

## Smlouva o poskytování služby podpory provozu OIS SVS

č. j. SVS/2019/131583-G

uzavřená podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Smlouva“ a „občanský zákoník“), níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi

### Česká republika – Státní veterinární správa

IČ: 00018562

Se sídlem: Slezská 100/7, 120 00 Praha 2 - Vinohrady

Zastoupena: MVDr. Zbyňkem Semerádem, ústředním ředitelem

a

### T-Mobile Czech Republic a.s.

IČO: 64949681

Se sídlem: Tomíčková 2144/1, 148 00 Praha 4 – Chodov

Zastoupena: Ing. Jaromírem Červinkou, senior manažerem prodeje státní správě, na základě pověření

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. B 3787

(dále jen „**Dodavatel**“)

(Odběratel a Dodavatel dále společně jen „**Strany**“ a jednotlivě jako „**Strana**“)

VZHLEDEM K TOMU, ŽE:

- A) Odběratel je zadavatelem veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „*Služby provozní podpory OIS SVS – opakované řízení*“, č.j. SVS/2019/122259-G-G (dále jen „**Veřejná zakázka**“);
- B) nabídka Dodavatele na Veřejnou zakázku: *Služby provozní podpory OIS SVS – opakované řízení* byla vyhodnocena jako ekonomicky nejvýhodnější, přičemž Dodavatel byl vybrán k realizaci Veřejné zakázky a k uzavření této Smlouvy;

DOHODLY SE STRANY NA NÁSLEDUJÍCÍM:

### 1. Předmět smlouvy

1.1. Předmětem této Smlouvy je povinnost Dodavatele poskytovat služby podpory provozu Odborného informačního systému Státní veterinární správy (dále jen „**OIS SVS**“) na HW a SW komponentách odběratele, které jsou provozovány v pronajatém hostingovém centru Nagano. Dodavatel se zavazuje v rámci poskytování služeb podpory provozu v prostředí specifikovaném Přílohou 1 smlouvy zejména:

1.1.1. Poskytovat vlastní služby provozní podpory v rozsahu a kvalitě specifikované přílohou 2 a 3 smlouvy:

1.1.1..1. PROVOZNÍ PODPORA „Síťového prostředí“

1.1.1..2. PROVOZNÍ PODPORA „Firewall“

1.1.1..3. PROVOZNÍ PODPORA „Serverového prostředí a virtualizace“

- 1.1.1..4. PROVOZNÍ PODPORA „Terminálové farmy"
- 1.1.1..5. PROVOZNÍ PODPORA „Podpůrné služby"
- 1.1.1..6. PROVOZNÍ PODPORA „Databázové služby"
- 1.1.1..7. PROVOZNÍ PODPORA „HelpDesk";
- 1.1.1..8. PROVOZNÍ PODPORA „Drobné změny a podpora projektů“

Vzhledem k tomu, že v době plnění této smlouvy bude docházet k migraci aplikací Odběratele, pro vyloučení pochybností konstatujeme, že povinností Dodavatele je spravovat kompletní produkční prostředí Odběratele. Popis původního prostředí a nového prostředí je součástí Přílohy 1a, Přílohy 1b a Přílohy 1c této smlouvy.

- 1.1.2. Do 2 měsíců od podpisu kontraktu provést audit celého prostředí, pro nějž poskytuje služby provozní podpory dle bodu 1.1.1 a zpracovat návrh na provedení patchování/upgrade/úprav konfigurace jednotlivých komponent pro části, kde by stávající konfigurace ohrožovala provoz prostředí.
- 1.1.3. Zajistit po dobu poskytování služeb provozní podpory údržbu veškeré provozní dokumentace prostředí, pro nějž dle bodu 1.1.1 služby poskytuje, tak aby tato dokumentace byla úplná a aktuální. Údržbu dokumentace zahájí Dodavatel analýzou stávající dokumentace prostředí, pro nějž poskytuje služby provozní podpory dle bodu 1.1.1 a zpracováním návrhu na odstranění jejich případných nedostatků, který předloží do 1 měsíce od podpisu kontraktu.
- 1.1.4. Na vlastní náklady zajistit systém pro monitorování celého prostředí tak, aby byl schopen sledovat jeho provozní stav. Zprovoznění i následné provozní zajištění takového monitorovacího systému je plně v odpovědnosti Dodavatele a ten není oprávněn vyžadovat samostatné platby za jeho provoz.
- 1.1.5. Bezodkladně informovat Odběratele o všech skutečnostech, které ohrožují nebo mohou ohrozit řádné poskytování služeb provozní podpory.
- 1.1.6. Poskytnout součinnost Odběrateli a jím určeným Dodavatelům při ukončení poskytování služeb provozní podpory s důrazem na jejich bezproblémové předání a kontinuitu.

(dále jen „**Předmět plnění**“).

- 1.2. Předmětem této Smlouvy je dále povinnost Odběratele poskytnout Dodavateli nezbytnou součinnost při inicializaci služeb provozní podpory při zahájení jejich poskytování, při jejich poskytování a při předávání před ukončením jejich poskytování.

## **2. Doba a místo plnění**

- 2.1. Místem plnění této Smlouvy je sídlo Odběratele na adrese Slezská 100/7, 120 00 Praha 2 - Vinohrady a prostory v pronajatém hostingovém centru Nagano na adrese budovy GTS, U Nákladového nádraží 3156, Praha 3 – Strašnice, PSČ 130 00.
- 2.2. Dodavatel se zavazuje poskytovat Odběrateli služby provozní podpory OIS SVS po dobu 6 měsíců ode dne účinnosti smlouvy.

## **3. Povinnosti Dodavatele**

- 3.1. Dodavatel je povinen poskytovat Odběrateli plnění dle této Smlouvy, tj. dodat Předmět plnění dle čl. 1.1 této Smlouvy, a to způsobem a za podmínek stanovených v této Smlouvě a závazných

přílohách této Smlouvy, popř. také dle pokynů Odběratele. Nevyplývá-li ze Smlouvy konkrétní způsob plnění, je Dodavatel povinen takové plnění poskytnout dle pokynů Odběratele způsobem obvyklým při zachování odborné péče s ohledem na účel Předmětu plnění.

- 3.2. Dodavatel se zavazuje postupovat při poskytování Předmětu plnění v co nejvyšší míře nezávisle na spolupráci zaměstnanců a jiných osob spolupracujících s Odběratelem, přičemž součinnost Odběratele bude poskytována pouze na žádost Dodavatele v nezbytných případech a v minimálním možném a obvyklém rozsahu, lze-li zároveň takovou součinnost po Odběrateli spravedlivě požadovat.
- 3.3. Dodavatel prohlašuje, že jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z právních předpisů či příslušných norem, které se na plnění vztahují.
- 3.4. Dodavatel se zavazuje při poskytování Předmětu plnění chránit data Odběratele před ztrátou, únikem nebo poškozením, provést zálohu dat a vhodným způsobem zabezpečit veškeré přenosy dat.
- 3.5. Dodavatel se zavazuje zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho povinností vyplývajících z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Odběratele, dodržovaly účinné právní předpisy, zejména hygienické, požární, organizační, ekologické předpisy a předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, a veškeré interní předpisy Odběratele, s nimiž Odběratel Dodavatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé.

#### **4. Cena a platební podmínky**

- 4.1. Strany se dohodly, že měsíční cena za poskytování služeb provozní podpory v rozsahu bodu 1.1 činí:
  - Měsíční cena celkem bez DPH 200 247,00 Kč,
  - sazba DPH 21 %, měsíční částka za DPH 42 051,87 Kč,
  - Měsíční cena celkem vč. DPH 242 298,87 Kč(dále jen „**Celková měsíční cena**“).
- 4.1.1. Na základě nabídky podané na veřejnou zakázku byla stanovena cena za poskytnutí služby drobných změn a podpory projektů v rozsahu 1 člověkohodina následovně
  - Cena za 1 člověkohodinu bez DPH 1 375,00 Kč,
  - sazba DPH 21 % za 1 člověkohodinu 288,75 Kč,
  - Cena za 1 člověkohodinu vč. DPH 1 663,75 KčMaximální objem možného čerpání služby drobných změn a podpory projektů činí 24 člověkohodin za měsíc.
- 4.2. Celková měsíční cena za poskytování služeb provozní podpory a služby drobných změn a podpory projektů v rozsahu bodu 1.1. je stanovena jako závazná, konečná a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady nezbytné k řádnému poskytnutí Předmětu plnění.
- 4.3. Odběratel se zavazuje hradit cenu za poskytování služeb provozní podpory a cenu v měsíci čerpaných člověkohodin poskytnuté služby drobných změn a podpory projektů měsíčně po jejich

akceptaci na základě daňového dokladu – faktury. Přílohou faktury musí být akceptovaný výkaz poskytnutých služeb provozní podpory včetně vyhodnocení SLA za dané období a poskytnutých služeb drobných změn a podpory projektů uskutečněných v příslušném měsíci.

