

## Smlouva o správě datového centra a IT infrastruktury

---

### Solutions and Services, a.s.

se sídlem Praha 1, Pařížská 11, PSČ 110 00

IČ: 272 08 320

DIČ: CZ 272 08 320

účet: 35-4543900257/0100

Jednatel: ██████████, pověřený člen představenstva

zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 11409

**dále jen „Poskytovatel“**

a

### Severočeské vodovody a kanalizace, a.s.

se sídlem Přítkovská 1689, 41550 Teplice

IČ: 49099451

DIČ: CZ 49099451

Zastoupená: Ing. Milan Kuchař, člen představenstva a generální ředitel

zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl B, vložka 465

**dále jen „Objednatel“**

Poskytovatel a Objednatel společně dále jen „Strany“, jednotlivě jako „Strana“

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu § 1746 odst. 2 a dalších příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „Občanský zákoník“), tuto

### Smlouvu o správě datového centra a IT infrastruktury reg. č. [SO 14058]

(dále jen „Smlouva“)

#### Článek 1 - Definice pojmů

Používá-li tato Smlouva v dalším textu pojmy psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, mají tyto pojmy následující význam:

- a) **Datové centrum** - je specializovaný prostor, ve kterém jsou centralizovány IT systémy.
- b) **Datové centrum Veolia** - je datové centrum vytvořené Poskytovatelem v prostorách Housingového centra Nagano, na adrese U nákladového nádraží 3156, 130 00 Praha 3
- c) **Doba odezvy** - je časový interval od nahlášení vady do zahájení servisní činnosti pracovníky Poskytovatele, v místě plnění, včetně zahájení analýzy příčiny Vady.
- d) **Hypervizor** - jedna z technik virtualizace počítače, která umožňuje na jednom počítači spustit zároveň více operačních systémů. Hypervizor je pro hostovaný systém nejvyšším arbitrem, který řídí přístup virtualizovaných počítačů (VM) k hardwaru počítače řídí jejich běh a zároveň VM od sebe odděluje.
- e) **LAN** - *Local Area Network* - označuje počítačovou síť, která pokrývá malé geografické území, jedná se zpravidla o lokální síť uvnitř budovy, a slouží ke snadnému sdílení prostředků, které jsou v LAN dostupné (tiskárny, připojení k internetu atd.).
- f) **Neprodleně** - bez zbytečného odkladu, nejpozději nejbližší následující Pracovní den.
- g) **Patch** - softwarová záplata určená k odstranění problémů softwarových aplikací.
- h) **Písemným stykem** či pojmem „**písemně**“ se rozumí předání zpráv odpovědným osobám Objednatele a Poskytovatele, jedním z těchto způsobů:

## Smlouva o správě datového centra a IT infrastruktury

---

- předání zprávy kurýrní službou proti potvrzení o převzetí
  - doporučený dopis nebo obdobná privilegovaná poštovní zpráva
  - e-mailová zpráva s elektronickým podpisem
  - elektronická aplikace autorizovaná Objednatelem typu e-business či b2b
- i) **Pracovní dny** – všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté Služby (pracovní činnosti) budou prováděny v čase od 8.00 do 16.00 hodin.
- j) **SAN - Storage Area Network** - je dedikovaná (oddělená od LAN) datová síť, která slouží pro připojení externích zařízení k serverům (disková pole, páskové knihovny a jiná zálohovací zařízení).
- k) **Software** - znamená pro účely této smlouvy jakýkoliv počítačový program (ve strojově zpracovatelném kódu) nebo aplikaci.
- l) **Switch** - prvek v počítačové síti, který obsahuje větší či menší množství síťových portů, na něž se připojují síťová zařízení nebo části sítě a přeposílá síťový provoz jenom do těch směrů, do kterých je to potřeba.
- m) **Vada** – jakákoliv prokazatelná vada na dodávaných službách, která se projeví selháním nebo omezením funkcí Datového centra Veolia a IT infrastruktury
- n) **VM** – virtual machine - virtuální počítač.
- o) **Vzdálený přístup** - je přístup prostřednictvím VPN komunikace mezi sítěmi Objednatele a Poskytovatele na bázi internetového připojení.
- p) **WAN – Wide Area Network** – počítačová síť, která pokrývá rozlehlé geografické území, pro účely této smlouvy se tím rozumí počítačová síť skupiny VEOLIA.

