

Ag. e. VHL/2019/08305
č. j. MPPH 99569/2019

SMLOUVA NA ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB PROVOZU ICT MPP

Smluvní strany:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské náměstí 2, 110 01 Praha 1

IČ: 00064581, DIČ: CZ00064581

bank. spojení: PPF banka, a.s., č. účtu: 620023-5157998/6000

Jednající: Ing. Eduardem Šusterem, ředitelem Městské policie hl. m. Prahy,

na základě pověření Zastupitelstva hl. m. Prahy

korespondenční a fakturační adresa:

Hlavní město Praha, Městská policie hl. m. Prahy

Korunní 2456/98, 101 00 Praha 10

(dále jen „Objednatel“ nebo „MPP“)

číslo smlouvy Objednatele:

a

BIT SERVIS spol. s r.o.

se sídlem: Libušská 144/252, 142 00 Praha 4

IČ: 45793972, DIČ: CZ45793972

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeným Městským soudem v Praze

oddíl C, vložka č. 11262

(dále jen „Poskytovatel“)

číslo smlouvy Poskytovatele:

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

1.1.1 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

1.2.1 je společností s ručením omezeným řádně založenou a existující podle Českého právního řádu

1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2.3 ke dni uzavření této Smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech o hrozícím úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli službu dostupnosti IT odborníků v požadované rychlosti odezvy a kvalitě pro podporu provozu IT MPP a další služby (dále jen „Služby“).

2.2 Služby jsou dále specifikovány v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „Služby ICT provozu MPP“).

2.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby, mimo Služby dostupnosti IT odborníků, v souladu s jednotlivými Katalogovými listy Služeb, které tvoří Přílohu č. 2 (dále jen „Katalogové listy“) a jsou tak nedílnou součástí této Smlouvy. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou v této Smlouvě.

2.4 Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám, nebo s využitím subdodavatelů uvedených v Příloze č. 6 této Smlouvy.

2.5 Jakákoliv dodatečná změna osoby subdodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného subdodavatelí je Poskytovatel povinen předem písemně oznámit Objednateli s tím, že Objednatel je povinen se ve lhůtě patnáct (15) dnů ode dne doručení písemného oznámení vyjádřit, zda změnu subdodavatele povoluje či nikoliv. Nevyjádřil-li se Objednatel ve stanovené lhůtě, považuje se změna na pozici subdodavatele ze strany Objednatele za povolenou. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli v rozsahu kterékoli části plnění dle této Smlouvy uzavřít s kterýmkoli ze svých subdodavatelů smlouvu o přímém plnění a neučinít ničeho, co by případně znemožnilo uzavřít takovou smlouvu takovému subdodavatelí, zejm. je povinen ve smlouvách se subdodavatelí nesjednat doložku zakazující subdodavatelí uzavření přímé smlouvy s Objednatelem.

2.6 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Služby krom dalších pracovníků a případných subdodavatelů také prostřednictvím svých pracovníků, uvedených jako členové realizačního týmu v Příloze č. 6 této Smlouvy. Jakoukoliv dodatečnou změnu členů

realizačního týmu je Poskytovatel povinen předem písemně oznámit Objednateli s tím, že Objednatel je povinen se ve lhůtě patnáct (15) dnů ode dne doručení písemného oznámení vyjádřit, zda změnu člena realizačního týmu povoluje či nikoliv. Nevyjádří-li se Objednatel ve stanovené lhůtě, považuje se změna na pozici člena realizačního týmu ze strany Objednatele za povolenou.

- 2.7 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakékoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatelem spolupráci a součinnost pro účely provázání Služeb s dalšími informačními systémy provozovanými Objednatelem.

3. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v plném rozsahu na dobu neurčitou. Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služeb ve lhůtě sedmi (7) dnů ode dne podpisu této Smlouvy.
- 3.2 Místem plnění je Česká republika, zejména sídlo Objednatele a jeho přidružená pracoviště, sídla a pracoviště podřízených organizací Objednatele, tak jak je specifikováno v Příloze 2.
- 3.3 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby vzdáleným přístupem (off-site) a, na vyžádání Objednatele, také na místě (on-site). Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá strana samostatně. Náklady na výjezd technika Poskytovatele hradí Objednavatel.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Cena Služeb je stanovena v Tabulce č. 1 Přílohy č. 4 této Smlouvy.
- 4.2 Cena Služeb na vyžádání bude fakturována vždy společně s měsíční paušální částkou na jednom daňovém dokladu.
- 4.3 Příplatek za Služby na vyžádání mimo pracovní dobu (která je 8:00-17:00) je 50%, příplatek za službu o víkendech a státních svátcích je 100% základní hodinové ceny uvedené v Příloze č. 4.
- 4.4 Poskytovatel je oprávněn cenu účtovat a zavazuje se vystavit fakturu nejpozději do čtrnácti (14) dnů ode dne, kdy mu toto oprávnění vznikne. Přílohou faktury musí být seznam Služeb na vyžádání za dané časové období.
- 4.5 Lhůta splatnosti fakturovaných částek je stanovena na čtrnáct (14) dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel se zavazuje odeslat daňový doklad Objednateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení. V případě, že má lhůta splatnosti faktury uplynout v období od 16. do 31. prosince, bude se za poslední den lhůty splatnosti takovéto faktury považovat první pracovní den po skončení uvedeného období.
- 4.6 Všechny faktury musí splňovat náležitosti řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČ, DIČ (je-li přiděleno), údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůta splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.

- 4.7 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přerušuje běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 4.8 Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.
- 4.9 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitě částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

5. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 5.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb. Žádná ze smluvních stran však není povinna navrhovanou změnu akceptovat.
- 5.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn Služeb na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
- 5.3 Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak.

6. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANÉHO PLNĚNÍ

- 6.1 Výsledky poskytnutého plnění dle této Smlouvy mimo Zajištění služby dostupnosti IT odborníků budou akceptovány Objednatel na základě vystavení seznamu plnění vyžádaných služeb z Helpdesku Poskytovatele.
- 6.2 Plnění Poskytovatele dle této Smlouvy budou považována za poskytnutá po akceptaci jejich výsledků v souladu s tímto čl. 6. Včasnou akceptací výsledků všech plnění řádně poskytnutých Poskytovatelem dle této Smlouvy se závazek Poskytovatele považuje za splněný.
- 6.3 Záruka na práci Poskytovatele na systémech Objednatele se stanovuje na 6 měsíců.

7. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje:
- 7.1.1 nikoli na újmu ujednání čl. 3 odst. 3.1 Smlouvy výše, poskytovat Služby řádně po celou dobu účinnosti této Smlouvy;
 - 7.1.2 poskytovat Služby na vysoké odborné úrovni, nestranně a s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě;
 - 7.1.3 poskytovat Služby v kvalitě SLA služeb (dále jen „SLA“) definovaných v jednotlivých Katalogových listech – uvedených v Příloze č. 2 a této Smlouvy v případě, že daná dílčí Služba nemá definované SLA;

- 7.1.4 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 7.1.5 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; Poskytovatel musí neprodleně informovat Objednatele o takových úkonech, pokud v jejich důsledku došlo k vynaložení nákladů na straně Poskytovatele; v takovém případě má Poskytovatel právo na úhradu 1.500 Kč bez DPH za hodinu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 7.1.6 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé.
- 7.2 Poskytovatel je na vyžádání povinen předložit Objednateli přehledné a kompletní výkazy ze svého systému Helpdesk.
- 7.3 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Služeb pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 5 mil. Kč za rok. Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli takovou smlouvu bezodkladně předložit.
- 7.4 V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám podporu v rozsahu metodické podpory pro účely plynulého a řádného poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje tuto podporu poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po šest (6) měsíců po uplynutí doby trvání této Smlouvy dle čl. 14 této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce je 1.800 Kč bez DPH za hodinu práce IT odborníka Poskytovatele.
- 7.5 Poskytovatel poskytne Objednateli přístup do informačního systému Poskytovatele pro hlášení servisních požadavků.

B. DALŠÍ POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 8.1 Smluvní strany jsou v průběhu provádění Služeb povinny postupovat v souladu s nastavenými procesy Objednatele, se kterými Objednatel Poskytovatele předem seznámí. Jedná se zejména o organizaci projektu včetně vymezení projektových rolí a základních principů rozhodování a dále též procesy řízení projektu zahrnující zejména řízení rizik, řízení postupu projektu, řízení změn, řízení problémů, akceptační postupy, řízení kvality.
- 8.2 Poskytovatel se dále zavazuje:
- 8.2.1 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s vysokou odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“,

- 8.2.2 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran,
- 8.2.3 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé,
- 8.2.4 chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob,
- 8.2.5 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy,
- 8.2.6 upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost či nesprávnost pokynů Objednatele.

9. UŽÍVACÍ PRÁVA

- 9.1 Bude-li součástí výstupu Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla Objednateli k užívání výhradní právo užití takového autorské dílo všemi způsoby, k jakémukoli účelu vyplývajícímu z této Smlouvy, a to po celou dobu trvání majetkového autorského práva k autorskému dílu, resp. po dobu autorskoprávní ochrany, bez omezení rozsahu množstevního, technologického, teritoriálního (dále jen „Licence“). Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence, souhlas Poskytovatele k postoupení Licence na třetí osoby a souhlas Poskytovatele udělený Objednateli k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací autorského díla, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem. Bude-li výstupem plnění Smlouvy databáze, je jejím pořizovatelem Objednatel.
- 9.2 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů.
- 9.3 Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- 9.4 Práva, získaná v rámci plnění této Smlouvy, přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 9.5 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Služeb, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.

10. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 10.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 10.2 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré úkony v rámci akceptačních procedur dle této Smlouvy, zastupovat strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 10.3 Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 10.4 Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 5 této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
- 10.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

11. OCHRANA INFORMACÍ

- 11.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
 - 11.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
 - 11.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 11.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 11.3 Za třetí osoby podle odst. 11.2 tohoto článku se nepovažují:
 - 11.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - 11.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
 - 11.3.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele subdodavatelé Poskytovatele,
 - 11.3.4 ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo spojeným s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.
- 11.4 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.

- 11.5 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany a nepředat je třetí straně. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.
- 11.6 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 11.7 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku 11 se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 11.8 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
- 11.9 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 11.9.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 11.9.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - 11.9.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 11.9.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi.
- 11.10 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 11.3 tohoto článku, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany. Za porušení této povinnosti se nepovažuje poskytnutí důvěrné informace, pokud taková povinnost plyne ze zákona, nebo je na jeho základě uložena.
- 11.11 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,-

Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé nikoliv nepodstatné porušení takové povinnosti.

- 11.12 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 11 Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 11.13 Smluvní strany berou na vědomí, že Objednatel jako správce osobních údajů zpracovává osobní údaje třetích osob, které jsou uloženy mimo jiné i na datových nosičích, ke kterým může mít Poskytovatel přístup v rámci plnění svých povinností na základě této Smlouvy.
- 11.14 Smluvní strany prohlašují, že poskytování Služeb na základě této Smlouvy nevykazuje znaky zpracování osobních údajů ve smyslu obecně závazných právních předpisů. V případě, že by v budoucnu povaha Služeb poskytovaných na základě této Smlouvy nabyla povahy zpracování osobních údajů Poskytovatelem (ať už v důsledku změny charakteru poskytovaných Služeb nebo změny výkladu právních předpisů, pokud jde o zpracování osobních údajů), se Poskytovatel zavazuje uzavřít s Objednatelem smlouvu o zpracování osobních údajů, která stanoví vzájemná práva a povinnosti při zpracování osobních údajů Poskytovatelem pro Objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že bez uzavření smlouvy o zpracování osobních údajů není oprávněn osobní údaje spravované Objednatelem zpracovávat.
- 11.15 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně jakýchkoliv osobních údajů a jejich zabezpečení, se kterými se v rámci plnění této Smlouvy seznámí. Při jakémkoliv nahodilém přístupu k osobním údajům je Poskytovatel povinen tyto osobní údaje chránit a nezpřístupnit ani nepředat žádné třetí osobě.

12. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 12.1 Smluvní strany se zavazují poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 12.2 Objednatel poskytne Poskytovateli pro plnění této Smlouvy veškerou nezbytnou součinnost, vyžádanou Poskytovatelem.
- 12.3 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 12.4 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle článku 10 této Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 12.5 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy (u Objednatele je uvedena jako korespondenční adresa), není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu na adresy uvedené v Příloze č. 5 této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelem prostřednictvím datové schránky. Poskytovatel bere na vědomí, že dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi

dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, je Objednatel povinen doručovat právnícké osobě, která má zpřístupněnu svou datovou schránku, prostřednictvím datové schránky.

- 12.6 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF na dohodnutém médiu nebo vystaven na určeném dokumentačním úložišti Objednatele.
- 12.7 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.
- 12.8 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.
- 12.9 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.
- 12.10 Nikoli na újmu svým dalším povinnostem je Poskytovatel povinen řádně plnit povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení § 147a odst. 4) a 5) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.