- 4.4. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu uvedené v ustanovení § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a další údaje požadované Odběratelem, zejména
- a) označení daňového dokladu a jeho pořadové číslo,
  - b) identifikační údaje Odběratele,
  - c) identifikační údaje Dodavatele,
  - d) označení banky a číslo účtu, na který má být úhrada provedena,
  - e) popis plnění,
  - f) datum vystavení a odeslání faktury,
  - g) datum uskutečnění zdanitelného plnění,
  - h) výši částky bez DPH, výši DPH a částku celkem s DPH,
  - i) podpis, v případě elektronického odeslání jméno osoby, která fakturu vystavila.
- 4.5. Splatnost faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Odběrateli na adresu: Slezská 100/7, Praha 2, PSČ 120 00, či do datové schránky Odběratele.
- 4.6. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu Odběratele.
- 4.7. Odběratel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto Smlouvou, platnými právními předpisy nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně. Dodavatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není Odběratel v prodlení se zaplacením kupní ceny. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce 30 kalendářních dnů.
- 4.8. V případě, že k datu uskutečnění zdanitelného plnění dojde u Dodavatele k naplnění podmínek tzv. nespolehlivého plátce nebo Dodavatel ve faktuře uvede jako bankovní spojení pro úhradu kupní ceny jiný účet, než je účet zdanitelného plnění, který je správcem daně pro Dodavatele zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup, je Odběratel oprávněn uhradit část finančního závazku na uhrazení kupní ceny Dodavateli ve výši vypočtené DPH přímo na účet příslušného správce daně. Postupem dle tohoto odstavce se finanční závazek Odběratele vůči Dodavateli ve výši daně z přidané hodnoty odvedené Odběratelem považuje za zcela uspokojený.

## 5. Práva z duševního vlastnictví

- 5.1. Bude-li výsledkem činnosti Dodavatele 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 (dále jen „**Autorské dílo**“), uděluje Dodavatel Odběrateli dnem poskytnutí Autorského díla Odběrateli k užívání licenci k užití takového Autorského díla v souladu s účelem této Smlouvy

za podmínek stanoveným v tomto čl. 5 této Smlouvy. Do okamžiku akceptace Předmětu plnění je Odběratel oprávněn Autorské dílo užit v rozsahu a způsobem nezbytném k provedení akceptace Předmětu plnění.

- 5.2. Dodavatel uděluje Odběrateli licenci k Autorskému dílu jako výhradní, územně a množstevně neomezenou, na dobu trvání majetkových práv autora k Autorskému dílu a převádí na Odběratele veškerá práva k Autorskému dílu, která lze dle příslušných právních předpisů převést, a to včetně případných zdrojových kódů. Odběratel je na základě udělené licence oprávněn užit Autorské dílo všemi známými způsoby užití. Na základě poskytnuté licence je Odběratel dále oprávněn Autorské dílo měnit či upravovat, sloučit či připojit Autorské dílo k jiným dílům nebo jejich částem, a to i prostřednictvím třetí osoby. Odběratel není povinen licenci využít. Odměna za poskytnutí licence, veškeré licenční poplatky, případná odměna za poskytnutí práv včetně vypořádání veškerých práv autorů Autorského díla a jiné náklady spojené s převodem práv a poskytnutím licence byly zohledněny při stanovení odměny Dodavateli podle čl. 4 této Smlouvy a jsou v ní již zahrnuty.
- 5.3. Bude-li výsledkem poskytnutí Předmětu plnění předmět chráněný jakýmkoliv jiným právem duševního vlastnictví, zejména právy průmyslovými, použijí se ustanovení tohoto čl. 5 Smlouvy pro tento předmět obdobně.
- 5.4. Dodavatel se zavazuje, že vypořádal či vypořádá veškeré případné nároky třetích osob vztahující se k Předmětu plnění.

## **6. Realizační tým**

- 6.1. Dodavatel se zavazuje zajišťovat poskytování služeb provozní podpory prostřednictvím osob, kterými prokazuje splnění technických kvalifikačních předpokladů (seznam specialistů) v rámci výběrového řízení na Veřejnou zakázku (dále jen „**Realizační tým**“).
- 6.2. V případě, že na straně Dodavatele vznikne objektivní potřeba změny v osobě člena Realizačního týmu, je Dodavatel povinen tuto skutečnost bezodkladně oznámit Odběrateli. Současně s tímto oznámením Dodavatel Odběrateli doloží, že náhradní člen Realizačního týmu má minimálně stejné nebo srovnatelné zkušenosti a praxi, jaké měl nahrazený člen Realizačního týmu.

## **7. Povinnost mlčenlivosti a informační povinnost Dodavatele**

- 7.1. Dodavatel se zavazuje, že informace poskytnuté Odběratelem ústně, v listinné formě či na technických nosičích informací apod. ani jakékoliv technické nebo jiné podklady získané od Odběratele při plnění této Smlouvy nepoužije pro jiné než touto Smlouvou stanovené účely ani je neposkytne nebo k nim neumožní přístup třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Odběratele. Tento závazek se vztahuje na všechny zaměstnance Dodavatele, jakož i na další spolupracující osoby či poddodavatele, kteří se budou podílet na dodávce Předmětu plnění a seznámí se s výše uvedenými informacemi, nebo budou držiteli zmíněných podkladů či nosičů. Tento závazek bude trvat po dobu platnosti této Smlouvy a následně po dobu 10 let od ukončení této Smlouvy. Ve vztahu ke třetím osobám je Dodavatel povinen zajistit řádné plnění tohoto závazku.
- 7.2. Odběratel nesmí zpřístupnit třetí osobě informace, které při plnění této Smlouvy získal od Dodavatele. Odběratel touto povinností není vázán v rozsahu, v jakém:

- j) je povinen poskytovat informace podle zvláštních právních předpisů;
- k) prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobil sám Odběratel;
- l) prokáže, že měl tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění Dodavatele, a že ji nenabyl v rozporu se zákonem;
- m) obdrží od Dodavatele písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci;
- n) je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím orgánu veřejné moci.

Dodavatelem se pro účely tohoto článku rozumí rovněž poddodavatel nebo jakákoliv třetí osoba, kterou Dodavatel použil k plnění závazků podle této Smlouvy.

- 7.3. Za porušení povinností podle tohoto článku se nepovažují veřejná oznámení či poskytnutí informací vyžadovaná příslušnými obecně závaznými právními předpisy a oprávněně vyžadovaná jakýmkoli státním orgánem, soudem či správním úřadem, jakož ani poskytnutí důvěrných informací poradcům Stran, kteří jsou vázáni povinností mlčenlivosti podle příslušných právních předpisů.
- 7.4. Dodavatel se zavazuje, že poskytne Odběrateli veškeré informace, které je Odběratel povinen mít k dispozici podle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel je mimo jiné povinen Odběrateli bezodkladně sdělit identifikační údaje všech osob spolupracujících s Dodavatelem (zaměstnanci, externí dodavatelé apod.), kterým budou zpřístupněny jakékoli informace o informačních a komunikačních systémech Odběratele.
- 7.5. V případě, že Dodavatel poruší povinnost dle předchozích odstavců, má Odběratel nárok požadovat smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč, a to za každé jednotlivé porušení této povinnosti. Povinnost k úhradě smluvní pokuty nezavazuje Odběratele práva na náhradu škody způsobenou únikem informací v prokázané výši, maximálně však do výše Celkové ceny Předmětu plnění této Smlouvy.

