytovatel oprávněn účtovat VZP ČR úrok z prodlení ve výši 0,02 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý den prodlení a VZP ČR je povinna tuto sankci uhradit.
			10. Smluvní pokuty mohou být kombinovány (tzn., že uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty).
			11. Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty Poskytovatelem není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody zaviněné porušením povinnosti zajištěné smluvní pokutou.

# Článek IX. Ochrana informací, údajů a dat

1. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé Smluvní strany, předmětu Smlouvy nebo s předmětem plnění související, které naplňují všechny znaky obchodního tajemství uvedené v § 504 občanského zákoníku a příslušná Smluvní strana je výslovně označí jako „obchodní tajemství“. Veškeré takové skutečnosti jsou pak podle cit. ustanovení považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství.
2. S odkazem na § 24a zákona č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a na Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a dále na zákon č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, se Poskytovatel zavazuje učinit taková opatření, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této  Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých osobních údajích, jakož i o technicko-organizačních opatřeních k jejich ochraně, o nichž se při plnění závazků dozvěděly, včetně těch, které VZP ČR eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Toto ujednání platí i  v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
3. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých dalších skutečnostech, údajích a datech, o nichž se při plnění těchto závazků dozvěděly, a které nejsou veřejně známé nebo veřejně dostupné.
4. Za porušení závazků uvedených v odst. 2. a 3. tohoto článku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody.
5. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených Smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy České republiky včetně přímo použitelných předpisů Evropské unie není považováno za porušení povinností Smluvních stran sjednaných v tomto článku.
6. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 2. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč (slovy: jeden milion korun českých). Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.
7. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 3. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých). Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.
8. Závazky Smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení tohoto smluvního vztahu.

# Článek X. Práva duševního vlastnictví

1. Poskytovatel prohlašuje, že plněním závazků podle této Smlouvy neporušuje a neporuší v žádném ohledu práva duševního vlastnictví třetích osob.
2. V případě, že jakákoliv třetí osoba včetně zaměstnanců nebo pracovníků Poskytovatele uplatní nárok proti Objednateli z titulu porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s touto Smlouvou, Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli účinnou pomoc a uhradit mu veškeré náklady, které v souvislosti se sporem mezi Objednatelem a třetí osobou Objednateli vzniknou, a dále se zavazuje uhradit Objednateli náhradu veškeré škody, která mu vznikne v důsledku uplatnění nároku z práva duševního vlastnictví třetí osoby vůči Objednateli v souvislosti s touto Smlouvou.

# Článek XI. Náhrada škody a pojištění

1. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku, zejména pak ustanovením § 2913 občanského zákoníku.
2. Maximální výše náhrady škody je pro obě Smluvní strany limitována celkovou částkou 100 000 000,- Kč (slovy: jedno sto milionů korun českých) pro každou Smluvní stranu.
3. Poskytovatel se zavazuje být po celou dobu trvání Smlouvy pojištěn pro případ vzniku odpovědnosti za škodu, která může vzniknout Objednateli nebo třetí osobě při plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy nebo v souvislosti s plněním těchto závazků.

Toto pojištění musí být sjednáno s pojistnou částkou ne nižší než 50 000 000 Kč (slovy: padesát milionů korun českých).

1. Poskytovatel je povinen na výzvu Pověřené osoby Objednatele doložit, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu v požadovaném rozsahu, a to vždy nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele. Poskytovatel k prokázání splnění tohoto požadavku předloží Objednateli dokumenty, ze kterých bude splnění požadavku na pojištění vyplývat, tj. buď pojistnou smlouvu nebo pojistku a doklad o zaplacení pojistného na příslušné období, pojistný certifikát, či obdobný doklad vydaný příslušnou pojišťovnou.
2. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 3. tohoto článku je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých), a to za každý i jen započatý kalendářní den, kdy porušení této povinnosti trvá a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
3. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 4. tohoto článku je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i jen započatý kalendářní den prodlení a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
4. VZP ČR je oprávněna uplatnit právo na zaplacení smluvních pokut dle odst. 5. a 6. tohoto článku souběžně.

# Článek XII. Uveřejnění Smlouvy

1. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti Smluvních stran uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, tuto Smlouvu, včetně všech případných dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, prostřednictvím registru smluv.
2. Uveřejněním Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu Smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat, podle § 5 odst. 1 zákona o registru smluv, prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že tato Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně prostřednictvím registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoliv nepřesnosti či nedostatky, je povinen bez zbytečného odkladu o nich Objednatele informovat a Smluvní strany si poskytnou veškerou potřebnou součinnost k zajištění opravy nepřesností či nedostatků.
4. Postup uvedený v odst. 3. tohoto článku se Smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uzavření dodatků k této Smlouvě, jakož i v případě jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Smlouva (vč. jejích příloh) bude případně doplňovat, měnit, nahrazovat nebo rušit. Tento postup se Smluvní strany zavazují dodržovat i v případě změn Přílohy č. 7, prováděných na základě Oznámení Objednatele (viz čl. III. odst. 7. Smlouvy.)
5. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel rovněž uveřejní tuto Smlouvu (tj. celé znění včetně všech příloh), včetně všech jejích případných dodatků, na svém profilu zadavatele; ustanovení odst. 6. a 7. tohoto článku se vztahuje i na tento postup.
6. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy.
7. VZP ČR výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy.

# Článek XIII. Ostatní ustanovení

1. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na jakékoliv vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvracení a překonání těchto okolností.
2. Na realizaci plnění se musí podílet osoby, které jsou uvedeny v  [Příloze č. 2](#_Příloha_č._7) Smlouvy – Dedikovaný servisní tým Poskytovatele (dále jen „Příloha č. 2“). Výměna těchto osob v průběhu plnění Smlouvy může být provedena pouze za podmínky, že osoba, která má nahradit původní osobu, bude splňovat veškeré požadavky na vzdělání, odbornou kvalifikaci a jazykové znalosti, které splňuje nahrazovaná osoba uvedená v [Příloze č. 2](#_Příloha_č._7) Smlouvy. Poskytovatel je povinen k písemnému oznámení o provedení změny těchto osob (viz čl. XV. odst. 16. Smlouvy) přiložit Čestné prohlášení o splnění výše uvedené podmínky a do 15 dnů od provedení příslušné změny zaslat Objednateli příslušné doklady prokazující požadovanou odbornou kvalifikaci osoby, která nahradí původní osobu. Uzavření dodatku ke Smlouvě není v tomto případě třeba. Při prodlení se zasláním příslušných dokladů je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i jen započatý den prodlení se splněním výše uvedené povinnosti.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že v průběhu trvání této Smlouvy se může změnit umístění (adresa) jednotlivých DC, jakož i umístění jednotlivých zařízení HW infrastruktury VZP ČR. V takovém případě je VZP ČR povinna o této změně Poskytovatele neprodleně písemně informovat.
4. Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v listinné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě e-mailem nebo prostřednictvím datové schránky, vždy v souladu s příslušným ustanovením Smlouvy.
5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změn jakýchkoliv údajů u Pověřených osob budou o této změně druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu písemně informovat (blíže viz čl. XV. odst. 16. Smlouvy).
6. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

# Článek XIV. Přílohy

1. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující dokumenty:

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

Příloha č. 2 – Dedikovaný servisní tým Poskytovatele

Příloha č. 3 – Seznam míst plnění (datová centra VZP ČR plus ostatní místa plnění)

Příloha č. 4 – HW infrastruktura datových center VZP ČR s výjimkou síťových prvků

Příloha č. 5 – Síťové prvky datových center VZP ČR

Příloha č. 6 – Ceny služeb podpory (kromě služeb uvedených v Příloze č. 4 a 5)

Příloha č. 7 – Platební kalendář

Příloha č. 8 – Doklady o oprávnění poskytovat plnění

# Článek XV. Závěrečná ustanovení

* 1. Tato Smlouva se uzavírá písemně v elektronické podobě. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední Smluvní stranou. Poskytovatel podepisuje Smlouvu uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 odst. 2. zákona č. 297/2016 Sb. o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSVD“); Objednatel Smlouvu podepisuje v souladu s § 5 ZSVD kvalifikovaným elektronickým podpisem.
	2. Účinnost Smlouvy nastane prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bude Smlouva zveřejněna prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv, nejdříve však dnem **1. 11. 2019**.
	3. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do **31. 10. 2022**.
	4. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu VZP ČR postoupit či převést jakákoli práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na jakoukoli třetí osobu.
	5. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé v průběhu plnění Smlouvy, nedojde-li k dohodě Smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv Smluvní strany dány k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.
	6. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran nebo písemnou výpovědí kterékoliv Smluvní strany bez uvedení důvodu.
	7. Pro Poskytovatele činí výpovědní doba 12 měsíců. Výpovědní doba začne běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Objednateli a skončí posledním dnem příslušného kalendářního měsíce.
	8. Pro Objednatele činí výpovědní doba 6 měsíců. Výpovědní doba začne běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli a skončí posledním dnem příslušného kalendářního měsíce.
	9. Tuto Smlouvu může Objednatel písemně vypovědět i v 3 měsíční výpovědní lhůtě, a to v případech, kdy je oprávněn od této Smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení smluvních závazků (srov. odst. 10. tohoto článku). Výpovědní doba začne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědí Poskytovateli a skončí posledním dnem příslušného měsíce.