13. NÁHRADA ÚJMY

- 13.1 Každá ze stran nahradí způsobenou škodu dle platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení vzniku újmy a k minimalizaci vzniklých újem.
- 13.2 Žádná ze stran není povinna nahradit újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany.
- 13.3 Žádná ze smluvních stran není povinna nahradit újmu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen „vyšší moc“).
- 13.4 Za vyšší moc se podle této Smlouvy považují mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky bránící dočasně nebo trvale plnění povinností stanovených v této Smlouvě, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže tyto překážky nemohly být povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.
- 13.5 V případě, že se bude jednat o poruchu SW, je Poskytovatel povinen tuto poruchu odstranit bez zbytečného odkladu vyjma případů, kdy není možné závadu odstranit bez zásahu výrobce SW nebo ji není možno odstranit z jiných objektivních příčin (například popsané – známé chyby v softwarových produktech).
- 13.6 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě újmy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody v plném rozsahu i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se dle této Smlouvy vztahuje smluvní pokuta nebo sleva z ceny.

- 13.7 Případná náhrada újmy bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočítání na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 13.8 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat v celém rozsahu náhradu újmy i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta nebo sleva dle této Smlouvy. Smluvní strany výslovně sjednávají povinnost náhrady nemajetkové újmy způsobené v rámci plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s ním.

14. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 14.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv a je sepsaná na dobu 3 měsíců od účinnosti Smlouvy, s možností jejího prodloužení do doby ukončení příslušné veřejné zakázky na poskytování Služeb uvedených v této Smlouvě, max. však o 6 měsíců na základě jednostranného písemného oznámení Objednatele doručeného Poskytovateli.
- 14.2 Každá smluvní strana je oprávněna odstoupit od této Smlouvy pouze z důvodů stanovených touto Smlouvou.
- 14.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
- 14.3.1 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne opakovaně vadné plnění, které způsobí výpadek celého systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části; nebo
- 14.3.2 Poskytovatel je v prodlení s plněním své podstatné smluvní povinnosti déle než patnáct (15) dní a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení.
- 14.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než šedesát (60) dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) dnů od doručení takovéto výzvy.
- 14.5 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 14.6 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za škodu a nároky ze smluvních pokut, pokud vznikly před ukončením účinnosti Smlouvy, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
- 14.7 Zánikem účinnosti této Smlouvy není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto a bylo již akceptováno dle této Smlouvy před účinností odstoupení, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.

15. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 15.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 15.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů

o její výklad či platnost a usilovat se o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců.

- 15.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena dle odst. 15.2 tohoto článku do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k smírnému vyřešení sporu zaslané kteroukoliv smluvní stranou druhé smluvní straně, bude tento spor rozhodován s konečnou platností u příslušného obecného soudu České republiky. Smluvní strany sjednávají místní příslušnost obecného soudu dle sídla Objednatele.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 16.2 Pokud by se kterékoli ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
- 16.3 Poskytovatel potvrzuje, že všechny doložky obsažené v této Smlouvě jsou mu srozumitelné, nejsou pro něj nevýhodné a Smlouva se neodchyluje od obvyklých podmínek ujednávaných v obdobných případech. Smluvní strany se dohodly, že pro smluvní vztahy založené Smlouvou se nepoužijí ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku, která upravují odkazy na obchodní podmínky ve formulářových smlouvách a definují nesrozumitelné nebo zvláště nevýhodné doložky a podmínky jejich platnosti.
- 16.4 Pro případ uzavírání této Smlouvy a jakýchkoli jejích dodatků smluvní strany vyloučí použití § 1740 odst. 3 občanského zákoníku, který stanoví, že Smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle stran.
- 16.5 Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené hl. m. Prahou, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu Smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití.
- 16.6 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 16.7 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 16.8 Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv 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, zajistí Objednatel.
- 16.9 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

- Příloha č. 1: Služby ICT provozu MPP
Příloha č. 2: Katalogové listy a matice odpovědnosti (RACI)
Příloha č. 3: Vyžádání služeb Poskytovatele
Příloha č. 4: Specifikace ceny
Příloha č. 5: Oprávněné osoby
Příloha č. 6: Seznam subdodavatelů a členů realizačního týmu
Příloha č. 7: Slovník pojmů

16.10 Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží po dvou (2) stejnopisech.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

V Praze dne 16. 8. 2019

Poskytovatel

V Praze dne 14. 8. 2019

Městská policie hl. m. Prahy

BIT SERVIS spol. s r.o.

HLAVNÍ MĚSTO PRAHA
Městská policie hl. m. Prahy
Kancelář ředitele
Korunní 88, 101 00 Praha 10

Příloha č. 1

Služby ICT provozu MPP

Předmětem plnění je zajištění dostupnosti IT odborníků v požadované rychlosti odezvy a kvalitě pro vyžádanou podporu provozu IT MPP.

Příloha č. 2
Katalog Služeb – Katalogové listy

1. Katalogový list – Služba č. 01 (Správa – Servery)

Katalogový list – Služba č. 01		KL-S01
Název služby	Správa - Servery	Verze: 1.0
Specifikace služeb na vyžádání Objednatele:		
<ul style="list-style-type: none"> • Zajištění bezproblémového provozu HW serverů a příslušenství – 1,2,3 úroveň podpory • Správa a preventivní údržba serverů a příslušenství • Pravidelná diagnostika a následná analýza diagnostických údajů o zařízení • Pravidelná instalace aktualizace firmware • Změny konfigurace prostředků na vyžádání zákazníka nebo požadavku systému • Zajištění záručního servisu na základě uzavřených servisních smluv • Pozáruční servis na základě servisních smluv uzavřených Objednatelem • Hledání a odstraňování HW/SW chyb • Správa síťového připojení serveru do LAN/SAN na straně HW • Řešení komplikovaných problémů s výrobcem • Vedení a aktualizace dokumentace 		
Podporované lokality		
<ul style="list-style-type: none"> • Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha • Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec 		
Rozsah – prvky podporované službou		
<ul style="list-style-type: none"> • Počet fyzických serverů (+/- 25%): 71 • Hlavní lokalita: 33 • Záložní lokalita: 16 • Vzdálené lokality: 22 		

1.1. SLA Služba č. 01 – zaručený provoz

Kategorie SLA	Způsob reakce	Disponibilita služby	Čas odezvy
Priorita 1 (výpadek – systém není schopen provozu)	Přítomnost technika na místě Vzdálená podpora	24x7x365	do 240 min
Priorita 2 (poškození – systém není schopen provozu v plném rozsahu, funkčnost omezena)	Vzdálená podpora	24x7x365	do 120 min
Priorita 3 (omezení – systém je provozuschopný s omezením bez podstatných vlivů na funkčnost)	Vzdálená konzultace	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 360 min

1.2. SLA Služba č. 01 – měření a reportování SLA

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování problému na základě hlášení z Helpdesku Poskytovatele
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: začátek měsíce Kontrolní bod 2: konec měsíce
Časový interval	Rychlost reakce se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku. Vyhodnocení se provádí na měsíční bázi.
Jednotky	Rychlost reakce se měří pro každý prvek zvlášť. V případě Clusterového nebo Load-Balancovaného řešení se vyhodnocuje cluster, resp. farma jako celek.