## **8. Náhrada škody a smluvní pokuty**

- 8.1. V případě, že Dodavatel nedodrží SLA poskytování služeb provozní podpory specifikovaných v bodě 1.1.1., je povinen zaplatit Odběrateli smluvní pokutu dle přílohy č. 2 této smlouvy.
- 8.2. V případě, že se Dodavatel ocitne v prodlení delším než 10 pracovních dní s plněním povinnosti dodat audit celého prostředí, pro nějž poskytuje služby provozní podpory specifikované v bodě 1.1.2 této Smlouvy, nebo návrhu na odstranění případných nedostatků dokumentace prostředí, pro nějž poskytuje služby provozní podpory specifikované v bodě 1.1.3 této Smlouvy, vzniká Odběrateli právo na zaplacení smluvní pokuty ve 1 000,- Kč za každý den prodlení se splněním příslušné povinnosti.
- 8.3. Smluvní pokuta je splatná do 30 kalendářních dnů ode dne doručení jejího písemného vyúčtování druhé smluvní straně.
- 8.4. Žádný nárok na smluvní pokutu nevyklučuje či nijak neomezuje nárok Odběratele na náhradu škody vzniklé v důsledku porušení povinnosti zajištěné smluvní pokutou.

8.5. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje povinnou Stranu povinnosti splnit svůj závazek daný Smlouvou.

## **9. Ukončení Smlouvy, odstoupení od Smlouvy**

9.1. Smluvní vztah vzniklý na základě této Smlouvy lze ukončit těmito způsoby:

- o) písemným odstoupením od Smlouvy za podmínek uvedených v § 2001 a násl. Občanského zákoníku v případě podstatného porušení Smlouvy druhou Stranou,
- p) dohodou Stran.

9.2. Za podstatné porušení této Smlouvy Strany považují zejména:

- prodlení se splněním jakékoliv své povinnosti dle této Smlouvy delší než 14 kalendářních dnů;
- Překročení doby odstranění Vady kategorie A nad 24 hodin (pro vyloučení pochybností trvá-li odstranění Vady kategorie A déle než 24 hodin);
- opakované porušení povinností Dodavatele, na které byl Dodavatel Odběratelem již dříve upozorněn nebo porušení povinnosti zajistit nápravu v přiměřené lhůtě poté, kdy k tomu byl Dodavatel Odběratelem vyzván (Odběratel není povinen Dodavatele vyzvat k nápravě v případě prodlení Dodavatele s úplným poskytnutím Předmětu plnění ve lhůtě stanovené smlouvou.

9.3. Odběratel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit i v případě, pokud řádně uplatní u Dodavatele své požadavky nebo připomínky v průběhu plnění předmětu této Smlouvy a Dodavatel je bez vážného důvodu neakceptuje nebo podle nich nepostupuje.

9.4. Účinky odstoupení od této Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této Smlouvy druhé Straně.

9.5. Odstoupením od této Smlouvy nebo jiným jejím ukončením není dotčen případný nárok na náhradu škody.

## **10. Závěrečná ustanovení**

10.1. Tuto Smlouvu lze měnit, upravovat a doplňovat pouze formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků, odsouhlasených a podepsaných oběma Stranami, přičemž podpisy obou Stran musí být na téže listině. Tyto dodatky se stávají nedílnou součástí této Smlouvy.

10.2. Práva a povinnosti vzniklé na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou se řídí právem České republiky, zejména občanským zákoníkem.

10.3. V případě sporu z této Smlouvy se Strany pokusí vyřešit takový spor nejprve smírně na úrovni statutárních nebo zplnomocněných zástupců obou Stran, s cílem zachování dobrých vztahů. Bude-li spor mezi Stranami řešen u soudu, bude vždy veden podle práva České republiky, a to výhradně u věcně příslušného soudu České republiky. Nelze-li z jakéhokoliv důvodu určit příslušný soud, pak takovým soudem bude věcně příslušný soud dle sídla Odběratele.

10.4. Podpisem Smlouvy souhlasí Dodavatel se zveřejněním Smlouvy ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru

smluv, ve znění pozdějších předpisů (zákon o registru smluv). Zveřejnění podle zákona o registru smluv se zavazuje provést Odběratel.

10.5. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv.

10.6. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

- |               |   |
|---------------|---|
| Příloha č. 1  | Stávající prostředky Objednatele – Popis prostředí  |
| Příloha č. 1a | Aktuální Stav farmy terminálové emulace aplikací na verzi Citrix XenApp 7.6 tvořící PŘÍLOHU ZD č. 7b – <b>neveřejná, důvěrné informace</b>                            |
| Příloha č. 1b | Dokumentace skutečného provedení Serverová infrastruktura SVS „Zajištění provozu informačního systému“ tvořící PŘÍLOHU ZD č. 7c - <b>neveřejná, důvěrné informace</b> |
| Příloha č. 1c | Dokumentace skutečného provedení po dokončení realizace „Migrace Serverů pro provoz OIS SVS tvořící PŘÍLOHU ZD č. 7d – <b>neveřejná, důvěrné informace</b>            |
| Příloha č. 2  | SLA   |
| Příloha č. 3  | Katalogové listy služeb provozní podpory  |

NA DŮKAZ TOHO, že Strany s obsahem této Smlouvy souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují níže své podpisy a prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich pravé, svobodné a vážné vůle.

V Praze dne dle elektronického  
podpisu

31. 10. 2019

V Praze dne dle elektronického  
podpisu

31. 10. 2019

---

Za **Státní veterinární správu ČR**

MVDr. Zbyněk Semerád

ústředí ředitel

podepsáno elektronicky

---

Za **T-Mobile Czech Republic a.s.**

Ing. Jaromír Červinka

manažer prodeje státní správě

podepsáno elektronicky

## Příloha č. 1

### Stávající prostředky Objednatele – Popis prostředí

#### Server housing

Služby server housingu jsou zajišťovány mimo rozsah této zakázky. Poskytovatel je povinen přijmout tuto skutečnost a navrhnout zajištění provozu ostatních služeb s ohledem na umístění prostředků v lokalitě Nagano na adrese budovy T-Mobile Czech Republic, U Nákladového nádraží 3156, Praha 3 – Strašnice, PSČ 130 00.

Poskytování služeb provozní podpory probíhá ve výše uvedené lokalitě housingu Objednatele a bezpečným vzdáleným přístupem.

#### Síťové prostředí

Síťové prostředí Objednatele, které je předmětem poskytování služeb provozní podpory, zahrnuje centrální LAN infrastrukturu na bázi produktů Extreme a Cisco a centrální SAN infrastrukturu. Konkrétně Objednatel disponuje:

<b>Centrálním LAN řešením na bázi produktů Extreme</b>	
<b>Položka</b>	<b>Množství</b>
- Extreme, Gigabit Switches, Intelligent Edge Switches, X440-G2-48p-10GE4	2
- Extreme, Infrastructure and Services Management, Netsight Management Software – Advanced, MS-ADV - 500 DEVICES/5000 APS	1
- Extreme, Infrastructure and Services Management, Purview, PURVIEW LICENSE 100K FPM	2
- Extreme, Infrastructure and Services Management, Network Access Control, NAC ENTERPRISE LICENSE FOR 1K ES	1
S podporou v rozsahu:	
- Extreme - 365 days, Services, PartnerWorks Plus, Software Subscription	2
- Extreme - 365 days, Services, PartnerWorks Plus, Software Subscription	1
- Extreme - 365 days, Services, PartnerWorks Plus, Software Subscription	1
- Extreme - 1460 days, Services, PartnerWorks Plus, Software Subscription	
- Extreme - 1460 days, Services, PartnerWorks Plus, Software Subscription	1
- Extreme - 1460 days, Services – RNW, PartnerWorks Plus, RNW – Software Subscription Včetně roční podpory řešení (Annual Softw. Sub. & Supp.)	2
	1

<b>Centrálním LAN řešením na bázi produktů Cisco</b>	
<b>Položka</b>	<b>Množství</b>
- Cisco 2960	3
S podporou v rozsahu:	
- Bez podpory	

<b>SAN infrastrukturou</b>	
<b>Položka</b>	<b>Množství</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 4x 16x 16Gb interní FC port</li> <li>- 48x 16Gb externí FC port</li> <li>- Full Fabric</li> <li>- 48x 16Gb SFP+</li> </ul> <p>S podporou v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 roky</li> </ul>	set