### Článek 2 - Předmět Smlouvy

- 2.1 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel zajistí pro Objednatele tyto služby:
- a) údržbu a správu Datového centra způsobem popsáním v příloze č.1,
  - b) správu IT infrastruktury v prostředí lokálních datových center Objednatele v rozsahu a způsobem popsáním v příloze č.1.
- 2.2 Za Služby specifikované v odst. 2.1 (dále jen „Služby“) se Objednatel zavazuje uhradit Poskytovateli odměnu ve výši a způsobem dle článku 4 níže.
- 2.3 Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn poskytovat tyto Služby sám nebo prostřednictvím třetích osob. V takovém případě však odpovídá za jejich poskytování tak, jako by je poskytoval sám.
- 2.4 Služby budou poskytovány v Datovém centru Veolia, v objektech Objednatele a/nebo vzdáleným přístupem.

### Článek 3 – Způsob provádění Služeb

#### 3.1 Změny plnění

Objednatel je oprávněn kdykoliv během plnění této Smlouvy požádat Poskytovatele o změnu v předmětu plnění. Požadavek změny předmětu plnění musí mít písemnou formu a musí být doručen oprávněnému zástupci Poskytovatele. Poskytovatel sdělí písemně Objednateli do 2 týdnů od obdržení požadavku, zda jsou požadované změny proveditelné a jaký vliv budou mít

## Smlouva o správě datového centra a IT infrastruktury

---

změny na cenu a předpokládané termíny plnění uvedené v této Smlouvě a jejich přílohách. Pokud nebude oběma stranami podepsána nová příloha se změnami dle požadavku Objednatele, bude Poskytovatel pokračovat v pracích dle přílohy původní.

3.2 Mezi povinnosti Poskytovatele dle této Smlouvy patří mimo jiné:

- a) Spolupracovat s pracovníky Objednatele ve věci realizace této Smlouvy.
- b) Provádět úplnou a přesnou evidenci jednotlivých prací.
- c) Svolávat po dohodě s Objednatelem pracovní schůzky k řešení sporných otázek souvisejících s plněním předmětu Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
- d) Na požádání konzultovat v průběhu realizace plnění předmětu Smlouvy s Objednatelem přijatá řešení. Poskytovatel zajistí pro takovéto konzultace účast svých kvalifikovaných pracovníků.
- e) Bezodkladně a s vyvinutím maximálního úsilí optimálně řešit ve spolupráci s Objednatelem překážky v plnění dle této Smlouvy.
- f) Pověřovat realizaci plnění předmětu Smlouvy pouze ty pracovníky, kteří jsou k tomu odborně způsobilí.
- g) V případě, že bude mít jakékoliv informace, které mohou vést k tomu, že dojde k omezení rozsahu nebo dynamiky jím poskytovaných Služeb, neprodleně o tom informovat Objednatele.

3.3 Mezi povinnosti Objednatele dle této Smlouvy patří mimo jiné:

- a) Na požádání poskytovat Poskytovateli podklady a informace, související s realizací předmětu plnění této Smlouvy.
- b) Svolávat po dohodě s Poskytovatelem pracovní schůzky k řešení sporných otázek souvisejících s realizací plnění předmětu Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
- c) Na požádání konzultovat v průběhu realizace plnění předmětu Smlouvy s Poskytovatelem přijatá řešení. Objednatel zajistí pro takovéto konzultace účast svých kvalifikovaných pracovníků.
- d) Bezodkladně a s vyvinutím maximálního úsilí řešit ve spolupráci s Poskytovatelem překážky v plnění dle této Smlouvy.
- e) Poskytovat ze Smlouvy vyplývající potřebnou součinnost při realizaci plnění předmětu této Smlouvy.