2. Katalogový list – Služba č. 02 (Správa - Datová úložiště)

Katalogový list – Služba č. 02		KL-S02
Název služby	Správa – Datová úložiště	
<i>Specifikace služeb na vyžádání Objednatele</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • Zajištění bezproblémového provozu HW serverů a příslušenství – 1,2,3 úroveň podpory • Správa a preventivní údržba serverů a příslušenství • Pravidelná diagnostika a následná analýza diagnostických údajů o zařízení • Pravidelná instalace aktualizace firmware • Změny konfigurace prostředků na vyžádání zákazníka nebo požadavku systému • Zajištění záručního servisu na základě uzavřených servisních smluv • Pozáruční servis na základě servisních smluv uzavřených Objednatelem • Hledání a odstraňování HW/SW chyb • Správa síťového připojení serveru do LAN/SAN na straně HW • Řešení komplikovaných problémů s výrobcem • Vedení a aktualizace dokumentace 		
<i>Podporované lokality</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha • Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec 		
<i>Rozsah – prvky podporované službou</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • Počet fyzických zařízení (+/- 25%): 9 • Hlavní lokalita: 6 • Záložní lokalita: 3 • Vzdálené lokality: 0 		

2.1. SLA Služba č. 02 – zaručený provoz

Kategorie SLA	Způsob reakce	Dostupnost služby	Čas odezvy
Priorita 1 (výpadek – systém není schopen provozu)	Přítomnost technika na místě Vzdálená podpora	24x7x365	do 240 min
Priorita 2 (poškození – systém není schopen provozu v plném rozsahu, funkčnost omezena)	Vzdálená podpora	24x7x365	do 120 min
Priorita 3 (omezení – systém je provozuschopný s omezením bez podstatných vlivů na funkčnost)	Vzdálená konzultace	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 360 min

2.2. SLA Služba č. 02 - měření a reportování SLA

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování probíhá na základě hlášení z Helpdesku Poskytovatele
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: začátek měsíce Kontrolní bod 2: konec měsíce
Časový interval	Rychlost reakce se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku. Vyhodnocení se provádí na měsíční bázi.
Jednotky	Dostupnost se měří pro všechny logické disky alokované pro jednotlivé servery (clustery serverů) zvlášť.

3. Katalogový list – Služba č. 03 (Správa – síťová infrastruktura)

Katalogový list – Služba č. 03		KL-S03
Název služby	Správa – Infrastruktura LAN	Verze: 1.0
Specifikace služeb na vyžádání Objednatele		
<ul style="list-style-type: none"> • Zajištění bezproblémového provozu aktivních prvků infrastruktury LAN - 1,2,3 úroveň podpory • Pravidelná instalace aktualizací firmware aktivních prvků (Objednatel / doporučení výrobce) • Pravidelná diagnostika a následná analýza diagnostických údajů o zařízeních • Zajištění záručního servisu na základě uzavřených servisních smluv • Pozáruční servis na základě uzavřených servisních smluv • Hledání a odstraňování HW/SW chyb • Řešení komplikovaných problémů s výrobcem • Změny konfigurace aktivních prvků (vč. portů) na vyžádání Objednatele • Změny topologie sítě na vyžádání Objednatele • Vedení a aktualizace dokumentace 		
Podporované lokality		
<ul style="list-style-type: none"> • Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha • Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec 		
Rozsah – prvky podporované službou		
<ul style="list-style-type: none"> • Počet fyzických zařízení (+/- 25%): 147 • Hlavní lokalita: 53 • Záložní lokalita: 6 • Vzdálené lokality: 88 		

3.1. SLA Služba č. 03 – zaručený provoz

Kategorie SLA	Způsob reakce	Dostupnost služby	Čas odezvy
Priorita 1 (výpadek – systém není schopen provozu)	Přítomnost technika na místě Vzdálená podpora	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 240 min
Priorita 2 (poškození – systém není schopen provozu v plném rozsahu, funkčnost omezena)	Vzdálená podpora	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 120 min
Priorita 3 (omezení – systém je provozuschopný s omezením bez podstatných vlivů na funkčnost)	Vzdálená konzultace	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 360 min

3.2. SLA Služba č. 03 - měření a reportování SLA

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování probíhá na základě hlášení z Helpdesku Poskytovatele
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Začátek měsíce. Kontrolní bod 2: Konec měsíce.
Časový interval	Rychlost reakce se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku. Vyhodnocení se provádí na měsíční bázi.
Jednotky	Maximální počet výpadků služby se měří pro každé dohodnuté místo dodání zvlášť. V případě dual-path řešení se vyhodnocuje jako celek.

4. Katalogový list – Služba č. 04 (Správa – síťová infrastruktura)

Katalogový list – Služba č. 04		KL-S04
Název služby	Správa – Infrastruktura SAN	Verze: 1.0
Specifikace služeb na vyžádání Objednatele		
<ul style="list-style-type: none"> • Zajištění bezproblémového provozu aktivních prvků infrastruktury SAN - 1,2,3 úroveň podpory • Pravidelná instalace aktualizací firmware aktivních prvků (Objednatel / doporučení výrobce) • Pravidelná diagnostika a následná analýza diagnostických údajů o zařízení • Zajištění záručního servisu na základě uzavřených servisních smluv • Pozáruční servis na základě uzavřených servisních smluv • Hledání a odstraňování HW/SW chyb • Řešení komplikovaných problémů s výrobcem • Změny konfigurace aktivních prvků (vč. portů) na vyžádání Objednatele • Změny topologie sítě na vyžádání Objednatele • Vedení a aktualizace dokumentace 		
Podporované lokality		
<ul style="list-style-type: none"> • Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha • Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec 		
Rozsah – prvky podporované službou		
<ul style="list-style-type: none"> • Počet fyzických zařízení (+/- 25%): 8 • Hlavní lokalita: 6 • Záložní lokalita: 2 • Vzdálené lokality: 0 		

4.1. SLA Služba č. 04 – zaručený provoz

Kategorie SLA	Způsob reakce	Dostupnost služby	Čas odezvy
Priorita 1 (výpadek – systém není schopen provozu)	Přítomnost technika na místě Vzdálená podpora	24x7x365	do 240 min
Priorita 2 (poškození – systém není schopen provozu v plném rozsahu, funkčnost omezena)	Vzdálená podpora	24x7x365	do 120 min
Priorita 3 (omezení – systém je provozuschopný s omezením bez podstatných vlivů na funkčnost)	Vzdálená konzultace	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 360 min

4.2. SLA Služba č. 04 - měření a reportování SLA

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování probíhá na základě hlášení z Helpdesku Poskytovatele
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Začátek měsíce. Kontrolní bod 2: Konec měsíce.
Časový interval	Rychlost reakce se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku. Vyhodnocení se provádí na měsíční bázi.
Jednotky	Maximální počet výpadků služby se měří pro každé dohodnuté místo dodání zvlášť. V případě dual-path řešení se vyhodnocuje jako celek.