#### Firewall

Firewallové řešení Objednatele, které je předmětem poskytování služeb provozní podpory, je tvořeno dvěma Firewally na platformě Fortigate v clusterové konfiguraci. Konkrétně Objednatel disponuje:

<b>Položka</b>	<b>Množství</b>
Fortinet, FortiGate, FortiGate 500E, HW + 24x7 UTM Protection 1YR	2
Fortinet, FortiGate, FortiGate 500E, 24x7 UTM Protection 4YR	2

#### Serverová infrastruktura a virtualizace

Serverové prostředí je realizováno s využitím serverového HW v housingové lokalitě Objednatele s následující technickou specifikací:

<b>Technická specifikace příslušenství k blade serverům - Blade Chassis</b>	
<b>Výrobce a model:</b>	1x HPE BladeSystem c7000
<b>Konstrukční provedení jednotky:</b>	Rack mount;10U; redundantní pasivní sběrnice pro napájení a data
<b>Počet blade pozic</b>	Max. 16 2socketových serverů
<b>Síťová konektivita LAN:</b>	16x 20Gb downlink per modul Uplink: 4x 40Gb QSFP+; 2x 10Gb SFP (celkem 280Gb per modul) 1,2 Tbps celková propustnost Podpora RIP, OSPF, BGP, IGMPv3, QoS, ACLs Podpora iSCSI, FCoE Včetně 4x HPE X130 10G SFP+ LC SR Transceiver
<b>Fiber Channel konektivita SAN:</b>	4x 16x 16Gb interní FC port 48x 16Gb externí FC port Full Fabric 48x 16Gb SFP+
<b>Chlazení</b>	Plné osazení redundantními ventilátory s regulací výkonu

<b>Zdroj energie:</b>	6x redundantní hot-swap zdroj
<b>Další vlastnosti:</b>	<p>Servisní podpora: 5 let, zaručená oprava do 6 hodin</p> <p>Redundantní management modul pro vzdálenou správu s možností power on/off/reboot serveru, včetně zjištění stavu systému atd.</p> <p>Možnost využití běžných www prohlížečů</p> <p>Každý management modul obsahuje jeden vlastní 1Gbit LAN port</p> <p>Pasivní midplane</p> <p>Časově neomezená licence na hromadnou správu serverů</p> <p>Rack mount kit</p> <p>Určeno pro český trh</p> <p>Oficiální prohlášení výrobce dotčeného produktu, ze kterého je jasné patrné, že:</p> <p>a) výrobce garantuje, že nabízený produkt bude dotčeným výrobcem plně vyvíjen, podporován a prodáván v běžné distribuční síti minimálně po dobu 5 let od okamžiku prodeje,</p> <p>b) výrobce garantuje, že následná technická podpora nabízeného produktu bude zajištěna minimálně po dobu 5 let od okamžiku oficiálního ukončení prodeje nabízeného produktu v běžné distribuční síti (viz bod a).</p> <p>Veškerá dodávaná zařízení, včetně SW a příslušných záruk, budou zaregistrována přímo na Kupujícího</p>
<b>Skříň</b>	1x HPE 42U 600mmx1075mm G2 Enterprise Pallet Rack
<b>Počet kusů</b>	

<b>Technická specifikace blade serverů</b>	
<b>Výrobce a model:</b>	HPE ProLiant BL460c Gen10
<b>Konstrukční provedení jednotky:</b>	Pro HPE BladeSystem c7000
<b>Typ procesoru:</b>	x-86
<b>Procesor - výkon (dle CPU2017 www.spec.org sloupec Base Result)</b>	<p>Intel Xeon Gold 6152</p> <p>CPU2017 Integer Rates - 205</p> <p>CPU2017 Floating Point Rates - 191</p>
<b>Procesor – Cache paměť:</b>	30,25 BM
<b>Počet jader procesoru:</b>	22 jader

<b>Procesor – počet procesorů:</b>	2 CPU
<b>Procesor – počet patic:</b>	2 patice
<b>Operační paměť</b>	8x 64 GB DDR4-2666 MT/s Advanced Error Checking and Correcting, Memory Mirroring, Memory Rank Sparing 8 volných DIMM pozic
<b>Hard Disk – kapacita dat:</b>	HPE 2TB SAS 12G 7.2 K SFF (2.5 in) HDD
<b>Hard Disk – otáčky:</b>	7200 krpm
<b>Hard Disk – počet:</b>	2x
<b>Řadič RAID:</b>	HPE Smart Array P204i-b SR Gen10 12G SAS Modular Controller
<b>Bootovací médium</b>	Dual microSD Flash USB Drive
<b>Karta síťová LAN:</b>	2x 20Gb Ethernet
<b>Karta síťová SAN:</b>	2x 16Gb FC HBA
<b>Mechanika médií:</b>	-
<b>Zdroj energie:</b>	-
<b>Další vlastnosti:</b>	Servisní podpora: 5 let; zaručená oprava do 6 hodin Vzdálené správy (virtuální konzole, podpora připojení virtuálních image) Časově neomezená licence na hromadnou správu serverů Možnost upgrade firmware a ovladačů a spuštění diagnostiky bez vytvoření boot disku Určeno pro český trh Veškerá dodávaná zařízení, včetně SW a příslušných záruk, budou zaregistrována přímo na Kupujícího
<b>Standardizovaný software</b>	28x VMware vSphere Standard 1 Processor 5yr E-LTU 1x VMware vCenter Server Foundation 5yr E-LTU
<b>Počet kusů</b>	14x blade 28x VMware vSphere 1x Vmware vCenter

<b>Technická specifikace rack serverů typ A (Server pro malé aplikace)</b>	
<b>Výrobce a model:</b>	HPE ProLiant DL360 Gen10
<b>Konstrukční provedení jednotky:</b>	1U
<b>Typ procesoru:</b>	x-86

<b>Procesor výkon (dle CPU2017 www.spec.org sloupec Base Result)</b>	Intel Xeon Silver 4110 CPU2017 Integer Rates – 72,9 CPU2017 Floating Point Rates – 83,3
<b>Procesor – Cache paměť:</b>	11 MB
<b>Počet jader procesoru:</b>	8 jader
<b>Procesor – počet procesorů:</b>	1x CPU
<b>Procesor – počet patic:</b>	2 patice
<b>Paměť operační – velikost:</b>	2x 32 GB DIMM @ 2666 MT/s Technologie Advanced Error Checking and Correcting, Memory Mirroring, Memory Rank Sparing
<b>Hard Disk – kapacita dat:</b>	1TB SAS 12G Midline 7.2 K SFF HDD
<b>Hard Disk – otáčky:</b>	7200 krpm
<b>Hard Disk – počet:</b>	2x HDD
<b>Řadič RAID:</b>	HPE Smart Array P408i-a SR Gen10 (8 Internal Lanes/2 GB Cache) 12G SAS Podpora RAID 0, 1, 5, 6, 50, 60
<b>Karta síťová LAN:</b>	2x 1Gb Ethernet Adapter
<b>Karta síťová SAN:</b>	-
<b>Mechanika médií:</b>	-
<b>Zdroj energie:</b>	2x napájecí zdroj 500 W Platinum
<b>Další vlastnosti:</b>	Servisní podpora: 5 let; zaručená oprava do 6 hodin Vzdálené správy: virtuální konzole, podpora připojení virtuálních medií <i>HP iLO5 +iLO Advanced</i> Virtuální KVM Podpora UEFI Podpora MS Windows server 2012 R2 Zapnutí, vypnutí a restart serveru na dálku Mapování vzdálených image souborů Možnost využití běžných www prohlížečů Kódování Advanced Encryption Standard (AES) pro zabezpečení komunikace s běžnými www prohlížeči Komunikace přes dedikovaný management port Možnost nastavit celý systém pomocí dedikovaného ethernetového připojení

	Časově neomezená licence na hromadnou správu serverů Veškerá dodávaná zařízení, včetně SW a příslušných záruk, budou zaregistrována přímo na Kupujícího
<b>Počet kusů</b>	8