Tento postup nezbavuje Poskytovatele jeho povinnosti plnit podle této Smlouvy až do jejího ukončení a zaplatit Objednateli smluvní pokutu, pokud mu byla za jakékoliv neplnění jeho závazků podle této Smlouvy Objednatelem vyúčtována.

* 1. Každá ze Smluvních stran může od Smlouvy odstoupit v případech stanovených Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ustanovení § 1977 a násl. a § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně.
	2. Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení smluvních povinností považují následující případy porušení smluvních závazků:
		1. Poskytovatel je v prodlení se zahájením plnění dle čl. [III.](#_Článek_III._Doba,) odst. 1. této Smlouvy déle než pět (5) kalendářních dní.
		2. Poskytovatel je v prodlení s plněním kterékoliv jednotlivé služby podpory dle této Smlouvy déle než pět (5) kalendářních dní.
		3. Poskytovatel prokazatelně porušil ustanovení odstavce 3. článku [VII.](#_Článek_VII._Požadavky) Smlouvy.
		4. Poskytovatel prokazatelně opakovaně (více než 3x během posledních tří měsíců) nesplní požadavky Objednatele na způsob poskytování služeb technické podpory HW infrastruktury DC VZP ČR, které jsou specifikovány v odst. 1.2.1 - 1.2.3 Přílohy č. 1.
		5. Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce (více jak 3x) poruší parametry SLA pro pozáruční technickou podporu HW infrastruktury datových center.
		6. Poskytovatel opakovaně v průběhu tří po sobě jdoucích kalendářních měsíců (více jak 5x) poruší parametry SLA pro pozáruční technickou podporu HW infrastruktury datových center.
		7. Poskytovatel prokazatelně opakovaně neplní kvalitativní požadavky Objednatele na poskytování rozšiřujících služeb podpory, které jsou specifikovány v odst. 1.3. [Přílohy č. 1](#_Příloha_č._1–).
	3. Předčasným ukončením účinnosti této Smlouvy ani jejím ukončením podle odst. 1. tohoto článku nejsou dotčena ustanovení Smlouvy z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení Smlouvy, zejména ustanovení týkající se nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, řešení sporů, apod.
	4. Pokud některé z ustanovení Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost Smlouvy jako celku ani jiných ustanovení Smlouvy, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
	5. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnými dodatky k této Smlouvě, pokud není ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak (viz odst. 16. tohoto článku, odst. 2. čl. XIII. a odst. 7. čl. III. Smlouvy).
	6. Osobami pověřenými k jednání ve věcech plnění závazků Smluvních stran dle této Smlouvy, s výjimkou podepisování Oznámení dle čl. III. Smlouvy (dále jen „Pověřené osoby“) jsou:

 Za VZP ČR:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | xxxxxxxxxx |
| E-mail: | xxxxxxxxxx |
| Telefon: | xxxxxxxxxx |

nebo

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | xxxxxxxxxx |
| E-mail: | xxxxxxxxxx |
| Telefon: | xxxxxxxxxx |

nebo

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | xxxxxxxxxx |
| E-mail: | xxxxxxxxxx |
| Telefon: | xxxxxxxxxx |

nebo

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | xxxxxxxxxx |
| E-mail: | xxxxxxxxxx |
| Telefon: | xxxxxxxxxx |

Za Poskytovatele:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | xxxxxxxxxx |
| Funkce: | xxxxxxxxxx |
| E-mail: | xxxxxxxxxx |
| Mobilní telefon: | xxxxxxxxxx |

Je-li Pověřených osob určeno více, může každá z nich jednat samostatně, neurčuje-li tato Smlouva v konkrétním případě jinak.

* 1. Změnu Pověřených osob nebo jejich kontaktních údajů a změnu v osobě člena Dedikovaného servisního týmu Poskytovatele je příslušná Smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé Smluvní straně, a to:
1. e-mailem zaslaným Pověřenou osobou jedné Smluvní strany Pověřené osobě druhé Smluvní strany, ve kterém bude změna oznámena;
2. oznámením zaslaným druhé Smluvní straně do její datové schránky.

Dodatek ke Smlouvě se v tomto případě neuzavírá (viz odst. 14. tohoto článku); příslušná změna je účinná okamžikem, kdy je oznámení o změně druhé Smluvní straně řádně doručeno.

* 1. Komunikace mezi Pověřenými osobami Smluvních stran bude probíhat v českém, příp. slovenském jazyce.
	2. K podepisování Oznámení o změně rozsahu služby dle čl. III. odst. 7. a 8. Smlouvy je/jsou touto Smlouvou pověřen/pověřeni:
		+ 1. za VZP ČR

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | xxxxxxxxxx |
| E-mail: | xxxxxxxxxx |
| Mobilní telefon: | xxxxxxxxxx |

nebo

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | xxxxxxxxxx |
| E-mail: | xxxxxxxxxx |
| Mobilní telefon: | xxxxxxxxxx |

* + - 1. Za Poskytovatele:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | xxxxxxxxxx |
| Funkce: | xxxxxxxxxx |
| E-mail: | xxxxxxxxxx |
| Mobilní telefon: | xxxxxxxxxx |
| nebo |  |
| Jméno a příjmení: | xxxxxxxxxx |
| Funkce: | xxxxxxxxxx |
| E-mail: | xxxxxxxxxx |
| Mobilní telefon: | xxxxxxxxxx |

* 1. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě. Nedílnou součástí Smlouvy jsou její Přílohy č. 1, č. 2, č. 3, č. 4, č. 5, č. 6, č. 7 a č. 8.
	2. Obě Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle.

Všeobecná zdravotní pojišťovna HEWLETT-PACKARD s.r.o.

České republiky

Ing. Zdeněk Kabátek Ing. Jan Kameníček

 ředitel jednatel

## Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

**Vysvětlení pojmů:**

**Hot-line**

Rychlá technická pomoc, poskytování rad a konzultací.

**On-Line profylaxe**

Vzdálená kontrola hardwarové infrastruktury.

**On-Site profylaxe**

Kontrola hardwarové infrastruktury na pracovišti Objednatele.

**Pozáruční technická podpora infrastruktury**

Technická podpora pokrývající veškeré opravy na provozované technice včetně ceny náhradních dílů, nákladů dopravy a práce techniků včetně aktualizace firmware.

**Rozšiřující služby podpory**

Objednatelem operativně vyžádané služby technické podpory, které poskytne Poskytovatel k tomu určeným dedikovaným týmem jeho odborných kapacit a specialistů pro vzájemně úzce provázané technologické oblasti infrastruktury datových center.

**Rozšiřující služba podpory – Mandatory podpora**

Jedná se o Objednatelem měsíčním paušálem placené služby ve zvýhodněných hodinových sazbách (oproti ceníku služeb Optional), které budou vyjádřeny v člověkodnech. Jejich čerpání musí být Objednatelem explicitně vyžádáno resp. předem explicitně písemně odsouhlaseno ze strany Objednatele.

**Rozšiřující služba podpory – Optional podpora**

Jedná se o Objednatelem nepředplacené služby ve zvýhodněných sazbách (oproti standardnímu ceníku služeb na vyžádání), které budou vyjádřeny v člověkodnech, jejich čerpání musí být oprávněnou osobou Objednatele explicitně vyžádáno resp. objednáno na základě předchozí dílčí cenové nabídky Poskytovatele, která musí mimo jiné obsahovat Poskytovatelem nabízené kapacity.

**ICT**

Information and Communication Technologies

Informační a komunikační technologie.

**SLA**

Service Level Agreement

Dohodnutá úroveň poskytovaných služeb.

**Servisní požadavek**

Slouží k objednání pozáruční technické podpory infrastruktury DC VZP ČR.

**Požadavek**

Slouží k objednání Rozšiřujících služeb podpory.

**Servisní ticket**

Automaticky založený požadavek na servisní zásah, a to v případě incidentů, chyb a vad na základě nepřetržitého monitorování s automatickou kolekcí konfiguračních dat a automatickou notifikací potenciálních problémů HW infrastruktury zařazené do služby „DC Service 4“ přímo v systémech Poskytovatele.

**Incident**

Incidentem je jakákoliv událost, která je odchylkou od definované úrovně poskytovaných služeb specifikovaných v Příloze č. 1 Smlouvy.

**Infrastruktura DC**

Servery, disková pole, síťové prvky LAN a WAN, pásková zálohovací zařízení atd.

**SAN**

Storage area network (zkratka SAN) je dedikovaná (oddělená od LAN, WAN, atd.) datová síť, která slouží pro připojení externích zařízení k serverům (disková pole, páskové knihovny a jiná zálohovací zařízení).