5. Katalogový list – Služba č. 05 (Správa – Serverová virtualizace)

Katalogový list – Služba č. 05		KL-S05
Název služby	Správa – serverová virtualizace	Verze: 1.0
Specifikace služeb na vyžádání Objednatele <ul style="list-style-type: none"> • Zajištění bezproblémového provozu virtualizačních systémů jako základní vrstvy pro provoz OS - 1,2,3 úroveň podpory, preventivní údržba • Instalace a změny konfigurace a upgrade virtualizačních systémů, dle požadavků Objednatele • Pravidelná instalace aktualizací a bezpečnostních balíčků/patchů • Přidávání a odebrání výpočetního výkonu dle požadavků Objednatele • Návrh a implementace platformy v rámci dohodnutých politik • Správa vCenter (administrace virt. infrastruktury) • Správa licencí, komunikace s výrobcem • Řešení komplikovaných problémů s výrobcem • Vedení a aktualizace dokumentace 		
Podporované lokality <ul style="list-style-type: none"> • Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha • Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec 		
Rozsah – prvky podporované službou <ul style="list-style-type: none"> • Počet fyzických serverů (+/- 25%): 23 • Hlavní lokalita: 15 • Záložní lokalita: 8 • Vzdálené lokality: 0 		

5.1. SLA Služba č. 05 – zaručený provoz

Kategorie SLA	Způsob reakce	Dostupnost služby	Čas odezvy
Priorita 1 (výpadek – systém není schopen provozu)	Přítomnost technika na místě Vzdálená podpora	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 240 min
Priorita 2 (poškození – systém není schopen provozu v plném rozsahu, funkčnost omezena)	Vzdálená podpora	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 120 min
Priorita 3 (omezení – systém je provozuschopný s omezením bez podstatných vlivů na funkčnost)	Vzdálená konzultace	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 360 min

5.2. SLA Služba č. 05 - měření a reportování SLA

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování probíhá na základě hlášení z Helpdesku Poskytovatele
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Začátek měsíce. Kontrolní bod 2: Konec měsíce.
Časový interval	Rychlost reakce se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku. Vyhodnocení se provádí na měsíční bázi.
Jednotky	Měření je nastaveno pro každou instanci zvlášť.

6. Katalogový list – Služba č. 06 (Správa – Desktopová virtualizace)

Katalogový list – Služba č. 06		KL-S06
Název služby	Správa – desktopová virtualizace	Verze: 1.0
Specifikace služeb na vyžádání Objednatele		
<ul style="list-style-type: none"> • Zajištění bezproblémového provozu management systémů pro správu virtuálních desktopů, preventivní údržba • Instalace a změny konfigurace a upgrade management systémů, dle požadavků Objednatele • Pravidelná instalace aktualizací a bezpečnostních balíčků/patchů • Správa management infrastruktury virtuálních desktopů • Asistence při vytváření, rekonfiguraci a správě virtuálních stanic • Asistence při optimalizaci virtuálních stanic a jejich aplikací • Asistence při optimalizaci doménových politik a tiskových služeb virtuálních desktopů • Součinnost při konfiguraci a správě vzdálených přístupů do infrastruktury virtuálních desktopů • Konzultace a asistence s činnostmi souvisejících s provozem virtuálních desktopů • Řešení komplikovaných problémů s výrobcem • Sledování a návrhy optimalizace infrastruktury virtuálních desktopů • Vedení a aktualizace dokumentace 		
Podporované lokality		
<ul style="list-style-type: none"> • Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha • Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec 		
Rozsah – prvky podporované službou		
<ul style="list-style-type: none"> • Počet fyzických serverů (+/- 25%): 19 • Hlavní lokalita: 11 • Záložní lokalita: 8 • Vzdálené lokality: 0 		

6.1. SLA Služba č. 06 – zaručený provoz

Kategorie SLA	Způsob reakce	Dostupnost služby	Čas odezvy
Priorita 1 (výpadek – systém není schopen provozu)	Přítomnost technika na místě Vzdálená podpora	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 240 min
Priorita 2 (poškození – systém není schopen provozu v plném rozsahu, funkčnost omezena)	Vzdálená podpora	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 120 min
Priorita 3 (omezení – systém je provozuschopný s omezením bez podstatných vlivů na funkčnost)	Vzdálená konzultace	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 360 min

6.2. SLA Služba č. 06 - měření a reportování SLA

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování probíhá na základě hlášení z Helpdesku Poskytovatele
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Začátek měsíce. Kontrolní bod 2: Konec měsíce.
Časový interval	Rychlost reakce se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku. Vyhodnocení se provádí na měsíční bázi.
Jednotky	Měření je nastaveno pro každou instanci zvlášť.

7. Katalogový list – Služba č. 07 (Podpora disaster recovery řešení)

Katalogový list – Služba č. 07		KL-S07
Název služby	Správa – disaster recovery řešení	Verze: 1.0
Specifikace služeb na vyžádání Objednatele <ul style="list-style-type: none">• Zajištění bezproblémového provozu disaster recovery systémů, preventivní údržba• Instalace a změny konfigurace a upgrade disaster recovery systémů, dle požadavků Objednatele• Pravidelná instalace aktualizací• Spolupráce při zkouškách systémů disaster recovery• Akutní řešení krizového stavu dle postupu disaster recovery• Podpora při plánovaných i neplánovaných odstávkách a následném náběhu systémů• Správa komunikace s řídicím serverem pro korektní odstavení, vypnutí a následný korektní náběh kompletní HW infrastruktury• Spolupráce při vytváření postupů řešení havarijních stavů (= krizových scénářů) - role ICT architekta (posouzení vazeb v infrastruktuře)• Provádění pravidelných testů <i>DRP</i> ve spolupráci se Objednatelem• Účast na zpracování Business Continuity plánů Objednatele		
Podporované lokality <ul style="list-style-type: none">• Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha• Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec		
Rozsah – prvky podporované službou <ul style="list-style-type: none">• Systémy z KLS-05		

7.1. SLA Služba č. 07 – zaručený provoz

- Dle požadavku Objednatele a to maximálně čtyřikrát do roka.
- Do celkového počtu se nepočítají mimořádné situace (havárie, živelné pohromy).
- Na základě vzniku havarijních situací, katastrof nebo na základě požadavků Objednatele.

7.2. SLA Služba č. 07 - měření a reportování SLA

- Zpráva z jednotlivých havárií a způsoby jejich odstranění.
- Zpráva řešení testování havarijních situací.