<b>Technická specifikace rack serverů typ B (File Server)</b>	
<b>Výrobce a model:</b>	HPE ProLiant DL360 Gen10
<b>Konstrukční provedení jednotky:</b>	1U
<b>Typ procesoru:</b>	x-86
<b>Procesor výkon (dle CPU2017 www.spec.org sloupec Base Result)</b>	Intel Xeon Silver 4110 CPU2017 Integer Rates – 72,9 CPU2017 Floating Point Rates – 83,3
<b>Procesor – Cache paměť:</b>	11 MB
<b>Počet jader procesoru:</b>	8 jader
<b>Procesor – počet procesorů:</b>	1x CPU
<b>Procesor – počet patice:</b>	2 patice
<b>Paměť operační – velikost:</b>	4x 32 GB DIMM @ 2666 MT/s technologie Advanced Error Checking and Correcting, Memory Mirroring, Memory Rank Sparing
<b>Hard Disk – kapacita dat:</b>	2TB SAS 12G Midline 7.2 K SFF (2.5 in) HDD
<b>Hard Disk – otáčky:</b>	7200 krpm
<b>Hard Disk – počet:</b>	7
<b>Řadič RAID:</b>	HPE Smart Array P408i-a SR Gen10 (8 Internal Lanes/2 GB Cache) 12G SAS Modular Controller
<b>Karta síťová LAN:</b>	<b>2x 1GbE Adapter – TCP offload, VLAN tagging a Jumbo frames</b>
<b>Karta síťová SAN:</b>	-
<b>Mechanika médií:</b>	-
<b>Zdroj energie:</b>	2x napájecí zdroj 500 W Platinum
<b>Další vlastnosti:</b>	Servisní podpora: 5 let; zaručená oprava do 6 hodin Vzdálené správy: virtuální konzole, podpora připojení virtuálních medií <i>HP iLO5 +iLO Advanced</i>

<b>Počet kusů</b>	<p>Virtuální KVM</p> <p>Podpora UEFI</p> <p>Podpora MS Windows server 2012 R2</p> <p>Zapnutí, vypnutí a restart serveru na dálku</p> <p>Mapování vzdálených image souborů</p> <p>Možnost využití běžných www prohlížečů</p> <p>Kódování Advanced Encryption Standard (AES) pro zabezpečení komunikace s běžnými www prohlížeči</p> <p>Komunikace přes dedikovaný management port</p> <p>Možnost nastavit celý systém pomocí dedikovaného ethernetového připojení</p> <p>Časově neomezená licence na hromadnou správu serverů</p> <p>Veškerá dodávaná zařízení, včetně SW a příslušných záruk, budou zaregistrována přímo na Kupujícího</p>
	1

<b>Technická specifikace rack serverů typ C (SQL Server)</b>	
<b>Výrobce a model:</b>	HPE ProLiant DL380 Gen10
<b>Konstrukční provedení jednotky:</b>	2U
<b>Typ procesoru:</b>	x-86
<b>Procesor výkon (dle CPU2017 www.spec.org sloupec Base Result)</b>	Intel Xeon Gold 6152 CPU2017 Integer Rates – 210 CPU2017 Floating Point Rates – 197
<b>Procesor – Cache paměť:</b>	30,25 MB
<b>Počet jader procesoru:</b>	22 jader
<b>Procesor – počet procesorů:</b>	2
<b>Procesor – počet patič:</b>	2
<b>Paměť operační – velikost:</b>	8x 32 GB DIMM @ 2666 MT/s Advanced Error Checking and Correcting, Memory Mirroring, Memory Rank Sparing
<b>Hard Disk – kapacita dat:</b>	1.2TB SAS 12G Enterprise 10 K SFF (2.5 in) HDD
<b>Hard Disk – otáčky:</b>	10k rpm
<b>Hard Disk – počet:</b>	12ks

<b>Řadič RAID:</b>	Smart Array P816i-a SR Gen10 (16 Internal Lanes/4 GB Cache/SmartCache) 12G SAS Modular Controller Podpora RAID 0,1,5,6,50,60
<b>Karta síťová LAN:</b>	<b>4x 1GbE Adapter – TCP offload, VLAN tagging a Jumbo frames</b>
<b>Karta síťová SAN:</b>	-
<b>Mechanika médií:</b>	-
<b>Zdroj energie:</b>	2x napájecí zdroj 500 W Platinum
<b>Další vlastnosti:</b>	<p>Servisní podpora: 5 let; zaručená oprava do 6 hodin</p> <p>Vzdálené správy: virtuální konzole, podpora připojení virtuálních medií <i>HP iLO5 +iLO Advanced</i></p> <p>Virtuální KVM</p> <p>Podpora UEFI</p> <p>Podpora MS Windows server 2012 R2</p> <p>Zapnutí, vypnutí a restart serveru na dálku</p> <p>Mapování vzdálených image souborů</p> <p>Možnost využití běžných www prohlížečů</p> <p>Kódování Advanced Encryption Standard (AES) pro zabezpečení komunikace s běžnými www prohlížeči</p> <p>Komunikace přes dedikovaný management port</p> <p>Možnost nastavit celý systém pomocí dedikovaného ethernetového připojení</p> <p>Časově neomezená licence na hromadnou správu serverů</p> <p>Veškerá dodávaná zařízení, včetně SW a příslušných záruk, budou zaregistrována přímo na Kupujícího</p>
<b>Počet kusů</b>	1

Virtualizace Objednatele je realizována prostřednictvím Hypervisoru na platformě VMware. Objednatel provozuje v současnosti cca 80 virtuálních serverů primárně na platformách Microsoft a Linux.

Řešení na ukládání dat a zálohování a obnovu Objednatele, které je předmětem poskytování služeb provozní podpory, je tvořeno primárním diskovým polem včetně souborového přístupu, deduplikačním uložištěm a zálohovacím SW. Konkrétně Objednatel disponuje:

<b>Primárním diskovým polem včetně souborového přístupu</b>	
<b>Položka</b>	<b>Množství</b>
<b>Dell SC7020 3Ux30 Drive Storage Array</b>	<b>1</b>
- SC Enterprise Plus, 1.8TB, SAS, 12Gb, 10 K, 2.5", HD	20
- 3.84TB, SAS, 12Gb, Mainstream RI SSD, 2.5"	10

- SC7020, RJ45, 4port, Mezz Card, QTY2	1
- Redundant Power Supply, 1485 W, C14	1
- C13 to C14, PDU Style, 10 AMP, 6.5 Feet (2 m), Power Cord	2
- 12Gb HD-Mini to HD-Mini SAS cable, 2 m	6
- 12Gb HD-Mini to HD-Mini SAS cable, 4 m	4
- LC-LC Optical Cable, 3M	8
- IO, 16Gb FC, 4Port, PCI-E, Full height, QTY 2	2
- IO, 12Gb SAS, 4port, PCI-E, Full height, QTY2	1
- SC7020 Enclosure Assembly	1
- Rack rail, 2Us, Static	1
- 5Yr ProSupport for Software, Live Volume License (includes RIRA Async Sync License) (Non – Essential)	1
- Storage Center Core Software Bundle, BaSE LicenSE	1
- SSN LicenSE	1
- Live Volume+Remote Instant Replay, Software LicenSE	1
- Data Progression Software License	1
- ProDeploy Dell Storage SC Series 7XXX SAN – Deployment Verification	1
- ProDeploy Dell Storage SC Series 7XXX SAN – Deployment	1
- 5Yr ProSupport and 4hr Mission Critical	1
- 5Yr ProSupport for Software, Data Progression License (Non-Essential)	1
<b>SC400 Enclosure</b>	<b>2</b>
- MOD, BZL, ASSY, 2U12, SC400	2
- SC400/SC200, 8TB, NL-SAS, 12Gb, 7.2 K, 3.5" HD	24
- Enclosure Mangement Module, Dual	2
- Power supply, AC 600 W, Redundant	2
- C13 to C14, PDU Style, 10 AMP, 6.5 Feet (2 m), Power Cord	4
- 12Gb HD-Mini to HD-Mini SAS cable, 0.5 m	4
- Rack rail, 2Us, Static	2
- ProDeploy Dell Storage SC Disk Series 400/420 2U Exp Enclosure – Deployment Verification	2
- ProDeploy Dell Storage SC Disk Series 400/420 2U Exp Enclosure – Deployment	2
- 5Yr ProSupport and 4hr Mission Critical	2
<b>FS8600, 10G FE, 48 GB RAM, Controller</b>	<b>2</b>
- 8 GB FC, 48 GB	2
- 8Gb FC HBA	2
- 10GbE NIC	2
- Fluid FS v5	2
- Controllers Base Warranty covered by Enclosure	2
- Controllers Service covered by Enclosure	2