**LAN**

Local Area Network (též LAN, lokální síť, místní síť) označuje počítačovou síť, která pokrývá malé geografické území.

### 1. Způsob poskytování technické podpory HW infrastruktury VZP ČR

#### Obecné požadavky

Poskytovatel se zavazuje poskytovat technickou podporu, která je předmětem plnění této Smlouvy, za podmínek ve Smlouvě a v této Příloze č. 1 uvedených. Poskytovaná technická podpora musí zajistit bezporuchový provoz stávající infrastruktury datových center a nezpůsobit Objednateli žádné dodatečné náklady spojené s podporou stávající infrastruktury. Poskytovatel se zavazuje, že řešení bude co možná nejjednotnější a bude umožňovat co nejefektivněji využití stávající technologie monitoringu.

**Technickou podporu HW infrastruktury DC VZP ČR bude Poskytovatel poskytovat ve formě**:

a) **základních služeb podpory**, které zahrnují pozáruční technickou podporu HW infrastruktury DC, kontrolu infrastruktury datových center (On-Line profylaxe), preventivní diagnostické kontroly (On-Site profylaxe) a poskytování rad a konzultací pro DC (Hot-line).

b) **rozšiřujících služeb podpory**, které zahrnují služby Mandatory podpory (předplacené služby) a Optional podpory (služby nepravidelného charakteru, které budou dodávány na základě jednotlivých Požadavků ze strany Objednatele).

#### Rozsah základních služeb podpory

####

##### 1.2.1 Poskytování rad a konzultací (Hot-line)

Tato služba zahrnuje rychlou technickou pomoc poskytovanou formou On-Line konzultací k problémům vzniklým při práci s podporovanou infrastrukturou datových center.

Konzultace budou vedeny s využitím všech dostupných způsobů datové a hlasové komunikace (e-mail, fax, telefon, Service Desk).

Služba obsahuje zejména:

* konzultace za účelem řešení problémů a fixaci případných závad v podporovaném prostředí,
* zprostředkování přístupu do znalostních databází a k diskusním fórům,
* informace o nových verzích, opravných balíčcích nebo výrobcem publikovaných chybách,
* informační podporu Objednatele při reklamaci závad v podporovaném programovém vybavení infrastruktury DC.

Komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem bude probíhat v českém nebo slovenském jazyce.

Realizaci této služby se Poskytovatel zavazuje uskutečňovat každý pracovní den (vždy v době od 8,00 hod. do 17,00 hod., tedy po dobu 9 hodin, ve které bude držet Hot-line pohotovost k poskytování rad a konzultací).

##### 1.2.2. Pravidelná vzdálená kontrola infrastruktury DC – On-Line profylaxe

Služba pravidelných On-Line profylaxí bude poskytována formou pravidelných On-Line profylaktických kontrol infrastruktury datových center. Kontroly budou prováděny jedenkrát za měsíc v rozsahu dvou (2) člověkodnů, tj. dvacet čtyři (24) člověkodnů za 1 rok (12 měsíců). Člověkoden = manday = MD = 8 hodin práce v pracovní dny v době od 8:00 hod. do 17:00 hod.

Obsahem služby bude preventivní činnost směřující k detekování a případné predikci závad/neshod ovlivňujících spolehlivost provozu.

Bude, mimo jiné, obsahovat:

* Prohlídku aktuálního stavu systému;
* Vyhodnocení žurnálových záznamů;
* Kontrolu využití systémových zdrojů za období od minulé kontroly;
* Profylaxi vyjmenovaných systémů na úrovni operačních systémů HP-UX, x86 (MS Windows, Linux) tzn. patches, hotfixy, aktuálnost ovladačů, mikrokódy, firmware atd.;
* Kontrolu centrálního zálohovacího systému;
* Diagnostiku zařízení pro zjištění jeho kondice (SAN a disková pole);
* Konzultace zaměstnanců Objednatele v otázkách týkajících se podporovaného hardwarového a programového vybavení;
* Administrační a konfigurační zásahy odsouhlasené Objednatelem, které budou směřovat k odstranění nebo fixaci závad/neshod v podporovaném vybavení nebo závad/neshod, jejichž příčina je v interakci podporovaného hardwarového a programového vybavení s dalším hardwarovým a programovým vybavením pracujícím na podporovaných výpočetních systémech.

Závěry kontroly spolu s doporučením dalšího postupu budou konzultovány s Pověřenými osobami Objednatele. Součástí služby jsou běžné či nenáročné administrační úkony a odstranění drobných problémů.

Výstupem služby Pravidelná On-Line profylaxe bude vždy písemná zpráva ve formě MS Word dokumentu v jazyce českém, která bude zasílána Objednateli vždy nejpozději do 5. pracovního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci provedení příslušné služby.

Tato zpráva bude vždy obsahovat minimálně:

* Časové období provedené profylaxe;
* Garanta/garanty provedené profylaxe;
* Diagnostikované problémy;
* Doporučená nápravná opatření a doporučení;
* Kapacitní odhady v člověkohodinách na realizaci nápravných opatření a doporučení péčí Poskytovatele;
* Rizika nerealizace a / nebo z prodlení realizace nápravných opatření či doporučení.

Poskytovatel může ze svého rozhodnutí a po předchozí domluvě s Objednatelem provádět On-Line profylaxi i formou On-Site profylaxe ve výše požadovaném kapacitním rozsahu v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00 hod.

**Poznámka:**

K poskytnutí služby On-Line profylaxe bude Poskytovateli zřízen VPN přístup. V případě poskytování Služby On-Line profylaxe formou On-Site bude Poskytovateli zajištěno připojení do LAN-sítě infrastruktury DC.

##### 1.2.3 Preventivní diagnostické kontroly DC – On-Site profylaxe

Provádění preventivní diagnostické kontroly provozování a využití:

* prostředí HP-UX (Intel Itanium) serverů x86 serverů v příslušných rackových skříních,
* SAN switchů a SAN infrastruktury,
* diskových polí,
* LTO páskových zálohovacích knihoven, včetně řešení vysoké dostupnosti centralizovaných systémů,
* síťových zařízení a síťové infrastruktury DC,
* infrastruktury a SW pro centrální zálohování – HP DataProtector (DP).

Služba bude poskytována na pracovištích Objednatele v příslušných místech plnění podle domluvy Pověřených osob 2x v měsíci po dobu jednoho (1) člověkodne v době od 8:00 do 17:00 (celkem v kalendářním měsíci dva (2) člověkodny, tj. dvacet čtyři (24) člověkodnů za 1 rok (12 měsíců).

Obsahem služby bude preventivní činnost směřující k detekování a případné predikci závad/neshod ovlivňujících spolehlivost provozu.

Bude, mimo jiné, obsahovat:

* Prohlídku aktuálního stavu systému;
* Preventivní údržbu podporovaného HW podle doporučení výrobce;
* Vyhodnocení žurnálových záznamů;
* Kontrolu využití systémových zdrojů za období od minulé kontroly;
* Profylaxi vyjmenovaných systémů na úrovni operačních systémů HP-UX, x86 (MS Windows, Linux) tzn. patches, hotfixy, aktuálnost ovladačů, mikrokódy, firmware atd.;
* Kontrolu centrálního zálohovacího systému;
* Diagnostiku zařízení pro zjištění jeho kondice (SAN a disková pole);
* Konzultace a zaškolení zaměstnanců Objednatele v otázkách týkajících se podporovaného hardwarového a programového vybavení;
* Administrační a konfigurační zásahy odsouhlasené Objednatelem, které budou směřovat k odstranění nebo fixaci závad/neshod v podporovaném vybavení nebo závad / neshod, jejichž příčina je v interakci podporovaného hardwarového a programového vybavení s dalším hardwarovým a programovým vybavením pracujícím na podporovaných výpočetních systémech.

Závěry kontroly spolu s doporučením dalšího postupu budou konzultovány s Pověřenými osobami Objednatele. Součástí služby jsou běžné či nenáročné administrační úkony a odstranění drobných problémů.

Výstupem služby bude vždy souhrnná měsíční písemná zpráva ve formě MS Word dokumentu v jazyku českém, která bude zasílána Objednateli vždy nejpozději do 5. pracovního dne následujícího kalendářního měsíce.

Tato zpráva bude vždy obsahovat minimálně:

* Časová období provedené profylaxe;
* Garanta/garanty provedené profylaxe;
* Cíl a účel diagnostické kontroly;
* Diagnostikované problémy;
* Doporučená nápravná opatření;
* Kapacitní odhady v člověkodnech na realizaci nápravných opatření péčí Poskytovatele;
* Rizika nerealizace a/nebo rizika z prodlení realizace nápravných opatření.