8. Katalogový list – Služba č. 08 (Správa – zálohování dat)

Katalogový list – Služba č. 08		KL-S08
Název služby	Správa – zálohování dat	Verze: 1.0
Specifikace služeb na vyžádání Objednatele <ul style="list-style-type: none"> • Zajištění bezproblémového provozu zálohovacích systémů • Instalace, údržba zálohovacích systémů, pravidelná instalace aktualizací • Kontrola backup úložišť, pravidelné testovací obnovy dat • Adaptace a realizace stávajících zálohovacích / replikačních schémat Objednatele • Průběžná optimalizace v souladu s best practices a požadavky Objednatele • Změny konfigurace prvků na vyžádání Objednatele • Obnovy dat na vyžádání Objednatele • Nasazování klientů zálohovacích systémů pro zálohované entity (OS, DB, souborové systémy, ...) • Provozní zálohování virtuálních instancí (strojů) VMware infrastruktury • Provozní zálohování – operační systémy, databázové systémy, souborové systémy, ... • Řešení komplikovaných problémů s výrobcí systémů • Vedení a aktualizace dokumentace 		
Podporované lokality <ul style="list-style-type: none"> • Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha • Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec 		
Rozsah – prvky podporované službou <ul style="list-style-type: none"> • Počet zálohovaných systémů: XX (+/- 25%) 		

8.1. SLA Služba č. 08 – zaručený provoz

Kategorie SLA	Způsob reakce	Dostupnost služby	Čas odezvy
Priorita 1 (výpadek – systém není schopen provozu)	Přítomnost technika na místě Vzdálená podpora	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 240 min
Priorita 2 (poškození – systém není schopen provozu v plném rozsahu, funkčnost omezena)	Vzdálená podpora	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 120 min
Priorita 3 (omezení – systém je provozuschopný s omezením bez podstatných vlivů na funkčnost)	Vzdálená konzultace	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 360 min

8.2. SLA Služba č. 08 - měření a reportování SLA

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování logů zálohovacího systému. Pro určení úspěšnosti jsou vyhodnocovány všechny provedené zálohy (sety) dle backup/recovery plánu. Mimořádné zálohy a obnovy nejsou počítány. V případě neúspěšného pokusu může být zálohování provedeno opakovaně, pokud je předpoklad, že bude opakovaný pokus ukončen v průběhu daného zálohovacího okna. Pro třídu „záložní kopie“ je konec zálohovacího okna stanoven na konec reportovacího období.
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Začátek měsíce. Kontrolní bod 2: Konec měsíce.
Časový interval	Rychlost reakce se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku. Vyhodnocení se provádí na měsíční bázi.
Jednotky	Úspěšnost zálohování se měří pro každý typ zálohy zvlášť.

9. Katalogový list – Služba č. 9 (Správa – proaktivní dohled běhu HW/SW)

Katalogový list – Služba č. 09		KL-S09
Název služby	Správa nástrojů pro dohled běhu HW/SW	Verze: 1.0
Specifikace služeb na vyžádání Objednatele <ul style="list-style-type: none"> • Zajištění bezproblémového provozu monitorovacích systémů • Instalace a údržba monitorovacích systémů • Pravidelná instalace aktualizací a bezpečnostních balíčků • Změny konfigurace monitorovacích prostředků na vyžádání Objednatele • Upgrade monitorovacích systémů na vyžádání Objednatele • Vytváření uživatelsky definovaných kontrolních bodů a přípravy výstupů/sestav ohledně sledování • Řešení komplikovaných problémů s výrobcem • Monitoring systémů a pravidelné měsíční nebo ad-hoc reportování výsledků • Reporty o poruchovosti včetně všech důležitých alarmů a událostí • Vedení a aktualizace dokumentace 		
Podporované lokality <ul style="list-style-type: none"> • Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha • Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec 		
Rozsah – prvky podporované službou <ul style="list-style-type: none"> • Specifikace architektury/infrastruktury a technologií 		

9.1. SLA Služba č. 09 – zaručený provoz

Kategorie SLA	Způsob reakce	Dostupnost služby	Čas odezvy
Priorita 1 (výpadek – systém není schopen provozu)	Přítomnost technika na místě Vzdálená podpora	24x7x365	do 240 min
Priorita 2 (poškození – systém není schopen provozu v plném rozsahu, funkčnost omezena)	Vzdálená podpora	24x7x365	do 120 min
Priorita 3 (omezení – systém je provozuschopný s omezením bez podstatných vlivů na funkčnost)	Vzdálená konzultace	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 360 min

9.2. SLA Služba č. 09 - měření a reportování SLA

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování probíhá na základě hlášení z Helpdesku Poskytovatele
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Začátek měsíce. Kontrolní bod 2: Konec měsíce
Časový interval	Rychlost reakce se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku. Vyhodnocení se provádí na měsíční bázi.
Jednotky	Rychlost reakce se měří pro každý prvek zvlášť. V případě clusterového nebo load-balancovaného řešení se vyhodnocuje cluster, resp. farma jako celek.

10. Katalogový list – Služba č. 10 (Konzultace a plán rozvoje)

Katalogový list – Služba č. 10		KL-S10
Název služby	Konzultace a plán rozvoje	Verze: 1.0
Specifikace služeb na vyžádání Objednatele <ul style="list-style-type: none">• Účast na pravidelných řídicích schůzkách min. 1x měsíčně za účasti vedoucího projektu a příslušných specialistů• Spolupráce na kapacitním plánování – výstupem aktivit jsou úpravy designu, konfigurace či příprava podkladů pro upgrade• Optimalizace designu navrhovaného řešení – přípravy a realizace změn designu vycházející z analýz dohledu provozu infrastrukturních prvků, korektní provádění změn a propagace do ostatních částí infrastruktury• Výkonnostní ladění – úzká pro-vazba s dohledem a měřením – ladění v rozsahu prvků HW / SW• Konzultační služby (technické) na vyžádání zákazníka• Proaktivní návrhy optimalizace a rozvoje síťové infrastruktury respektující Best Practices v této oblasti• Správa licencí HW/SW produktů a komunikace s výrobcí• Rozvoj a návrhy rozvoje systému s ohledem na potřeby Objednatele• Spolupráce na projektech třetích stran		
Podporované lokality <ul style="list-style-type: none">• Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha• Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec• Vzdálené lokality		
Rozsah – prvky podporované službou <ul style="list-style-type: none">• pravidelné schůzky v prostorách Objednatele – řídicí výbor v nejdéle jednoměsíčním intervalu		

10.1. SLA Služby č. 10

Služba je poskytována na základě požadavku Objednatele, minimálně však 1x měsíčně při plnění úloh definovaných v předmětu služby.