**Deduplikačním uložištěm**

**Položka**

**Množství**

<b>DELL EMC DD6300 SOLUTION</b>	<b>1</b>
- DD6300 OPTION – FIELD INSTALL KIT	1
- DD 10GBASE T IO MODULE 4PORT	1
- SYSTEM DD6300 NFS CIFS	1
- POWER CORD, DD EUROPE CONT, CEE7/7, C13,2M	4
- ADD ES EXP KIT, DUAL PATH, DD6300, UPG B	1
- SYSTEM DD6300-12X4 34TB NFS CIFS B	1
- OPT, ES30 SHELF,15X4TB SAS HDD, FIELD G3 B	1
- SYSTEM DD6300+1ES60	1
- DD 10GBE IO MOD OPTICAL SFP 4PORT OPTION	1
- PROSUPPORT W/MISSION CRITICAL-HARDWARE	1
- DOCS DD OS DOC 6=IA	1
- DD6300 OPERATING ENVIRONMENT SOFTWARE	1
- LICENSE BASE DD OE DD6300=IA	1
- PROSUPPORT W/MISSION CRITICAL-SOFTWARE	1
- DD BOOST/REPLICATION AIO ENABLER=CB	1
- PROSUPPORT W/MISSION CRITICAL-SOFTWARE	1
- DD6300 SSD CAPACITY LICENSE	1
- FS 800 GB 0.8TB RAW=CF	1
- PROSUPPORT W/MISSION CRITICAL-SOFTWARE	1
- DD SOFTWARE=CB	60
- PROSUPPORT W/MISSION CRITICAL-SOFTWARE	1
- DD6300 RAW SHELF CAPACITY LICENSE	1
- ES30 4TB ACT 60TB RAW=CB	1
- PROSUPPORT W/MISSION CRITICAL-SOFTWARE	1
- DD BOOST SOFTWARE OPTION=CB	60
- PROSUPPORT W/MISSION CRITICAL-SOFTWARE	1
- IMPL DATA DOMAIN (BASE)	1

<b>Zálohovacím software</b>	
<b>Položka</b>	<b>Množství</b>
<b>DELL EMC DELL EMC DATA PROTECTION SUITE SOLUTION</b>	<b>1</b>
- DPA SINGLE FEDERATED REPORTING SERVER	1
- DPA SINGLE FED REPORTING SERVER=IA	1
- PROSUPPORT W/MISSION CRITICAL-SOFTWARE	1
- DATA PROTECTION CENTRAL MID=CA	1
- PROSUPPORT W/MISSION CRITICAL-SOFTWARE	1
- EMC GRANULAR RECOVERY FOR MICROSOFT=IC	1
- EMC GLR FOR MS APPS ENABLER=CA	1
- PROSUPPORT W/MISSION CRITICAL-SOFTWARE	1
- DPS FOR VMWARE	1
- DPS FOR VMWARE 2TB AVE ENABLER=CA	2
- DPS FOR VMWARE AVAMAR H ENABLER=IA	1
- CLOUDBOOST AWS DPS ENABLER=CA	1

Smlouva k veřejné zakázce " **Služby provozní podpory OIS SVS - opakované řízení** ",  
syst. č. EZAK: P19V00000012, spis. zn. zadavatele SVS/2019/122259-G

- VREALIZE DP EXTENSION 4.0=IA	1
- NW 9.2+ DPS CAP ENABLER=CA	1
- DPS FOR VMWARE DPSEARCH ENABLER=CA	1
- DPS FOR VMWARE DPA ENABLER-C=CB	1
- DPS FOR VMWARE RP4VM ENABLER=IB	420
- DPS FOR VMWARE SOCKETS=IA	28
- PROSUPPORT W/MISSION CRITICAL-SOFTWARE	1

#### Terminálová emulace

Terminálová emulace aplikací v SVS je poskytována možnostmi a prostředky technologie Citrix XenApp/XenDesktop 7.6 a Citrix Netscaler Access Gateway.

#### Podpůrné služby

Podpůrné služby jsou provozovány nad prostředky Serverové infrastruktury a virtualizace. Řešení Objednatele, které je předmětem poskytování služeb provozní podpory, zahrnuje:

- Active Directory doménu SVS
- Doménu svscr.cz
- V oblasti elektronické pošty 2 nové servery MS Exchange a dále 2 staré servery MS Exchange, které budou zrušeny
- Certifikační autoritu na platformě Microsoft
- Systém pro ochranu proti virům, škodlivému software, rootkitům a trojským koním na platformě Windows Defender.

#### Databázové služby

Databázové služby jsou provozovány nad prostředky Serverové infrastruktury a virtualizace. Řešení Objednatele, které je předmětem poskytování služeb provozní podpory, zahrnuje:

- aktuálně 14 instancí provozovaných databází MS SQL (počet se může měnit).

## Příloha č. 2

### SLA

#### 1. DEFINICE POJMŮ

Pojem	Definice
<b>Provozní podpora</b>	Činnosti prováděné v rámci služeb provozní podpory řešení ve smyslu této Smlouvy, které spočívají v poskytování komplexní provozní podpory prostředí pro provoz OIS SVS, které je předmětem poskytování služeb provozní podpory dle této smlouvy (dále také jen „ <b>Prostředí</b> “).
<b>Parametr</b>	Vlastnost Provozní podpory „Prostředí“, která je předmětem vyhodnocování a případně uplatnění smluvní pokuty ze strany Odběratele.
<b>Požadavek</b>	Jakýkoliv požadavek Odběratele, týkající se poskytnutí provozní podpory „Prostředí“.
<b>Vada</b>	Vadou se rozumí rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi „Prostředí“ a funkčními vlastnostmi, které jsou stanoveny v provozní či uživatelské dokumentaci „Prostředí“ a/nebo ve specifikaci plnění uvedené ve Smlouvě a jejich přílohách. Vady se dělí dle závažnosti na kategorie A, B a C.
<b>Helpdesk</b>	Informační systém Dodavatele, který slouží k hlášení Požadavků Odběratelem.
<b>Incident</b>	Záznam v Helpdesku popisující Požadavek nebo Vadu a jejich případné řešení.
<b>Doba odezvy</b> (v jednotkách času)	Časové období v rámci Zaručené provozní doby, které uplyne od okamžiku, kdy Odběratel založí Incident v Helpdesku, do okamžiku, kdy Dodavatel kontaktuje Odběratele ohledně řešení Požadavku popsáného v Incidentu.
<b>Doba odstranění Vady</b> (v jednotkách času)	Časové období v rámci Zaručené provozní doby, která uplyne od okamžiku, kdy Odběratel založí Incident v Helpdesku, do okamžiku, kdy je Incident uzavřen, tj. potvrzeno jeho vyřešení Odběratelem (uživatelé). Do doby odstranění vady se nezapočítává doba od nahlášení vyřešení vady Dodavatelem a potvrzením vyřešení Odběratelem. V případě, že Odběratel neshledá vadu jako vyřešenou, začne se opět započítávat čas a to od okamžiku, kdy Odběratel informuje v rámci jeho HelpDesku Dodavatele o skutečnosti, že vadu nepokládá za vyřešenou.

Pojem	Definice
<b>Zaručená provozní doba</b>	Doba, ve které služby provozní podpory musí splňovat požadované Parametry. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že v případě nahlášení Vady v jiném období než v rámci Zaručené provozní doby, se za okamžik nahlášení Vady považuje počátek nejbližšího následujícího pracovního dne v rámci Zaručené provozní doby.