##### 1.2.4 Pozáruční technická podpora HW infrastruktury DC

Po celou dobu poskytování pozáruční technické podpory infrastruktury DC musí být Poskytovatelem zajištěno:

* technická podpora pokrývající veškeré opravy na provozované infrastruktuře DC včetně ceny náhradních dílů, nákladů dopravy a práce techniků;
* náhradní díly pro použití v provozované technice musí být originální (tj. vyrobené výrobcem příslušného zařízení, pro které jsou náhradní díly určeny, resp. výrobcem příslušného dílu originálního zařízení) nebo ekvivalentní k originálním a zcela kompatibilní s provozovanou technikou. Ekvivalentní náhradní díly musí být prokazatelně explicitně schváleny výrobcem zařízení nebo výrobcem originálního náhradního dílu k použití v předmětném zařízení, a to např. certifikátem, společným prohlášením o shodě, znaleckým posudkem či obdobným dokumentem, který objektivně nezavdá pochybnosti o shodě.

Služby pozáruční technické podpory HW infrastruktury datových center budou poskytovány v SLA parametrech, uvedených v Příloze č. 4 Smlouvy a v Příloze č. 5 Smlouvy, a to u obou na listu „Nabídková cena“ sloupec „Požadovaná úroveň SLA pozáruční podpory“.

Jedná se o následující požadované služby v minimálně níže uvedených požadovaných anebo lepších než požadovaných SLA parametrech. Lepšími parametry se rozumí stejná anebo lepší hodnota parametru pro všechny Objednatelem specifikované a požadované parametry.

* + - 1. Služba „DC Service 1“

| **Parametr** | **Hodnota** |
| --- | --- |
| Dostupnost podpory | 5x9 (pracovní hodiny v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00) |
| Reakční doba | NBD (Next Business Day) od nahlášení službou Service Desk |
| Maximální doba pro odstranění závady  | 10 pracovních dnů od nahlášení službou Service Desk |

*Popis služby:*

Reakční doba (Response Time) bude maximálně NBD (Next Business Day) od nahlášení závady resp. neshody službou Service Desk. Pracovník Poskytovatele se dostaví na místo podle operativně smluvené lhůty v pracovní den v době 8:00 – 17:00 a poskytne pracovní sílu, náhradní díly a materiály, které jsou potřebné k tomu, aby HW zařízení bylo uvedeno opět do normálního funkčního stavu. Poskytovatel identifikuje a opraví špatné funkce a závady zařízení/výrobku. Vyměněné vadné díly se stanou majetkem Poskytovatele.

* + - 1. Služba „DC Service 2“

| **Parametr** | **Hodnota** |
| --- | --- |
|  |  |
| Dostupnost podpory | 5x9 (pracovní hodiny v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00) |
| Reakční doba | NBD (Next Business Day) od nahlášení službou Service Desk |
| Maximální doba pro odstranění závady  | 5 pracovních dnů od nahlášení službou Service Desk |

*Popis služby:*

Reakční doba (Response Time) bude maximálně NBD (Next Business Day) od nahlášení závady resp. neshody službou Service Desk. Pracovník Poskytovatele se dostaví na místo podle operativně smluvené lhůty v pracovní den v době 8:00 – 17:00 a poskytne pracovní sílu, náhradní díly a materiály, které jsou potřebné k tomu, aby HW zařízení bylo uvedeno opět do normálního funkčního stavu. Poskytovatel identifikuje a opraví špatné funkce a závady zařízení/výrobku. Vyměněné vadné díly se stanou majetkem Poskytovatele.

* + - 1. Služba „DC Service 3“

| **Parametr** | **Hodnota** |
| --- | --- |
| Dostupnost podpory | 5x9 (pracovní hodiny v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00) |
| Reakční doba | 8 hodin od nahlášení službou Service Desk (čas běží pouze v době dostupnosti podpory – mimo tento interval dochází k jeho „zastavení“) |
| Maximální doba pro odstranění závady  | 2 pracovní dny od nahlášení službou Service Desk |

*Popis služby:*

Reakční doba (Response Time) bude maximálně 8 hodin od nahlášení závady resp. neshody službou ServiceDesk. Pracovník Poskytovatele se dostaví na místo podle operativně smluvené lhůty v pracovní den v době 8:00 – 17:00 a poskytne pracovní sílu, náhradní díly a materiály, které jsou potřebné k tomu, aby HW zařízení bylo uvedeno opět do normálního funkčního stavu. Poskytovatel identifikuje a opraví špatné funkce a závady zařízení/výrobku. Vyměněné vadné díly se stanou majetkem Poskytovatele.

* + - 1. Služba „DC Service 4“ a Služba monitoringu infrastruktury datových center

| **Parametr** | **Hodnota** |
| --- | --- |
| Dostupnost podpory | 7x24 |
| Reakční doba | 2 hodiny od nahlášení službou Service Desk nebo nebo od založení servisního ticketu |
| Maximální doba pro odstranění závady  | 8 hodin od nahlášení službou Service Desk na dispečink nebo od založení servisního ticketu |

*Popis služby:*

Reakční doba (Response Time) bude maximálně 2 hodiny od nahlášení závady resp. neshody na nepřetržitý dispečink Poskytovatele službou Service Desk resp. od založení servisního ticketu v systému Poskytovatele viz níže. Pracovník Poskytovatele se dostaví na místo a poskytne pracovní sílu, náhradní díly a materiály, které jsou potřebné k tomu, aby HW zařízení bylo uvedeno opět do normálního funkčního stavu. Poskytovatel identifikuje a opraví špatné funkce a závady zařízení/výrobku. Vyměněné vadné díly se stanou majetkem Poskytovatele. Objednatel zajistí a bude zajišťovat od okamžiku nahlášení závady resp. neshody fyzický přístup pracovníka Poskytovatele k zařízení.

Každý den, tj. 365 (příp. 366) dní v kalendářním roce v době od 00:00 do 24:00 tj. nepřetržitě musí být prvky HW infrastruktury DC zařazené do služby „DC Service 4“ monitorovány službou – vzdáleným monitoringem, za účelem nepřetržitého monitoringu všech událostí s automatickou kolekcí konfiguračních dat a automatickou notifikací potenciálních problémů za účelem následného poskytnutí nezbytné ON-LINE a nebo ON-SITE podpory hardwarové infrastruktury datových center ze strany Poskytovatele. Služba může být zajišťována například souborem výkonných nástrojů a technologií pro správu různorodého IT prostředí na straně Poskytovatele pro vzdálenou podporu, integrující správu serverů, operačních systémů, síťových prvků a storage zařízení tak, aby správa a administrace této technologie i nezbytná IT aktiva nebyly v držení a kompetenci VZP ČR – to vše s cílem:

* významně zvýšit dostupnosti systémů,
* změnit neplánované události na plánovanou údržbu a
* zásadně zrychlit řešení všech incidentů – pokud už k nim dojde.

Všechny HW prvky infrastruktury zařazené ve službě „DC Service 4“ musí být takto ve výše uvedených časech nepřetržitě monitorovány a prediktivní informace k neshodám a možným chybám musí být neprodleně notifikovány na kontaktní e-mailovou adresu a/nebo kontaktní mobilní telefonní číslo Objednatele. V případě incidentů, chyb a vad musí být přímo a automaticky v systémech Poskytovatele současně založen i servisní případ servisním ticketem a pro takto automaticky založený servisní případ platí výše uvedené SLA pro služby „DC Service 4“ s jejich během od okamžiku jeho založení servisního ticketu (pokud tento nebude nahlášen dříve Objednatelem v reakci na předchozí notifikaci neshody).

**Poznámka:**

V rámci součinnostních požadavků Poskytovatele je Objednatel připraven umožnit Poskytovateli:

* nasadit monitorovací agenty (sondy) a
* umístit vlastní odpovídající hardware pro účel monitoringu

do datových center VZP, prostřednictvím kterých bude monitoring Poskytovatelem zajišťován. Monitoring nesmí omezit dostupnost a nesmí být významně snížena a/nebo omezena výkonnost HW infrastruktury DC zařazené do služby “DC Service 4“.

##### 1.2.5. Záruky/garance požadované doby opravy (Fix Time) po uplatnění servisního Požadavku

Poskytovatel zajistí to, aby byl hardware znovu uveden do provozu do požadované doby od nahlášení závady resp. neshody na dispečink Poskytovatele v příslušném časovém intervalu dostupnosti resp. od založení servisního ticketu u „DC Service 4“, a končí tím, že Poskytovatel po řádném ověření prohlásí, že závada resp. neshoda je odstraněna.

Odstranění závady resp. neshody je považováno za dokončené tím, že Poskytovatel její odstranění ověří k tomu nejvhodnějším a nejprokazatelnějším způsobem a metodou, o čemž neprodleně učiní záznam včetně data a času opravy na příslušném Pracovním listu nebo „Deníku práce na sálech serverů“, který vede Objednatel ke každému datovému sálu. Následně pak pošle e-mail o vyřešení servisního požadavku, kde uvede datum a čas odstranění závady.

Ověření může být dosaženo například provedením autodiagnostického testu, samostatného diagnostického testu nebo vizuálním ověřením řádného provozu. Poskytovatel podle svého vlastního uvážení určí míru testování nezbytného k ověření, že hardware byl opraven.