11. Katalogový list – Služba č. 11 (Správa – Servery)

Katalogový list – Služba č. 11		KL-S11
Název služby	Správa – Servery virtuální	Verze: 1.0
Specifikace služeb na vyžádání Zadavatele <ul style="list-style-type: none"> Zajištění bezproblémového provozu OS serverů – 1,2,3 úroveň podpory Pravidelná diagnostika a následná analýza diagnostických údajů HW pro OS Změny konfigurace prostředků na vyžádání zákazníka nebo požadavku systému Správa síťového připojení serveru do LAN/SAN na straně HW Vedení a aktualizace dokumentace 		
Podporované lokality <ul style="list-style-type: none"> Hlavní lokalita - Korunní 98, Praha Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec 		
Rozsah – prvky podporované službou <ul style="list-style-type: none"> Počet virtuálních serverů (+/- 25%): 177 Hlavní lokalita: 161 Záložní lokalita: 16 Vzdálené lokality: 0 		

11.1. SLA Služba č. 11 – zaručený provoz

Kategorie SLA	Způsob reakce	Dostupnost služby	Čas odezvy
Priorita 1 (výpadek – systém není schopen provozu)	Přítomnost technika na místě Vzdálená podpora	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 240 min
Priorita 2 (poškození – systém není schopen provozu v plném rozsahu, funkčnost omezena)	Vzdálená podpora	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 120 min
Priorita 3 (omezení – systém je provozuschopný s omezením bez podstatných vlivů na funkčnost)	Vzdálená konzultace	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 360 min

11.2. SLA Služba č. 11 - měření a reportování SLA

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování problému na základě hlášení z Helpdesku dodavatele
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: začátek měsíce Kontrolní bod 2: konec měsíce
Časový interval	Rychlost reakce se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku. Vyhodnocení se provádí na měsíční bázi.
Jednotky	Rychlost reakce se měří pro každý prvek zvlášť V případě Clusterového nebo Load-Balancovaného řešení se vyhodnocuje cluster, resp. farma jako celek

12. Katalogový list – Služba č. 12 (Správa – Desktopová virtualizace)

Katalogový list – Služba č. 12		KL-S12
Název služby	Správa – desktopy virtuální	Verze: 1.0
<p><i>Specifikace služeb na vyžádání Zadavatele</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zajištění bezproblémového provozu management systémů pro správu virtuálních desktopů, preventivní údržba • Zajištění bezproblémového provozu OS desktopů – 1,2,3 úroveň podpory • Instalace a změny konfigurace a upgrade management systémů, dle požadavků zadavatele • Správa management infrastruktury virtuálních desktopů • Asistence při vytváření, rekonfiguraci a správě virtuálních stanic • Asistence při optimalizaci virtuálních stanic a jejich aplikací • Asistence při optimalizaci doménových politik a tiskových služeb virtuálních desktopů • Konzultace a asistence s činnostmi souvisejících s provozem virtuálních desktopů • Řešení komplikovaných problémů s výrobcem • Pravidelná diagnostika a následná analýza diagnostických údajů HW pro OS • Změny konfigurace prostředků na vyžádání zákazníka nebo požadavku systému • Sledování a návrhy optimalizace infrastruktury virtuálních desktopů • Vedení a aktualizace dokumentace 		
<p><i>Podporované lokality</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha • Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec 		
<p><i>Rozsah – prvky podporované službou</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Počet virtuálních desktopů (+/- 25%): 700 • Hlavní lokalita: 580 • Záložní lokalita: 120 • Vzdálené lokality: 0 		

12.1. SLA Služba č. 12 – zaručený provoz

Kategorie SLA	Způsob reakce	Dostupnost služby	Čas odezvy
Priorita 1 (výpadek – systém není schopen provozu)	Přítomnost technika na místě Vzdálená podpora	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 240 min
Priorita 2 (poškození – systém není schopen provozu v plném rozsahu, funkčnost omezena)	Vzdálená podpora	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 120 min
Priorita 3 (omezení – systém je provozuschopný s omezením bez podstatných vlivů na funkčnost)	Vzdálená konzultace	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 360 min

12.2. SLA Služba č. 12 - měření a reportování SLA

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování probíhá na základě hlášení z Helpdesku dodavatele
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Začátek měsíce. Kontrolní bod 2: Konec měsíce.
Časový interval	Rychlost reakce se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku. Vyhodnocení se provádí na měsíční bázi.
Jednotky	Měření je nastaveno pro každou instanci zvlášť.

Matice zodpovednosti (RACI)

ID: KLS S01 až S12

Názov: Katalógy list služieb 1 až 12

Platné od: 1 6 2017


Činnosť bude vykonávaná, pokiaľ A a B nebudú prázdne

- R: Je zodpovedný za odvedenie činnosti
- A: Je zodpovedný za činnosť (ako takovú)
- C: Je s ním konzultované, keď činnosť prebieha
- I: Je informovaný, pokiaľ činnosť prebieha

Činnosť	Popis	Objednávateľ služby		Partnerská spoločnosť		
1	služby na vyžiadanie Objednávateľa	C	I	A	A	
2	odstraňovanie systémov na vyžiadanie Objednávateľa	A	C	I	A	
3	pravidelná inštalácia aktualizácií a bezpečnostných balíčkov na vyžiadanie Objednávateľa	A	C	I	R	
4	zmény konfigurácie prostriedkov na vyžiadanie Objednávateľa alebo požiadavku systému	R	C	I	A	C
5	záručné servísové zariadenie	R	A	C	I	C
6	požiaručné servis zariadení	R	A	C	I	C
7						
8						
9						
10						

Příloha č. 3

Vyžádání Služeb Poskytovatele:


- Poskytovatel zřídí a po celou dobu poskytování služeb podle této Smlouvy bude provozovat pracoviště Helpdesku, které bude jediným místem pro Vyžádání služeb Poskytovatele, případně pro zasilání požadavků na úpravu konfigurace nebo poskytnutí součinnosti související s čerpáním služeb.
- Kontaktní údaje pracoviště Helpdesku Poskytovatele jsou:

- Autorizovaný požadavek mohou za Objednatele zadat do systému Helpdesk Poskytovatele pouze oprávnění pracovníci Objednatele dle Přílohy 5. této Smlouvy.
- V případě nahlášení výpadku telefonicky je Objednatel povinen nahlášení potvrdit také na e-mailovou adresu Helpdesku, nejpozději do 30 minut od telefonického nahlášení.
- Doručením hlášení standardních požadavků Objednatele Poskytovateli (na Helpdesk) začíná běžet lhůta pro zahájení poskytování Služeb na vyžádání. Přijaté požadavky budou řešeny bez zbytečného prodloužení. Objednatel bere na vědomí, že prvotní příjezd na místo nebo přihlášení do systémů Objednatele může Poskytovatel učinit až do 8mé hodiny od přijetí požadavku.
- Poskytovatel se zavazuje, že nejpozději do 60 minut potvrdí Objednateli přijetí hlášení požadavku.
- Pro účely stanovení lhůt definovaných v této Smlouvě se pracovní hodinou rozumí čas mezi 8:00 a 17:00 běžných pracovních dní.
- Mimo stanovenou pracovní dobu Poskytovatele se řeší pouze Priorita 1, dle katalogových listů v Příloze 2.