Kategorie vad poskytování služeb jsou stanoveny následujícím způsobem:

<b>Upřesnění kategorií Vad ve vztahu ke Službě</b>	
<u>Kategorie A</u>	Vadou kategorie A se rozumí zejména: Vada poskytované služby provozní podpory, která zcela nebo podstatným způsobem znemožňuje užívání spravovaného „Prostředí“. Za vadu kategorie A se považuje i Vada s výše uvedenými dopady, která se projevuje občas nebo náhodně.
<u>Kategorie B</u>	Vadou kategorie B se rozumí zejména: Vada poskytované služby provozní podpory, která nebrání užívání spravovaného „Prostředí“, ale omezuje jeho provoz. Za Vadou kategorie B se považuje i Vada s výše uvedenými dopady, která se projevuje občas nebo náhodně.
<u>Kategorie C</u>	Vadou kategorie C se rozumí zejména: Vada poskytované služby provozní podpory, která není Vadou kategorie A ani B.

Služby provozní podpory specifikované přílohou 3 této smlouvy jsou poskytovány v zaručené provozní době 24/7/365. V této zaručené provozní době musí být ze strany poskytovatele zajištěno dodržení níže uvedených parametrů poskytování služeb provozní podpory. Uvedená položka „Režim“ stanoví pro příslušný parametr časové období ve kterém je započítáváno plynutí lhůty stanovené Zaručenou hodnotou.

Parametry	Jednotka	Zaručená hodnota [max.]	Režim
Maximální doba odstranění Vady kategorie A	hod	8	24/7/365
Maximální doba odstranění Vady kategorie B	hod	24	V pracovních dnech od 8 do 16 hodin
Maximální doba odstranění Vady kategorie C	hod	48	
Reakční doba na incident	minut	30	24/7/365
Reakční doba na změnový požadavek	hod	8	V pracovních dnech od 8 do 16 hodin

Dodavatel je povinen poskytovat služby provozní podpory s parametry ve výše stanovených zaručených hodnotách. V případech, kdy Dodavatel nedosáhne Zaručené hodnoty kteréhokoli Parametru, vzniká tímto Odběrateli za každý případ nárok na smluvní sankci v následující výši:

<b>Porušená zaručená hodnota parametr</b>	<b>Smluvní sankce v Kč</b>	<b>Způsob výpočtu</b>
Reakční doba na incident	500,-	Pro každý incident (vada, požadavek), za každou započatou hodinu nad Zaručenou hodnotu
Maximální doba odstranění Vady kategorie A	5 000,-	Pro každou Vadu, za každých započatých 24 hodin nad Zaručenou hodnotu
Maximální doba odstranění Vady kategorie B	1 000,-	Pro každou Vadu, za každých započatých 24 hodin nad Zaručenou hodnotu v pracovních dnech od 8 do 16 hodin
Maximální doba odstranění Vady kategorie C	1 000,-	Pro každou vadu, za každých započatých 24 hodin nad Zaručenou hodnotu v pracovních dnech od 8 do 16 hodin
Reakční doba na požadavek	1000,-	Pro každý požadavek, každých započatých 24 hodin nad Zaručenou hodnotu v pracovních dnech od 8 do 16 hodin

V případě, že k Vadě nebo nedodržení Zaručené hodnoty Parametru dojde výlučně z důvodu prodloužení v poskytování dohodnuté součinnosti Odběratelem, nárok na smluvní pokutu ve vztahu k tomuto Požadavku nebo nedodržení Zaručené hodnoty Parametru nevzniká.

Souhrnná výše všech sankcí se může rovnat maximálně výši součtu měsíčních částek za provoz/správu celého prostředí.

Odběratel je oprávněn započíst smluvní pokuty, na které mu vznikl nárok, na jakoukoli pohledávku Dodavatele.

Uplatněním Sankcí nejsou dotčena práva Odběratele na náhradu škody.

## Příloha č. 3

### Katalogové listy služeb provozní podpory

<b>Katalogový list S1– PROVOZNÍ PODPORA „Síťového prostředí“</b>	
<b>Název služby</b>	Provozní podpora „Síťového prostředí“
<b>Základní charakteristika služby</b>	Služba zahrnuje správu a provoz síťových prostředků Objednatele, definovaných v části „Stávající prostředky Objednatele“. Poskytovatel převezme specifikovaná zařízení do vlastní správy, čímž se rozumí zajištění provozního monitorování všech prvků, provádění změnových požadavků, vycházejících z potřeb úprav infrastruktury, pravidelného patchování SW všech prvků a provozu a správy nástroje pro management prvků.
<b>Rozsah požadovaných činností</b>	<p>Činnost provozní podpory, spočívající ve správě a provozním monitoringu „Síťového prostředí“ a odstraňování tímto monitoringem zjištěných a/nebo Objednatelem nahlášených vad.</p> <p>Další podmínky:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Provádění změnových požadavků v síťové infrastruktuře, vyžadovaných konfiguračními změnami na aplikační úrovni.</li><li>• Sledování vydávání nových verzí Firmware, patchů a obslužného SW, předkládání návrhů na upgrade a jeho provádění po schválení Objednatelem.</li><li>• Povinnost poskytnout součinnost Odběrateli při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</li></ul>

<b>Katalogový list S2– PROVOZNÍ PODPORA „Firewall“</b>	
<b>Název služby</b>	Provozní podpora „Firewall“
<b>Základní charakteristika služby</b>	Služba zahrnuje správu a provoz bezpečnostních prostředků Objednatele, definovaných v části „Stávající prostředky Objednatele“. Poskytovatel převezme specifikovaná zařízení do vlastní správy, čímž se rozumí zajištění provozního monitorování všech prvků, provádění změnových požadavků, vycházejících z potřeb úprav infrastruktury, pravidelného patchování SW všech prvků.
<b>Rozsah požadovaných činností</b>	<p>Činnost provozní podpory, spočívající ve správě a provozním monitoringu „Firewallu“ a odstraňování tímto monitoringem zjištěných a/nebo Objednatelem nahlášených vad. Sledování vydaných bezpečnostních oprav.</p> <p>Další podmínky:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Provádění změnových požadavků ve Firewallu, vyžadovaných konfiguračními změnami na aplikační úrovni.</li><li>• Sledování vydávání nových verzí Firmware a bezpečnostních signatur, předkládání návrhů na upgrade a jeho provádění patchování po schválení Objednatelem.</li><li>• Povinnost poskytnout součinnost Odběrateli při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</li></ul>

<b>Katalogový list S3– PROVOZNÍ PODPORA „Serverového prostředí a virtualizace“</b>	
<b>Název služby</b>	Provozní podpora „Serverů a virtualizace“
<b>Základní charakteristika služby</b>	Služba zahrnuje správu a provoz fyzických serverů, storage, zálohování, virtualizace a OS, definovaných v části „Stávající prostředky Objednatele“. Poskytovatel převezme specifikovaná zařízení do vlastní správy, čímž se rozumí zajištění provozního monitorování všech prvků, provádění změnových požadavků, vycházejících z potřeb úprav infrastruktury, pravidelného patchování SW všech prvků.
<b>Rozsah požadovaných činností</b>	<p>Činnost provozní podpory, spočívající v provozním monitoringu „Serverového prostředí a virtualizace“ a odstraňování tímto monitoringem zjištěných a/nebo Objednatelem nahlášených vad.</p> <p>Další podmínky:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Provádění změnových požadavků v serverové a návazné infrastruktuře (server, storage, zálohování, virtualizace a OS), vyžadovaných konfiguračními změnami na aplikační úrovni. Jedná se typicky o činnosti:<ul style="list-style-type: none"><li>○ patchování Firmware serverů,</li><li>○ správa a konfigurace virtualizace, včetně změn konfigurace,</li><li>○ instalace operačních systémů a jejich konfigurace, správa komponent OS, konfigurace síťové vrstvy (IP, DNS, teaming),</li><li>○ správa prostředků diskového pole dle potřeb serverové infrastruktury,</li><li>○ služby Backup, archivace a recovery – zajištění provozu zálohovacího SW Objednatele,</li><li>○ denní zálohy systému,</li><li>○ pravidelná kontrola a vyhodnocování logů zálohování,</li><li>○ testy obnovy zálohovaných dat.</li></ul></li><li>• Sledování vydávání nových verzí Firmware a Software, předkládání návrhů na upgrade a jeho provádění patchování po schválení Objednatelem.</li><li>• Povinnost poskytnout součinnost Odběrateli při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</li></ul>