Obnova dat, operačního systému, aplikačního operačního testování, nebo další testy vyžádané ze strany Objednatele, nejsou součástí této služby.

Podle svého vlastního uvážení může Poskytovatel dočasně nebo trvale nahradit výrobek za účelem splnění závazku opravy. Náhradní produkty musí být nové a/nebo ekvivalentní anebo lepší, co do stáří, výkonu a spolehlivosti. Nahrazovaná HW zařízení se stanou vlastnictvím Poskytovatele.

**Poznámka 1:**

Pokud bude vadným dílem pevný disk, **nestane se** vadný disk majetkem Poskytovatele.

##### 1.2.6. Vyřazení zařízení z pozáruční technické podpory

Požadavky na vyřazení zařízení z podpory bude Objednatel zasílat Poskytovateli formou písemného oznámení Objednatele o vyřazení zařízení z poskytování podpory(dále jen „Oznámení o změně rozsahu služby“ nebo též jen „Oznámení“), které bude obsahovat seznam všech zařízení vyřazovaných na základě tohoto Oznámení z poskytování podpory. K podpisu Oznámení je za VZP ČR pověřena osoba uvedená v čl. XV. odst. 18. Smlouvy, která bude Oznámení podepisovat elektronickým podpisem.

Objednatel zašle Oznámení o změně rozsahu služby, elektronickou poštou Pověřené osobě Poskytovatele (viz čl. XV. odst. 15. Smlouvy), a to do 5. kalendářního dne měsíce předcházejícího měsíci, ve kterém má nastat účinnost požadované změny (viz odst. 9. článku III. Smlouvy). Poskytovatel se zavazuje na základě zaslaného Oznámení o změně rozsahu služby vypracovat nový platební kalendář zohledňující změny uvedené v příslušném Oznámení, a potvrdit na Oznámení podpisem Pověřené osoby splnění této povinnosti. Podepsané Oznámení je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli zpět na elektronickou adresu osoby, která mu Oznámení zaslala, a to vždy nejpozději do 15. kalendářního dne měsíce, ve kterém mu bylo Oznámení doručeno. **K podepsanému** **Oznámení je Poskytovatel vždy povinen přiložit** **aktualizovaný platební kalendář Přílohy č. 7**, který je povinen upravit v souladu s Objednatelem požadovanou změnou, uvedenou v příslušném Oznámení. Aktualizovaný platební kalendář se stává nedílnou součástí příslušného Oznámení a každé Oznámení se stane nedílnou součástí Přílohy č. 7 Smlouvy, aktualizované vždy příslušným platebním kalendářem.

V případě, kdy Objednatel po obdržení aktualizovaného platebního kalendáře zjistí, že tento kalendář obsahuje nesprávné údaje, vrátí ho neprodleně Poskytovateli zpět k provedení opravy. Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli opravený platební kalendář nejp. do 5 kalendářních dnů po jeho obdržení k opravě. Vrácení a znovuzaslání platebního kalendáře dle předchozí věty bude realizováno Pověřenými osobami Smluvních stran prostřednictvím elektronické pošty

Příslušná změna bude účinná od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo příslušné Oznámení zasláno Poskytovateli.

##### 1.2.7 Hlášení servisních požadavků pomocí služby Service Desk pro pozáruční technickou podporu

VZP ČR bude hlásit Servisní požadavky (dále též jen „**SP**“) prostřednictvím svého Service Desku VZP ČR (tel. 952 220 000, e-mail: servicedesk@vzp.cz) na Hot-line dispečink Poskytovatele (telefon: +420239018792, e-mail: podpora@hpe.com).

1. Komunikace se Service Deskem VZP ČR bude probíhat výhradně na bázi elektronické komunikace. Použití telefonní linky bude možné pouze v případě, kdy nebude možné využít emailovou komunikaci.
2. Komunikace bude obsahovat minimálně tyto kroky:
	1. Zadání požadavku ze strany VZP ČR - (zaslání e-mailu Poskytovateli).
	2. Odeslání automatické „Zprávy o doručení požadavku Poskytovateli“ potvrzující doručení požadavku VZP ČR - (zaslání e-mailu VZP ČR).
	3. Potvrzení přijetí požadavku Poskytovatelem - (zaslání nestrukturovaného e-mailu VZP ČR).
		* Podrobný popis řešení SP;
		* Požadavky na nezbytnou součinnost Objednatele při realizaci SP;
		* Termín realizace plnění SP.
	4. V případě odmítnutí požadavku Poskytovatelem řádné odůvodnění tohoto odmítnutí - (zaslání e-mailu VZP ČR).
	5. Možnost dotazu na stav nevyřešeného požadavku, na který Poskytovatel odpoví nestrukturovaným e-mailem - (zaslání e-mailu Dodavateli).
	6. Vyřešení požadavku Poskytovatelem - (zaslání e-mailu VZP ČR).
	7. Případný nesouhlas s řešením Poskytovatele - (zaslání e-mailu Poskytovateli).
	8. Potvrzení o vyřešení požadavku - (zaslání e-mailu Poskytovateli).

Vyřešení SP je datum a čas uvedený v e-mailu „Vyřešení SP Poskytovatelem“, který bude poslán do VZP ČR při vyřešení SP a který musí být shodný s datem a časem uvedeným na příslušném Pracovním listu nebo datem a časem uvedeným v Deníku práce na sálech serverů. Pokud se ukáže, že řešení není správné a SP je vrácen Poskytovateli, doby řešení se sčítají.

VZP ČR si vyhrazuje možnost dotazu (e-mailem) na stav nevyřešeného SP, na nějž Poskytovatel odpoví nestrukturovaným e-mailem.

Poznámka:

Automatické založení Servisního ticketu plně nahrazuje výše uvedené body komunikace se Service Deskem.

##### 1.2.8 Přehled základních služeb

Následující přehled uvádí rozdělení služeb.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Název služby** | **Popis služby** | **Způsob placení služby** |
| Poskytování rad a konzultací (Hot-line) | Služba zahrnuje technickou pomoc poskytovanou formou konzultací k problémům vzniklým při práci s podporovanou infrastrukturou datových center | Paušální měsíční platba |
| Kontrola infrastruktury datových center (On-Line profylaxe) | Preventivní činnost směřující k detekování a případné predikci závad/neshod ovlivňujících spolehlivost provozu.Požadovaný objem služeb podpory je 2 MD měsíčně. | Paušální měsíční platba |
| Preventivní diagnostické kontroly (On-Site profylaxe) | Preventivní činnost směřující k detekování a případné predikci závad/neshod ovlivňujících spolehlivost provozu.Požadovaný objem služeb podpory je 2 MD měsíčně. | Paušální měsíční platba |
| Pozáruční technická podpora HW infrastruktury DC | Technická podpora pokrývající veškeré opravy na provozované infrastruktuře DC včetně ceny náhradních dílů, nákladů dopravy a práce techniků. Seznam podporovaného hardware je uveden v Příloze č. 4 a Příloze č. 5 této Smlouvy. | Paušální měsíční platba  |

#### Rozsah rozšiřujících služeb podpory

V rámci předmětu plnění Smlouvy poskytne Poskytovatel odborné, operativně Objednatelem vyžádané služby technické podpory k tomu dedikovaným týmem jeho odborných kapacit a specialistů pro vzájemně úzce provázané technologické oblasti infrastruktury datových center.

Jedná se o:

1. Prostředí serverů Intel Itanium (HP-UX) a serverů x86 (Linux, MS Windows) v příslušných rackových skříních;
2. SAN switchů a SAN infrastruktury;
3. Diskových polí;
4. LTO páskových zálohovacích knihoven;
5. Síťových zařízení a síťové infrastruktury datových center;
6. Infrastruktura ACI;
7. Systému centrálního zálohování na bázi HP Dataprotectoru;
8. Podpory datových center včetně jejich bezpečnosti;
9. Infrastruktury a SW pro systémový monitorovací a dohledový systém.

Rozšiřující služby podpory zahrnují:

1. **Mandatory služby** – jedná se o Objednatelem měsíčním paušálem placené služby, přičemž přepočtená cena za MD musí být nižší než cena za MD Optional služby. Jejich čerpání musí být Objednatelem explicitně vyžádáno resp. předem explicitně písemně odsouhlaseno ze strany Objednatele způsobem, jak je uvedeno níže.
2. **Optional služby** – jedná se o Objednatelem nepředplacené služby uvedené v této části specifikace předmětu plnění, které budou vyjádřeny v člověkodnech, jejich čerpání musí být oprávněnou osobou Objednatele explicitně vyžádáno resp. objednáno na základě předchozí dílčí cenové nabídky Poskytovatele, která musí mimo jiné obsahovat Poskytovatelem nabízené kapacity.

Poskytovatel bude vykazovat poskytování služeb výkazem (tzn. Pracovními listy a na ně navazujícím agregujícím Měsíčním souhrnným výkazem), případně musí být ještě před podpisem pracovního výkazu podepsán oběma Smluvními stranami i Akceptační protokol v případě Mandatory a Optional služby o splnění Objednatelem požadovaných akceptačních kritérií, pokud budou součástí Požadavku.