Příloha č. 4
Specifikace ceny

Služba	Dílčí část	Cena v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena s DPH v Kč
Zajištění služby dostupnosti IT odborníků	Měsíční poskytování služby	115.000,-	24.150,-	139.150,-
Vzdálená správa, služba na vyžádání	Hodina	1.150,-	241,50	1.391,50
Správa v místě Objednatele, služba na vyžádání	Hodina	1.250,-	262,50	1.512,50
Výjezd na místo	1 výjezd	2.000,-	420,-	2.420,-

Příloha č. 5
Oprávněné osoby

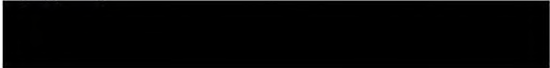
Za Objednatele:



Přístup k Helpdesku je možný dále následující adresou:

UIKT – IT



Za Poskytovatele:



- ve věcech technických a realizačních;

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního a smluvního charakteru, jsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a realizačních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání technického charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této smlouvě. Dále jsou oprávněny provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato Smlouva.

Osoby oprávněné jednat ve věcech vyžádání Služby dle této Smlouvy jsou oprávněni za Objednatele zadávat autorizované požadavky na Helpdesk Poskytovatele.

Příloha č. 6
Seznam subdodavatelů

Objednatel nepoužívá pro žádnou část své nabídky subdodavatele

Seznam členů realizačního týmu:



Příloha č. 7
Slovník pojmů

Termín	Vysvětlení
Komplikovaný problém	specifický problém obvykle neprovozního charakteru, který je řešen pro Objednatel/ Poskytovatelem s třetími stranami (dodavatelé aplikací) v 3ti úrovní podpory a za využití knowledge base
Knowledge base (KB)	znalostní informační databáze, které slouží v rámci řízení události k poskytnutí obvyklých či vyzkoušených postupů, jak na událost/problém reagovat, využívána/rozvíjena je obvykle 1.,2.,3. úrovní podpory
Bezproblémový provoz	provoz prvků DC založen na jedné či skupině služeb, které při své správné (a prováděvané -> SLA) funkčnosti dodavatelem poskytují odběrateli dostupnost aplikačních a programových vybavení v úrovni blízké se 100%
Doba vyřešení incidentu	časový úsek - od doby vzniku incidentu (v případě monitorovaných částí) / od doby nahlášení incidentu (v případě nemonitorovaných částí) do dokončení opravy (opětovného zpřístupnění služby)
Appliance	vyšší forma firmware, dosti často s komplexní funkcionalitou specializovanou na (pokud možno) uživatelsky bezobslužný chod konkrétního zařízení v DC
Firmware	programové vybavení (HW), které umožňuje základní funkce zařízení, možno jej přehrát pouze servisním zásahem odborníka
Best practices	soubor poznatků, které jsou v daném oboru uznávány/ověřeny jako nejvíce vhodné pro užití na řešení situací/problémů
DC	datové centrum včetně související síkové a napájecí infrastruktury
SLA	Service Level Agreement - obchodně/technická dohoda ohledně vystavené služby, definuje parametry dostupnosti poskytované/konzumované služby v jejím životním cyklu, rámci ve kterých je služba provozovatelná a mj. i sankce za nedodržení podmínek v SLA (pro obě strany)
SIEM	Security Information and Event Management je management bezpečnostních informací a události. Může být na úrovni detekční, ale i preventivní. Většinou se zakládá na zpracování události (eventů), které se vypisují do logů jednotlivých komponent HW/SW a tyto jsou pak zpracovány dle kategorizace priorit a potenciálních rizik pro bezproblémový provoz. Z výstupů (reportů) jsou pak často zpracována pravidla (s definovanou reakcí/sadou kroků), které riziku zabrání, nebo jej úplně eliminují.
Switch	síťový prvek - přepínač, většinou užito v kontextu sítí
Router	směrovač toků dat, většinou užito u (bez)drátových sítí
Access point	přístupový bod, většinou užito u bezdrátových sítí
vCenter	správcovské rozhraní pro řízení virtuální infrastruktury
Prostředí správy	správcovské rozhraní (sada nástrojů pro kontext oboru ve kterém jsou dané infrastrukturní prvky evidovány, dle příslušnosti ke KLS)
Active Directory	implementace adresářových služeb LDAP firmou Microsoft pro použití v prostředí systému Microsoft Windows
Profylaxe	preventivní kontroly a prohlídky techniky DC včetně provozních testů a funkčních zkoušek některých připojených zařízení (mechanické, prašnost, atp.)
Dump	fyzická záloha struktury databáze k předem definovanému okamžiku, slouží hlavně k servisním zásahům, migracím, pohotovostním zálohám při zásazích nad DB, atp.
Elevation	MIS specialita u termínových služeb - mechanismus řízení pravidel přístupů pomocí dedikovaných uživatelských účtů (UAC) při spojení přes vzdálenou plochu na cílový systém.
RDP/RDC	Remote Desktop Protokol, Remote Desktop Connection - přístupový protokol, pomocí něhož jde realizovat vzdálené připojení na Microsoft operační systémy
Deployment Images	nasazení předem připravených kompozitních celků SW na HW uživatelských stanic (obvykle OS, sada aplikací, ovladače atp.), po umístění je možno ihned (nebo po dokončení instalace) uživatelsky pracovat s PC
Plugin	rozšiřující součást aplikačních a programových vybavení
Bezpečnostní definice/politiky	sada pravidel, které se uplatňují k zabezpečení HW/SW uživatele i před nevhodnými interakcemi uživatele
KLS	katalogový list služeb
Service Outage (SO)	SLA relevantní čas poruchy (Service Outage)
Recovery Time (RT)	maximální čas do opravení (Repair Time) dle platného SLA
Trouble Ticket (TT)	uživatelem vytvořený požadavek na řešení nesouladu v obvyklé funkcionalitě prvku, který je součástí odebírané/poskytované služby
Suspend Time (ST)	čas pozastavení - blok, týkající se vyřizování trouble ticketu, který není započítáván do service outage, tedy relevantního časového rámce pro SLA
Incident / Problem Management	evidenční systémy, které slouží k nahlášení nefunkčnosti služby (její částí i komplet) uživatelem a k dalšímu řešení takové nefunkčnosti, prvkem je trouble ticket, který má svoje evidenční číslo, pod kterým se řeší
Key Performance Indicator (KPI)	klíčový ukazatel vykonnosti na základě jehož je možné měřit kvalitu poskytované služby