### Článek 4 - Odpovědné osoby

4.1 Odpovědné osoby zastupují Strany ve věcech smluvních a obchodních a ve věcech technických, týkajících se plnění Smlouvy. Odpovědné osoby jsou uvedeny v Příloze 2 této Smlouvy.

### Článek 6 - Vyšší moc

- 5.1 Pro účely této Smlouvy se za „vyšší moc“ považují okolnosti vylučující odpovědnost podle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. V souladu s citovaným ustanovením se Strany dohodly, že vyšší moc znamená událost, která je mimo kontrolu Strany, která nastala po podpisu Smlouvy, kterou nebylo možno předvídat a ke které došlo bez zavinění této Strany, pokud nebyla způsobena její chybou či nedbalostí. Takovými událostmi se rozumí zejména války a revoluce, teroristické útoky, přírodní katastrofy, epidemie, karanténní omezení, dopravní embarga a vyhlášené generální stávky v příslušných průmyslových odvětvích.
- 5.2 Strany jsou povinny se informovat o překážce podle odst 6.1 nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od jejího vzniku dopisem a společně hledat možnosti realizace té části plnění, které překážka nebrání. Pokud by podmínky vyšší moci trvaly déle než devadesát (90) dnů, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit s účinností ode dne doručení oznámení o takovémto odstoupení Poskytovateli.

## Smlouva o správě datového centra a IT infrastruktury

---

### Článek 6 - Odměna a platební podmínky

- 6.1 Objednatel bude hradit Poskytovateli za jeho služby odměnu ve výši [REDACTED] - Kč (slovy [REDACTED] za měsíc.
- 6.2 Odměnu je Objednatel povinen Poskytovateli hradit zpětně za služby poskytnuté v předchozím kalendářním měsíci na základě faktury vystavené Poskytovatelem.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje Objednateli zaslat fakturu v elektronické podobě ve formátu PDF, opatřenou uznávaným elektronickým podpisem vydaným akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb a zároveň připojit k faktuře její datovou podobu např. ve formátu ISDOC nebo ISDOCX. Poskytovatel zašle tuto elektronickou fakturu na e-mailovou adresu [REDACTED] nebo prostřednictvím datové schránky. Splatnost všech faktur je 15 dnů ode dne jejich doručení druhé Straně.
- 6.4 Každá faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dané zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění platném k uskutečnění zdanitelného plnění. V případě, že zasláná faktura nebude mít náležitosti daňového dokladu, je příjemce faktury povinen vytknout vadu faktury jejímu vystavovateli, přičemž platí, že splatnost faktury se vždy počítá až ode dne, ve kterém byla doručena opravená faktura, která již nevykazuje žádné nedostatky.
- 6.5 V kalendářním roce následujícím po roce, ve kterém nabude tato Smlouva účinnosti a v každém dalším následujícím kalendářním roce, je Poskytovatel oprávněn jednostranným písemným oznámením automaticky navýšit poplatek za Služby o koeficient, který odpovídá míře inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem za rok, který tomuto zvýšení poplatku předcházela účinností od prvního dne následujícího po zveřejnění Českým statistickým úřadem.

### Článek 7 - Trvání Smlouvy

- 7.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá účinnosti podpisem poslední ze smluvních stran.
- 7.2 Ukončit účinnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
- 7.3 Za podstatné porušení této Smlouvy se, ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku, považují zejména dále uvedené případy, za kterých lze v souladu s výše uvedeným ustanovením okamžitě jednostranně odstoupit od Smlouvy:
  - 7.3.1 Objednatel je v prodlení s úhradou faktury za provedené Služby vystavené na základě této Smlouvy déle než třicet dnů.
  - 7.3.2 Poskytovatel je v prodlení s plněním jakéhokoli závazku z této Smlouvy po dobu déle než patnáct dnů od původně dojednaného termínu realizace předmětného závazku a přes písemnou výzvu závazek v přiměřené lhůtě nesplní.
- 7.4 Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Straně. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní přijaté smluvní plnění nejpozději do jednoho (1) měsíce od skončení platnosti Smlouvy.
- 7.5 Kterákoliv Strana může tuto Smlouvu kdykoli vypovědět bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Straně.