Vzor Pracovního listu a měsíčního Souhrnného výkazu o poskytování služeb je uveden níže.

##### 1.3.1. Operativně vyžadované Mandatory služby – podpora formou posílení kapacity týmu Objednatele pro zabezpečení provozu na pracovištích Objednatele*.*

Provádění podpory formou posílení kapacity realizačního týmu Objednatele pro zabezpečení provozu výše uvedených technologických oblastí infrastruktury datových center na pracovištích Objednatele na území Prahy bude poskytováno na pracovištích Objednatele formou On-Site podpory, pokud nebude oprávněným zástupcem Objednatele explicitně specifikováno pro konkrétní službu resp. výskyt služby jinak.

Vyžádání resp. objednání této služby bude ze strany Objednatele vyžádáno minimálně 3 pracovní dny předem před vlastní realizací službou Service Desk, a to na základě předem zpracovaného a společně odsouhlaseného ročního plánu čerpání těchto služeb v jednotlivých měsících (ročního harmonogramu čerpání). Roční (dvanáctiměsíční) rozsah poskytování této služby bude dvě stě čtyřicet (240) člověkodnů (MD). V prvním a druhém roce je možno 20% nevyčerpané kapacity z předmětného ročního období převést a dočerpat v následujícím ročním (dvanáctiměsíčním) období. Případné nevyčerpání stanoveného počtu MD Objednatelem nemá vliv na cenu paušálu za tyto služby.

Vyžádat resp. objednat tyto služby mohou pouze Pověřené osoby Objednatele.

Obsahem poskytování této služby bude realizace zejména níže uvedených činností v následujících oblastech:

1. Prostředí serverů Intel Itanium (HP-UX) a serverů x86 (Linux, MS Windows) v příslušných rackových skříních, SAN switche a SAN infrastruktura, disková pole, LTO páskové zálohovací knihovny, včetně řešení vysoké dostupnosti centralizovaných systémů;
2. Síťová zařízení, síťová infrastruktura DC a infrastruktura ACI;
3. Infrastruktura a SW pro centrální zálohování HP DataProtector (DP) zejména:
* Instalace a konfigurace nových verzí DP;
* údržba centrální databáze DP;
* podpora při instalaci klientů na databázových a aplikačních serverech;
* řešení chybových stavů DP;
* podpora při obnově dat a Disaster Recovery.
1. Oblast konzultací k bezpečnostním rizikům a jejich možné eliminaci
2. Oblast podpory infrastruktury DC včetně jejích změn tzn. včetně:
* přesunu zařízení mezi enclosery, racky, lokalitami;
* integrace komponent třetích stran;
* thermal assessmentu;
* pravidelných technických konzultací;
* infrastrukturní činnosti při upgrade a migraci aplikací a HW mezi DC ad.

Činnosti podpory formou posílení kapacity realizačního týmu Objednatele pro zabezpečení provozu na pracovištích Objednatele po oblastech:

1. Reaktivní plná podpora (HW i SW) serverů, prvků SAN, diskových polí, síťové infrastruktury, zálohovacích knihoven;
2. Kompletní incident management, včetně zapojení eskalačních procesů pro kritické případy;
3. Maximální asistence pro zrychlení recovery procesů při haváriích;
4. Implementace a správa servisních diagnostických nástrojů;
5. Pro zrychlení řešení incidentů vzdálená diagnostika a podpora;
6. Podpora správy sálů v hlavních datacentrech VZP ČR;
7. Podpora vyjmenovaných zařízení na pobočkách;
8. Asistence při plánovaném vypínání a zapínání infrastruktury v datovém centru;
9. Analýza pro stěhování infrastruktury datového centra;
10. Podpora při tvorbě projektu pro stěhování infrastruktury datového centra;
11. Podpora při tvorbě testovacího plánu po přestěhování infrastruktury datového centra;
12. Zajištění stěhování infrastruktury mezi lokalitami;
13. Výkonové analýzy prostředí;
14. Asistence při kapacitním plánování;
15. Podpora integrace HW třetích stran do prostředí VZP ČR;
16. Podpora při nasazování nových verzí vyjmenovaných software, vč. integrace do prostředí Objednatele;
17. Podpora aplikačních a infrastrukturních monitorovacích nástrojů;
18. Project Management a Account management a koordinace veškerých servisních činností prostřednictvím vedoucího dedikovaného týmu;
19. Účast na jednáních a technických schůzkách;
20. Asistence v pracovní i mimopracovní dobu;
21. Change management – podpora při změnách prostředí;
22. System Health Check – detailní diagnostika zařízení pro zjištění jeho kondice (servery, páskové knihovny, síťová infrastruktura);
23. Přenos znalostí – školení, workshopy, cílené konzultace;
24. Asistence a konzultace v oblasti Disaster Recovery plánů (DRP);
25. Termální assesmenty datacenter;
26. Revize elektrických zařízení a pohyblivých přívodů v DC;
27. Držení pohotovosti v mimopracovní době, ve dnech pracovního volna, ve dnech pracovního klidu a ve státem uznaných svátcích.

Roční (dvanáctiměsíční) předpokládané čerpání předplacených (Mandatory) služeb po oblastech.

| **Oblast služeb**  | **Roční čerpání** [MD] |
| --- | --- |
| Prostředí serverů Intel Itanium (HP-UX), serverů x86 (Linux, MS Windows), SAN switche a SAN infrastruktura, disková pole, LTO páskové zálohovací knihovny | 80 |
| Síťová zařízení, síťová infrastruktura DC a Infrastruktura ACI  | 70 |
| Infrastruktura a SW pro centrální zálohování HP DataProtector (DP) -  | 20 |
| Oblast konzultací k bezpečnostním rizikům | 5 |
| Oblast podpory infrastruktury DC  | 65 |
| **Předplacené MANDATORY služby – CELKEM** | **240** |

##### 1.3.2. Operativně vyžadované Optional služby – Provádění technické a odborné pomoci formou konzultací, asistence, služeb technické podpory.

Provádění technické a odborné pomoci při využívání a provozování níže uvedených technologických oblastí infrastruktury datových center na pracovištích Objednatele v Praze.

Vyžádání resp. objednání této služby bude ze strany Objednatele vyžádáno minimálně 3 pracovní dny předem před vlastní realizací. Roční **předpokládaný** rozsah poskytování této služby je sto osmdesát (180) MD, v případě potřeby až dvě stě čtyřicet (240) člověkodnů (MD). Celkový **předpokládaný** rozsah poskytování této služby je pět set čtyřicet (540) člověkodnů (MD) za celou dobu trvání této Smlouvy.

Obsahem poskytování této služby bude realizace zejména níže v tabulce uvedených činností v následujících oblastech:

1. Prostředí serverů Intel Itanium HP-UX) a serverů x86 (Linux, MS Windows) v příslušných rackových skříních, SAN switche a SAN infrastruktura, disková pole, LTO páskové zálohovací knihovny, včetně řešení vysoké dostupnosti centralizovaných systémů;
2. Síťová zařízení a síťová infrastruktura;
3. Infrastruktura a SW pro centrální zálohování HP DataProtector (DP);
4. Oblast konzultací k bezpečnostním rizikům a jejich možné eliminaci;
5. Stěhování infrastruktury datového centra do nové lokality.

Činnosti odborné pomoci formou konzultací, asistence, podpory a služby v příslušných oblastech:

| **Služba/forma**  | **Popis služby** | **V oblastech**  |
| --- | --- | --- |
| **Konzultace, školení, workshopy, prezentace** |
| Workshopy | Specializované odborné semináře na témata podle požadavků. | **a, b, c, d, e** |
| Konzultace pro bezpečnost vč. bezpečnostních incidentů | Konzultace k problematice bezpečnosti. | **a, b, c, d, e** |
| Realizace aktivit mimo rozsah znalostí dedikovaného týmu | Konzultace, workshopy, implementace poskytované součinícími třetími stranami. | **a, b, c, d** |
| Konzultace k návrhu HW konsolidace | Obměna HW, clusterů, změny konceptů při obměně HW. | **a** |
| Konzultace k síťové infrastruktuře | * LAN / WAN security, penetrační testy, síťové infrastrukturní konzultace
* Upgrade sítě VZP ČR
 | **b** |
| **Koncepce, analýzy a syntézy** |
| Tvorba konceptů | Koncepce rozvoje libovolné části infrastruktury. | **a, b, c, d, e** |
| Výkonové analýzy libovolné části infrastruktury | Speciálně zaměřené analýzy pro např. výkon konkrétní aplikace, tedy mimo rozsah infrastruktury. V případě potřeby formou služby součinících třetích stran. | **a, b, c, d** |
| Sledování trendů zátěže / vytíženosti infrastruktury | Vytvoření podpůrných skriptů / aplikací pro podporu stávajícího kapacitního plánování. | **a, b, c, d** |
| Tvorba předprojektové dokumentace pro konsolidaci infrastruktury | Infrastrukturní služby dodávané z jiných oddělení než HP Technology Services. | **a, b** |
| Termální nebo/i jiné assesmenty datacenter | Provedení podrobného assessmentu v obou DC včetně měření spotřeby a BTU jednotlivých racků, včetně vyhodnocení a včetně podrobných doporučení k nápravě chybového stavu doporučeními. | **a** |
| **Asistence, služby technické podpory** |
| Asistence při změnách a implementacích nových technologií; nového HW | * Implementace a instalace nových HW komponentů.
* Implementace produktů a řešení třetích stran, asistence při jejich integraci do infrastruktury VZP ČR.
* Práce na implementaci clusterových prvků, SW, vazba na aplikační požadavky.
* Nastavení datových prostor a vazeb na aplikace a zálohování.
* Detailní nastavení interoperability všech prvků DC.
 | **a, b, c, d, e** |
| Stěhování datového centra do nové lokality | * Asistence při realizaci jednotlivých fází migračního projektu;
* Podpora při vypínání infrastruktury stávajícího datového centra VZP ČR.
* Zajištění a realizace vlastního stěhování infrastruktury mezi datovými centry.
* Podpora při zapínání a zprovoznění infrastruktury datového centra v nové lokalitě.
* Podpora při realizaci testovacího plánu pro otestování infrastruktury v novém datovém centru.
 | **e** |