<b>Katalogový list S4 – PROVOZNÍ PODPORA „Terminálové farmy“</b>	
<b>Název služby</b>	Provozní podpora „Terminálové farmy“
<b>Základní charakteristika služby</b>	Služba zahrnuje správu a provoz fyzických serverů, storage, zálohování, virtualizace a OS, definovaných v části „Stávající prostředky Objednatele“. Poskytovatel převezme specifikovaná zařízení do vlastní správy, čímž se rozumí zajištění provozního monitorování všech prvků, provádění změnových požadavků, vycházejících z potřeb úprav infrastruktury, pravidelného patchování SW všech prvků.
<b>Rozsah požadovaných činností</b>	<p>Činnost provozní podpory, spočívající v provozním monitoringu „Serverového prostředí a virtualizace“ a odstraňování tímto monitoringem zjištěných a/nebo Objednatelem nahlášených vad. Sledování vydaných bezpečnostních oprav.</p> <p>Další podmínky:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Provádění změnových požadavků v serverové a návazné infrastruktuře (server, storage, zálohování, virtualizace a OS), vyžadovaných konfiguračními změnami na aplikační úrovni.</li><li>• Sledování vydávání nových verzí Firmware a Software, předkládání návrhů na upgrade a jeho provádění patchování po schválení Objednatelem.</li><li>• Povinnost poskytnout součinnost Odběrateli při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</li></ul>

<b>Katalogový list S5 – PROVOZNÍ PODPORA „Podpůrné služby“</b>	
<b>Název služby</b>	Provozní podpora „Podpůrných služeb“
<b>Základní charakteristika služby</b>	Služba zahrnuje správu a provoz doplňkových IT služeb, potřebných pro zajištění provozu, definovaných v části „Stávající prostředky Objednatele“. Poskytovatel převezme do vlastní správy stávající prostředí a bude zajišťovat jeho další provozní údržbu, čímž se rozumí zajištění provozního monitorování všech prvků, provádění změnových požadavků, vycházejících z potřeb úprav infrastruktury, pravidelného patchování SW všech prvků.
<b>Rozsah požadovaných činností</b>	<p>Činnost provozní podpory, spočívající v provozním monitoringu „Podpůrných služeb“ a odstraňování tímto monitoringem zjištěných a/nebo Objednatelem nahlášených vad.</p> <p>Další podmínky:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Provádění změnových požadavků v komponentách DNS, DHCP, WINS, AD, Exchange. Jedná se typicky o činnosti správy:<ul style="list-style-type: none"><li>○ služby Active Directory společnosti Microsoft – kontroly konsistence a replikací v rámci AD, členství účtů ve skupinách, delegace oprávnění,</li><li>○ služby DNS – údržba databáze (Hostname, C-Name, TTL, přenosy zón),</li><li>○ služby DHCP – definice scopes, zálohování databáze, přenosy databáze na záložní DHCP server,</li><li>○ služby WINS – definice replikačních partnerství,</li><li>○ centrální poštovní služby MS Exchange – online, offline defragmentace, trasování mailů, migrace schránek mezi úložišti, správa služby uvnitř clusterového prostředí,</li><li>○ služba Certifikační Autority – vydávání certifikátu, zálohování úložiště,</li><li>○ služby Antiviru na serverech elektronické pošty – pravidelné aktualizace virových bází, kontrola karantény, aktualizace komponentů.</li></ul></li><li>• Sledování vydávání nových verzí Software, předkládání návrhů na upgrade a jeho provádění patchování po schválení Objednatelem.</li><li>• Povinnost poskytnout součinnost Odběrateli při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</li></ul>

<b>Katalogový list S6 – PROVOZNÍ PODPORA „Databázové služby“</b>	
<b>Název služby</b>	Provozní podpora „Databázových služeb“
<b>Základní charakteristika služby</b>	Služba zahrnuje správu a provoz databází objednatele, definovaných v části „Stávající prostředí Objednatele“. Poskytovatel převezme do vlastní správy stávající prostředí a bude zajišťovat jeho další provozní údržbu, čímž se rozumí zajištění provozního monitorování všech prvků, provádění změnových požadavků, vycházejících z potřeb úprav infrastruktury, pravidelného patchování SW všech prvků.
<b>Rozsah požadovaných činností</b>	<p>Činnost provozní podpory, spočívající v provozním monitoringu „Databázových služeb“ a odstraňování tímto monitoringem zjištěných a/nebo Objednatelem nahlášených vad.</p> <p>Další podmínky:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Provádění změnových požadavků v komponentách databází. Jedná se typicky o činnosti správy:<ul style="list-style-type: none"><li>○ instalace nových instancí DB,</li><li>○ správa instancí DB,</li><li>○ patchová analýza,</li><li>○ monitoring výkonnosti,</li><li>○ monitoring zdrojů a jejich využití,</li><li>○ konfigurace systému podle požadavků objednatele,</li><li>○ kontrola běžících procesů,</li><li>○ vyhodnocování chybových hlášek.</li></ul></li><li>• Sledování vydávání nových verzí Software, předkládání návrhů na upgrade a jeho provádění patchování po schválení Objednatelem.</li><li>• Povinnost poskytnout součinnost Odběrateli při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</li></ul>

### Katalogový list S7 – PROVOZNÍ PODPORA „HelpDesk“

#### Název služby

Provozní podpora „HelpDesk“

#### Základní charakteristika služby

Služba zahrnuje poskytování služby HelpDesku v českém jazyce pro všechny poskytované služby provozní podpory.

Služba je dostupná telefonicky na čísle 800 73 73 11, elektronické poštou na adrese [redacted] a webovým rozhraním na adrese [redacted] s tím, že v případě telefonického kontaktu musí být služba v době od 8:00 do 16:00 hodin obsluhována živým operátorem. Služba musí archivovat veškerou provedenou komunikaci a automaticky evidovat přesné časy všech hlášení.

Veškerá obsluha Helpdesku bude poskytována personálem s patřičnou úrovní odbornosti.

#### Rozsah požadovaných činností

Požadované činnosti zahrnují:

- Nabírání požadavků Objednatele. Ohlásí-li Odběratel Požadavek na elektronickou poštou nebo telefonicky, je Dodavatel povinen:
  - ověřit oprávnění ohlašující osoby k hlášení Požadavku a akceptovat a řešit hlášení jen od autorizovaných osob;
  - zaznamenat identifikaci ohlašujícího a telefonní číslo nebo emailovou adresu pro potřebu zpětného kontaktu;
  - založit Událost a zaevidovat hlášenou kategorii Vady, jméno, funkci a kontaktní údaje ohlašující osoby, popis Požadavku a okamžik jeho vzniku.
- Předávání informací o postupu řešení požadavků Objednatele.
- Informování Objednatele o proaktivně zjištěných incidentech.
- Evidování časů reakce (průběhu komunikace) při veškeré komunikaci včetně webového rozhraní.

Dodavatel je povinen na nahlášený Požadavek reagovat jako na Vadu kategorie, kterou určila oprávněná osoba Odběratele při hlášení Požadavku. Po zahájení řešení Incidentu může Dodavatel vznést přes webový formulář nebo e-mailem námitky proti označení za Vadu nebo zařazení do kategorie Vad. Odběratel může na základě námitky Dodavatele vydat pokyn ke zrušení příslušného Incidentu nebo změně kategorizace Vady. Incident se považuje za uzavřený v okamžiku, kdy jej Odběratel označí za uzavřený.

<b>Katalogový list S8 – PROVOZNÍ PODPORA „Drobné změny a podpora projektů“</b>	
<b>Název služby</b>	Provozní podpora „ <b>Drobné změny a podpora projektů</b> “
<b>Základní charakteristika služby</b>	Služba zahrnuje úpravy jednotlivých systémů, eventuálně konsultační činnost a podporu projektů, pokud tyto činnosti nepokrývají ostatní katalogové listy. Experty Dodavatele je v rámci této služby objednat formou člověkohodin.
<b>Rozsah požadovaných činností</b>	Pro drobné úpravy jednotlivých systémů, eventuálně konsultační činnost a podporu projektů, pokud tyto činnosti nepokrývají ostatní katalogové listy je možné objednat podporu Dodavatele ve formě samostatných člověkohodin, které bude Dodavatel účtovat na základě výkazů práce odsouhlasených Odběratelem. Maximální měsíční rozsah této služby je 24 člověkohodin za měsíc, přičemž člověkohodiny nespotřebované v příslušném měsíci nelze převádět do měsíců následujících.