## Smlouva o správě datového centra a IT infrastruktury

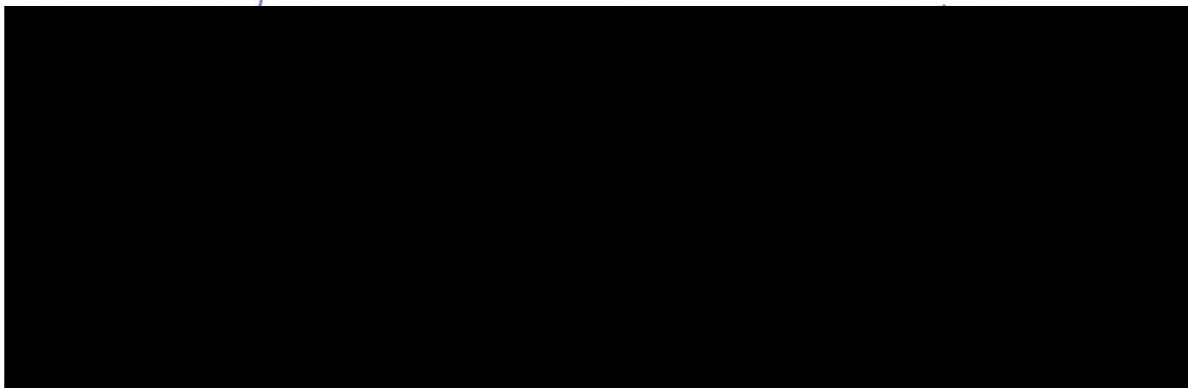
---

### Článek 8 - Ostatní a závěrečná ustanovení

- 8.1 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá Strana obdrží po jednom stejnopisu.
- 8.2 Strany se zavazují udržovat veškeré informace vyplývající z této Smlouvy a jejího plnění v tajnosti, nezveřejňovat je ve vztahu k třetím osobám a chránit navzájem dobré obchodní jméno. Tyto povinnosti trvají i po případném skončení smluvních vztahů vyplývajících z této Smlouvy.
- 8.3 Strany jsou povinny se neprodleně vyzoomět o změnách veškerých skutečností týkajících se plnění této Smlouvy. Rovněž jsou povinny se neprodleně vyzoomět o tom, že proti nim bylo zahájeno insolvenční řízení, nebo že vstoupily do likvidace, anebo že proti nim je veden výkon rozhodnutí.
- 8.4 Podmínky a otázky neupravené touto Smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a dalšími platnými právními předpisy České republiky. Případné spory mezi smluvními stranami, vyplývající z této smlouvy a jednotlivých smluv, které nebudou vyřešené smírnou cestou, se budou rozhodovat v občanském soudním řízení před obecnými soudy České republiky.
- 8.5 Neplatnost či nevymahatelnost jakéhokoli ustanovení této Smlouvy nemá vliv na ostatní ustanovení, která zůstávají platná a účinná a smluvní strany se tímto zavazují k nahrazení neplatného či nevymahatelného ustanovení ustanovením platným a vymahatelným, jehož znění se bude co nejvíce blížit vůli smluvních stran vyjádřené v původním neplatném ustanovení tak, aby účel a podstata této Smlouvy byly zachovány.
- 8.6 Strany prohlašují, že tuto Smlouvu uzavřely po vzájemném projednání, že odpovídá jejich pravé a svobodné vůli. Před podpisem si Smlouvu řádně přečetly a s jejím obsahem souhlasí.
- 9.1 Součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
  - Č.1 – Specifikace Služeb
  - Č.2 – Kontaktní osoby