##### 1.3.3. Způsob objednávání rozšiřujících služeb podpory, tj. Mandatory a Optional služby

###### 1.3.3.1 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu plnění Smlouvy objednat u Poskytovatele formou písemného číslovaného požadavku (dále jen „Požadavek“) prostřednictvím Service Desku plnění Mandatory a Optional služeb a Poskytovatel je povinen dle Požadavku poskytovat objednané plnění.

Komunikace se Service Deskem VZP ČR bude probíhat výhradně na bázi elektronické komunikace. Použití telefonní linky bude možné pouze v případě, kdy nebude možné využít emailovou komunikaci.

Komunikace bude obsahovat minimálně tyto kroky:

###### 1.3.3.2 Zadání Požadavku ze strany VZP ČR – (zaslání e-mailu Poskytovateli);

Každý Požadavek musí alespoň obsahovat:

* + 1. identifikační údaje VZP ČR a Poskytovatele;
		2. celý název a číslo Požadavku, které je Poskytovatel povinen uvádět na příslušném Pracovním listu a měsíčním souhrnném Výkazu o poskytování služeb a faktuře;
		3. specifikace Požadavku, požadovaný rozsah plnění případně cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodní, dle pozic požadovaných pracovníků apod.);
		4. jméno, příjmení a funkci osoby, která zastupuje VZP ČR.

###### 1.3.3.3. Potvrzení přijetí Požadavku Poskytovatelem – (zaslání e-mailu do VZP ČR);

Potvrzení přijetí Požadavku Poskytovatelem musí obsahovat mimo jiné text „Potvrzení přijetí Požadavku“ a dále zejména:

1. identifikační údaje VZP ČR a Poskytovatele;
2. celý název a číslo této Smlouvy a číslo příslušného Požadavku, které je Poskytovatel povinen uvádět na příslušném Pracovním listu a měsíčním souhrnném Výkazu o poskytování služeb a faktuře;
3. jméno, příjmení a funkci osoby, která zastupuje Poskytovatele.

###### 1.3.3.4. Návrh řešení Poskytovatele nestrukturovaným e-mailem (zaslání e-mailu do VZP ČR)

V návrhu řešení je Poskytovatel povinen uvést:

1. Podrobný popis řešení Požadavku;
2. Požadovaný počet MD potřebných na realizaci;
3. Požadavky na nezbytnou součinnost Objednatele při realizaci Požadavku;
4. Termín splnění Požadavku.

V případě nepřijetí Požadavku vyrozumění o jeho nepřijetí včetně objektivních důvodů, které vedou Poskytovatele k jeho nepřijetí.

###### 1.3.3.5. Přijetí Požadavku Objednatelem – akceptace návrhu řešení nestrukturovaným e-mailem VZP ČR (zaslání e-mailu Poskytovateli)

V přijetí návrhu je Objednatel povinen uvést:

1. Souhlas s navrženým řešením a požadovaným počtem MD;
2. Způsob zajištění Požadavku na nezbytnou součinnost Objednatele při realizaci Požadavku;
3. Odsouhlasení termínu splnění Požadavku.

###### 1.3.3.6. Vyřešení Požadavku Poskytovatelem – zaslání informace o vyřešení Požadavku nestrukturovaným e-mailem (zaslaní e-mailu do VZP ČR).

Součástí e-mailu bude i naskenovaný Pracovní list a případně i Akceptační protokol s vlastnoručními podpisy příslušných Pověřených osob obou Smluvních stran.

#### Vzory předávaných dokumentů

##### 1.4.1. Vzor pracovního listu:

 **Pracovní list**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID prac. listu** |  |
| **Objednatel:**  |  |
| **Činnost provedena na základě:** SP / Požadavku č. …….…..……. Smlouvy č. …….………… |
| **Datum a čas přijetí SP / Požadavku:** | **Zadal (VZP ČR):** | **Přijal (Poskytovatel):** |

|  |
| --- |
| **Identifikace a popis SP / Požadavku:**  |
|  |
| **Popis řešení (činnosti):**  |
|  |
| **Způsob přezkoušení:** |
| **Dne:** | **Přezkoušel (jméno):** | **Podpis:** |
| **Jméno a příjmení osoby pověřené ve věcech technických (Technik):** | **Od (den, hodina):** | **Do (den, hodina):** |
| **Počet MD:** | **Sazba za 1 MD Technika:** | **Datum a čas vyřešení SP / Požadavku:** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Datum a podpis Pověřené osoby za Poskytovatele |  | Datum a podpis Pověřené osoby za VZP ČR |

##### 1.4.2. Vzor souhrnného Výkazu o poskytování služeb:

|  |
| --- |
| **SOUHRNNÝ VÝKAZ** |
| **o poskytování služeb** |
|  |
| **za měsíc: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| Dne: |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |
|  |  |
| **Technik** | **Stručný popis služby** | **ID Pracovního listu** | **MD celkem** |
| **Druh poskytovaných služeb** ***Položka č. 1. Základní služby podpory*** |
|   |  |  |  |
|   |  |  |  |
|   |  |  |  |
|   |  |  |  |
|   |  |  |  |
|   |  |  |  |
| **CELKEM MD za Základní služby podpory** |  |
|  |  |  |
| **Druh poskytovaných služeb** ***Položka č. 2. Mandatory služby***  |
|   |  |  |  |
|   |  |  |  |
|   |  |  |  |
|   |  |  |  |
|   |  |  |  |
|   |  |  |  |
|  **CELKEM MD za Mandatory služby** |   |
|  |  |
| **Druh poskytovaných služeb*****Položka č. 3. Optional služby*** |
|   |  |  |  |
|  |  |  |  |
|   |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|   |  |  |  |
| **CELKEM MD za Optional služby** |  |
|  |  |  |
| **CELKEM MD za služby podpory uvedené v položkách 1 – 3** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Datum a podpis Pověřené osoby za Poskytovatele |  | Datum a podpis Pověřené osobyza VZP ČR |

##### 1.4.3. Vzor Akceptačního protokolu:

Akceptační protokol

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Objednatel:** | Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR | **ID Požadavku:** | **Poskytování služeb podpory infrastruktury DC VZP ČR**  |
| **Zpracoval:** |  | **Smlouva č.:** |  |

| **Popis** |
| --- |
| K akceptaci byly předány následující výstupy projektu: |
| **Předložil:****Podpis:** |  | **Datum:** |  |
| **Za Objednatele akceptoval:****Podpis:** |  | **Datum:** |  |

| **Kritéria akceptace / Výhrady**  |
| --- |
| **Akceptační kritéria:****Výhrady k akceptovanému plnění:** |
| **□ Akceptováno bez výhrad □ Akceptováno s výhradami □ Neakceptováno** |
| Jméno:Podpis: |  | Datum: |  |

## Příloha č. 2 – Dedikovaný servisní tým Poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou bude mít k dispozici pro plnění poskytované podle této Smlouvy k dispozici tým osob (dále též jen „servisní tým“), který se bude skládat alespoň z pracovníků zastupujících tyto role:

* Manažer podpory,
* HW specialista,
* Business Critical Serveres (BCS) specialista,
* HW specialista pro HP Storage (disková pole, SAN, páskové knihovny),
* Technický konzultant pro oblast HP Storage (disková pole, SAN, páskové knihovny),
* Síťový specialista pro oblast technologií firmy Cisco,
* Síťový specialista pro oblast technologií firmy F5,
* Technický specialista pro HP Data Protector,
* Technický specialista pro oblast bezpečnosti IT.

Všichni členové servisního týmu budou schopni komunikovat písemně i ústně v českém nebo slovenském jazyce na velmi dobré úrovni, tj. na úrovni potřebné pro správné a přesné pochopení komunikace s Objednatelem při poskytování plnění. Poskytovatel může tento požadavek splnit tak, že pro případného člena servisního týmu, který výše uvedený požadavek na jazykové znalosti nesplňuje, zajistí Poskytovatel překladatele, resp. při mluvené komunikaci tlumočníka s jazykovými znalostmi na takové úrovni překládaného a českého či slovenského jazyka, aby nemohlo dojít k nedorozuměním při poskytování plnění v důsledku překladu, resp. tlumočení. Využití služeb překladatele či tlumočníka nesmí vést k prodlení v poskytování služeb nebo k nedodržení či nedodržování parametrů požadovaných služeb a nesmí mít za následek snížení úrovně dostupnosti služeb a kvalitativní úrovně služeb. Za nedorozumění a případné škody způsobené předkladem nebo jazykovým nedorozuměním odpovídá plně Poskytovatel.

V době uzavření této Smlouvy je servisní tým složen z těchto osob:

* **Manažer podpory** zastřešující dodávku služeb ve všech oblastech

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxx

* **HW specialista**

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxx

* **Business Critical Serveres (BCS) specialista**

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxx

* **HW specialista pro HP Storage** (disková pole, SAN, páskové knihovny)

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxx

* **Technický konzultant pro oblast HP Storage** (disková pole, SAN, páskové knihovny)

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxx

* **Síťový specialista pro oblast technologií společnosti Cisco**

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxx

* **Síťový specialista pro oblast technologií společnosti F5**

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxx

* **Technický specialista pro HP Data Protector**

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxx

* **Technický specialista pro oblast bezpečnosti IT**

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxx

V případě změny členů servisního týmu musí nový člen servisního týmu splňovat příslušné požadavky na kvalifikaci nahrazovaného člena. O této skutečnosti musí být VZP ČR neprodleně informována prokazatelným písemným oznámením postupem uvedeným v čl. XV. odst. 16. této Smlouvy.

Pro každého nového člena servisního týmu Poskytovatel doloží příslušné dokumenty prokazující kvalifikaci, a to:

* Strukturovaný profesní životopis každého člena servisního týmu, který bude podepsán příslušným členem servisního týmu a bude obsahovat alespoň:
* jméno, příjmení a titul,
* nejvyšší dosažené vzdělání a profesní certifikace,
* řídící / odborné role v servisním týmu,
* zkušenosti/ praxi v oblasti bezprostředně související s úlohou v servisním týmu;
* Doklady o nejvyšším dosaženém vzdělání jednotlivých členů servisního týmu;
* Osvědčení o odborné kvalifikaci jednotlivých členů servisního týmu vč. příslušných obecně uznávaných certifikátů, jsou-li pro konkrétní pozici vyžadovány a to ve vztahu k pozicím, které budou tyto osoby v rámci poskytování předmětu plnění v servisním týmu zastávat.

**Požadavky na kvalifikaci členů servisního týmu, které je Poskytovatel povinen dodržet při každé změně osoby v servisním týmu.**

1. **Manažer podpory** zastřešující poskytování služeb ve všech oblastech
	1. VŠ vzdělání
	2. Min. 5 let praxe v oblasti dodávky komplexních IT služeb
	3. Procesní certifikace na úrovni ITILv3 Intermediate level
2. **HW specialista**
	1. Min. 3 roky praxe v oblasti podpory HP Industry Standard Servers (ISS serverů)
	2. Min. SŠ vzdělání
	3. Platná certifikace nebo jiný relevantní doklad o způsobilosti k servisní práci na výše uvedených serverech
3. **Business Critical Serveres (BCS) specialista**
	1. Min. 5 let praxe v oblasti podpory HP Business Critical Serverů
	2. Min. SŠ vzdělání
	3. Platná certifikace nebo jiný relevantní doklad o způsobilosti k servisní práci na výše uvedených serverech
4. **HW specialista pro HP Storage** (tj. pro disková pole, pro SAN a pro páskové knihovny)
	1. Min. 5 let praxe v oblasti podpory HP Storage technologií
	2. Min. SŠ vzdělání
	3. Platná certifikace nebo jiný relevantní doklad o způsobilosti k servisní práci na provozovaných zařízeních (např. Brocade Certified Fabric Professional)
5. **Technický konzultant pro oblast HP Storage** (tj. pro disková pole, pro SAN a pro páskové knihovny)
	1. Min. 5 let praxe v oblasti podpory HP Storage technologií
	2. VŠ vzdělání
	3. Platná certifikace nebo jiný relevantní doklad o způsobilosti k servisní práci na výše uvedených zařízeních (např. Brocade Certified Fabric Professional)
6. **Síťový specialista pro oblast technologií společnosti Cisco**
	1. Min. 5 let praxe v oblasti síťových technologií společnosti CISCO
	2. VŠ vzdělání
	3. Platná certifikace od společnosti Cisco na úrovni Cisco Certified Internetwork Expert (CCIE)
7. **Síťový specialista pro oblast technologií společnosti F5**
	1. Min. 5 let praxe v oblasti síťových technologií společnosti F5
	2. VŠ vzdělání
	3. Platná certifikace od společnosti F5 na úrovni Certified Technology Specialist
8. **Technický specialista pro HP Data Protector**
	1. Min. 5 let praxe v oblasti zálohovacích technologií na bázi SW Data Protector
	2. VŠ vzdělání
	3. Platná certifikace nebo jiný relevantní doklad o způsobilosti k servisní práci a konzultacím oblasti Data Protector
9. **Technický specialista pro oblast bezpečnosti IT**
	1. Min. 5 let praxe v oblasti bezpečnosti IT, zejména v oblasti řízení bezpečnosti informací a řízení kontinuity činností
	2. VŠ vzdělání

Jedna osoba nemůže zastávat více pozic uvedených výše, tj. pro každou pozici musí Dodavatel navrhnout samostatného člena servisního týmu.

Výše uvedené požadavky na odborné pracovníky dle písm. a) až i) jsou požadavky minimální. Požadavky na odborné pracovníky dle písm. d) a e) lze rozložit na více členů servisního týmu. (Tj. např. požadavek uvedený v písm. d) „1 HW specialista pro HP Storage (tj. pro disková pole, pro SAN a pro páskové knihovny)“ může účastník splnit např. tak, že uvede 1 HW specialistu pro disková pole a SAN a 1 HW specialistu pro páskové knihovny nebo 1 HW specialistu pro disková pole, 1 HW specialistu SAN, 1 HW specialistu páskové knihovny či jinou kombinaci HW specialistů. V takovém případě však musí být adekvátně vyšší celkový počet členů servisního týmu a u příslušného specialisty musí být uvedena konkrétní část jeho specializace, např. *„HW specialista pro HP Storage (pouze disková pole)“*.

##

|  |
| --- |
| Příloha č. 3 - Seznam míst plnění (datová centra VZP ČR plus ostatní místa plnění) |
| **Seznam míst plnění:** |
| **Datová centra VZP ČR** | **Město** | **Ulice** | **Č. popisné** | **PSČ** |
| DC1 - Orlická | Praha 3 | Orlická | 2020/40 | 130 00 |
| DC2 - ČDT | Praha 9 | Pod Táborem | 369/8a | 190 00 |
| **Ostatní místa plnění** | **Město** | **Ulice** | **Č. popisné** | **PSČ** |
| Praha - Crystal | Praha 3 | Vinohradská | 178 | 130 00 |
| Praha - Kutvirtova | Praha 5 | Kutvirtova | 339/5 | 150 05 |
| Ostrava - Hrušovská | Ostrava | Hrušovská | 2678/20 | 702 00 |

## Poznámka:

Během účinnosti Smlouvy se místa plnění mohou změnit, Poskytovatel o tom bude včas informován.

**Příloha č. 4 – HW infrastruktura datových center VZP ČR s výjimkou síťových prvků**

**Příloha č. 5 – Síťové prvky datových center VZP ČR**

**Příloha č. 6 – Ceny služeb podpory (kromě služeb uvedených v Příloze č. 4 a 5)**

**Příloha č. 7 – Platební kalendář**

## Příloha č. 8 – Doklady o oprávnění poskytovat plnění

Poskytovatel dokládá, že je oprávněn poskytovat / zajistit poskytování podpory v rozsahu dle této Smlouvy, a to pro HW zařízení výrobců:

* HPE
* CISCO
* F5.

K prokázání výše uvedeného Poskytovatel níže uvedenými dokumenty dokládá:

* že je Poskytovatel (případně jeho poddodavatel) oprávněn technickou podporu příslušného HW poskytovat;
* že je Poskytovatel (případně jeho poddodavatel) oprávněn VZP ČR poskytovat/zajistit poskytování aktuálních verzí firmware, ovladačů a obslužných SW nástrojů vč. poskytnutí licencí (podlicencí) k jejich užití, a to pro všechny komponenty systémů, které jsou předmětem podpory.