V Praze dne 2.1.2015

V Teplicích dne 2.1.2015



# Smlouva o správě datového centra a IT infrastruktury

---

## Příloha 1 – Specifikace služeb správy datového centra a IT infrastruktury

### 1. DETAILNÍ SPECIFIKACE SLUŽEB

#### 1.1. Služby provozu Datového centra Veolia

- a) Správa SAN infrastruktury a diskových polí
  - (1) Kontrola a aktualizaci firmware diskových polí a SAN switchů
  - (2) Úprava konfigurace SAN switchů dle požadavků Objednatele
  - (3) Úprava konfigurace diskových polí dle požadavků Objednatele
  - (4) Performance a kapacitní monitoring diskových polí a SAN switchů
  - (5) Pravidelná profylaxe stavu a kontrola logů
- b) Správa LAN infrastruktury
  - (1) Kontrola a aktualizace firmware switchů a síťových karet
  - (2) Úprava konfigurace fyzické LAN dle požadavků Objednatele
  - (3) Úprava konfigurace virtuálních switchů ve virtuální infrastruktuře
  - (4) Monitoring síťových prvků
  - (5) Pravidelná profylaxe stavu a kontrolu logů
- c) Správa hostitelů virtualizační platformy:
  - (1) Údržba operačních systémů virtualizačních hostitelů
  - (2) Instalace patchů na hypervizory a podpůrné moduly
  - (3) Pravidelná kontrola doporučených verzí firmware použitého HW hostitelů
  - (4) Úpravy konfigurace hypervizorů dle požadavků Objednatele
  - (5) Monitoring stavu a výkonnosti virtualizačních hostitelů
  - (6) Pravidelná profylaxe stavu hostitelů a kontrola logů
- d) Správa centrálního managementu virtualizační platformy
- e) Správa centrálního monitoringu virtualizační platformy
- f) Správa zálohování:
  - (1) Konfigurace a správa zálohovacích úloh
  - (2) Monitoring provádění zálohovacích úloh a testování obnovitelnosti
  - (3) Monitoring volné kapacity na úložných záloh
  - (4) Pravidelná profylaxe stavu služeb zálohování a kontrola logů
- g) Správa virtuálních serverů
  - (1) Asistence při vytváření a konfiguraci VM
  - (2) Pomoc při správě šablon VM

#### 1.2. Služby správy IT infrastruktury

- a) Správa infrastruktury lokálních datových center (podpora 3. úrovně) pro:
  - (1) Umístění a zapojení fyzických serverů
  - (2) Správu zálohovacích nástrojů
  - (3) Správu nástrojů pro virtualizaci (Hypervizor)
  - (4) Správu nástrojů pro rozklad zátěže (Load balancing)
  - (5) Správu nástrojů pro vysokou dostupnost (High Availability)
  - (6) Správu nástrojů pro virtualizaci desktopů a aplikací
  - (7) Správu nástrojů pro terminálový přístup
  - (8) Správu relačních databází
- b) Správa infrastruktury pro koncová zařízení a uživatele (podpora 3. úrovně) pro:

## Smlouva o správě datového centra a IT infrastruktury

---

- (1) Řešení Service Desk
  - (2) Nasazování oprav SW
  - (3) Provoz řešení Anti-Virus
  - (4) Nasazování operačních systémů
  - (5) Správu adresářové služby
  - (6) Nasazování aplikací
  - (7) Publikování obsahu
  - (8) Správu serverových operačních systémů
  - (9) Správu infrastruktury privátních klíčů
- c) Podpora a poradenství pro oblast IT bezpečnosti:
- (1) Profesionální služby v oblasti auditu a souladu s požadavky právních předpisů
  - (2) Příprava standardů a norem, program informování uživatelů
- d) Podpora a poradenství pro oblast počítačových sítí:
- (1) Správa řešení pro vzdálený přístup do lokální sítě
  - (2) Správa řešení zabezpečení počítačové sítě
  - (3) Správa, podpora a rozvoj sítě WAN
  - (4) Správa, podpora a rozvoj přístupu do sítě Internet

### **2. ZADÁVÁNÍ POŽADAVKŮ**

Objednatel může požadavky na Poskytovatele týkající se provozu a údržby Datového centra a s ním související IT infrastruktury zadávat pouze prostřednictvím HelpDesku Veolia Service Desk: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX