

Smlouva č. CTU/2019_074

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“)

Smluvní strany:

1. Česká republika – Český telekomunikační úřad

se sídlem: Sokolovská 219/58, Praha 9
adresa pro doručování pošt. přihrádka 02, 225 02 Praha 025
bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha
Číslo účtu: xxxxxx/xxxx
IČO: 70106975
DIČ: CZ70106975 (osoba identifikovaná k dani)
jejímž jménem jedná: Ing. Mgr. Jaromírem Novákem,
předsedou Rady Českého telekomunikačního úřadu

(dále jen „objednatel“) na straně jedné

a

2. Crayon Czech Republic and Slovakia s.r.o.

se sídlem: Revoluční 1082/8, Nové Město, 110 00 Praha 1
zastoupen: Dr. Ing. Miroslavem Holušou, prokuristou
IČO: 085 55 532
DIČ: CZ08555532
bankovní spojení: BNP Paribas S.A., pobočka Česká republika
číslo účtu: xxxxxx-xxxxxxxxxx/xxxx
zapsaná v obchodním rejstříku vedeným Městským soudem v Praze,
oddíl C, vložka 320900

(dále jen „zhotovitel“) na straně druhé,

uzavírají na základě výsledku zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „Poskytování služeb technické podpory provozu a údržby vybraných IT systémů ČTÚ“ tuto smlouvu.

Článek I.

Účel a předmět smlouvy

1. Účelem této smlouvy je stanovení obsahových požadavků, postupů, obchodních podmínek a dalších smluvních ujednání, na jejichž základě bude prováděna činnost plánované údržby a technické podpory provozu na SW a HW komponentech datového centra a systému dohledu, to vše v návaznosti na výsledky zadávacího řízení v rámci veřejné zakázky s názvem „Poskytování služeb technické podpory provozu a údržby vybraných IT systémů ČTÚ“.
2. Předmětem této smlouvy je na straně jedné závazek zhotovitele provádět činnosti plánované údržby a technické podpory provozu na SW a HW komponentech datového centra a systému dohledu, zahrnující mj. licenční SW a HW podporu (maintenance) datového centra a systému dohledu, to vše v rozsahu činností uvedených v bodech 1.1

až 1.15 přílohy č. 1 této smlouvy (Specifikace předmětu plnění), a na straně druhé závazek objednatele uhradit zhotoviteli za řádně a včas provedené činnosti sjednanou cenu.

3. Součástí předmětu této smlouvy je dále opční právo objednatele požadovat po zhotoviteli po dobu účinnosti této smlouvy dodatečné poskytnutí služeb v rozsahu činností specifikovaných v bodu 1.16 přílohy č. 1 této smlouvy (Specifikace předmětu plnění).
4. Uvedené opční právo si kupující vyhrazuje jako případnou změnu závazku ze smlouvy v souladu s § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, a to za níže uvedených podmínek. Poskytnutí služeb na základě uplatněného opčního práva objednatele se uskuteční za obdobných podmínek, jako jsou touto smlouvou stanoveny pro poskytování služeb, a to na základě uzavření příslušného dodatku smlouvy nebo samostatné objednávky.

Článek II. Místo plnění

Místem plnění je sídlo objednatele.

Článek III. Cena a platební podmínky

1. Celková cena za plnění dle čl. I. odst. 1 této smlouvy v rozsahu činností uvedených v bodech 1.1 až 1.13 přílohy č. 1 této smlouvy (dle cenové kalkulace uvedené v příloze č. 2 této smlouvy), činí 20.396.022 Kč bez DPH. Celková cena bude hrazena postupně, kdy výše jednotlivých ročních plateb jsou sjednány takto:
 - a) cena za plnění poskytnuté dle čl. I. odst. 1 této smlouvy v rozsahu činností uvedených v bodech 1.1 až 1.13 přílohy č. 1 této smlouvy za první rok činí 6.481.77,50 Kč bez DPH,
 - b) cena za plnění poskytnuté dle čl. I. odst. 1 této smlouvy v rozsahu činností uvedených v bodech 1.1, 1.3 až 1.13 přílohy č. 1 této smlouvy za druhý rok činí 5.405.156,50 Kč bez DPH,
 - c) cena za plnění poskytnuté dle čl. I. odst. 1 této smlouvy v rozsahu činností uvedených v bodech 1.4, 1.5, 1.7 až 1.13 přílohy č. 1 této smlouvy za třetí rok činí 4.254.536 Kč bez DPH
 - d) cena za plnění poskytnuté dle čl. I. odst. 1 této smlouvy v rozsahu činností uvedených v bodech 1.4, 1.5, 1.7 až 1.13 přílohy č. 1 této smlouvy za čtvrtý rok činí 4.254.536 Kč bez DPH.
2. Cena za plnění poskytované dle čl. I. odst. 1 této smlouvy v rozsahu uvedeném v bodě 1.14 přílohy č. 1 této smlouvy činí 5.000 Kč bez DPH/1 MD, tj. za 200 MD celkem max. 1.000.000 Kč bez DPH.
3. Cena za plnění poskytované dle čl. I. odst. 1 této smlouvy v rozsahu uvedeném v bodě 1.15 přílohy č. 1 této smlouvy činí 20.000 Kč bez DPH/1 MD, tj. za 10 MD celkem max. 200.000 Kč bez DPH.
4. Ceny je stanoveny jako pevné a lze je měnit pouze při změně sazby DPH. K ceně bude při její fakturaci připočtena DPH v aktuální výši ke dni zdanitelného plnění. Veškeré náklady zpracovatele nezbytné pro plnění smlouvy, tj. zejména cestovní, ubytovací, komunikace, zajištění jednání se zaměstnanci objednatele, jsou součástí uvedených cen.
5. Smluvní strany se dohodly na následujících platebních podmínkách:
 - a) prvních 50 % roční ceny dle odstavce 1 tohoto článku za plnění poskytnuté vždy v období prvních 6 měsíců v rámci příslušného roku plnění (nikoliv kalendářního),

- bude uhrazeno na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „faktura“) vystaveného zhotovitelem po uplynutí daného období,
- b) druhých 50 % roční ceny dle odstavce 1 tohoto článku za plnění poskytnuté vždy v období druhých 6 měsíců v rámci příslušného roku plnění (nikoliv kalendářního), bude uhrazeno na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „faktura“) vystaveného zhotovitelem po uplynutí daného období,
 - c) cena dle odstavce 2 a 3 tohoto článku bude uhrazena na základě faktury vystavené zhotovitelem po poskytnutí daného plnění, a to ve výši tvořené součinem jednotkové ceny za 1 MD a skutečně poskytnutého rozsahu plnění (např. poměrná část 1 MD).
6. Splatnost faktury je sjednána na 30 dnů ode dne doručení objednateli. V případě faktury doručené objednateli mezi 10. prosincem a 10. lednem je taková faktura splatná nejdříve následujícího 1. února. Platební povinnosti objednatele plynoucí z této smlouvy jsou splněny dnem odepsání příslušné částky ve prospěch účtu zhotovitele. Úhrada bude provedena bezhotovostním převodem z účtu objednatele ve prospěch účtu zhotovitele.
7. Všechny faktury musí mít náležitosti podle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 OZ, a musí obsahovat číslo této smlouvy. Přílohou faktury musí být příslušný předávací protokol, potvrzující poskytnutí služeb v daném období či rozsahu. Objednatel je oprávněn fakturu zhotoviteli vrátit bez zbytečného odkladu po zjištění, že obsahuje údaje nesprávné nebo chybí-li některá ze zákonem či touto smlouvou požadovaných náležitostí, a to před uplynutím doby splatnosti, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou. Nová doba splatnosti počíná běžet ode dne vystavení bezvadné faktury.
8. Úhrada ceny za služby poskytnuté na základě využití opčního práva objednatele bude provedena za podmínek uvedených v tomto článku, a to na základě uzavření příslušného dodatku této smlouvy.

Článek IV. Ostatní práva a povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel:
- a) se zavazuje zajistit, že veškerá zařízení, která umožňují vzdálený dohled, budou připojena po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce s dálkovým diagnostickým systémem na centrální dohled, který bezprostředně informuje techniky zhotovitele,
 - b) se zavazuje provádět zásahy na zařízení na základě hlášení dálkového diagnostického systému nebo na základě hlášení vady zařízení objednatelům podle Procesu předávání servisních požadavků, uvedeného v příloze č. 3 této smlouvy. K odstranění vady zařízení se technici zhotovitele dostaví do doby, která je specifikována pro jednotlivá zařízení či software v příloze č. 1 této Smlouvy,
 - c) se zavazuje o hlášeních dálkového diagnostického systému nebo o hlášeních, které nahlásila některá z osob uvedených v příloze č. 3 této smlouvy, neprodleně informovat pracovníky objednatele e-mailem na adresy uvedenými v příloze č. 3 této smlouvy,
 - d) se zavazuje o hlášeních a zásazích na zařízeních (včetně výsledku těchto zásahů) vést evidenci, která bude předávána objednateli vždy nejpozději pátý pracovní den následujícího měsíce po měsíci, ve kterém došlo k hlášení či provedení zásahu,
 - e) se zavazuje provádět softwarovou a hardwarovou podporu na produkty specifikované v Příloze č. 1 této Smlouvy, a to formou prodeje softwarové podpory příslušných výrobců. Úroveň softwarové a hardwarové podpory je dána podmínkami jednotlivých

výrobců. Součástí softwarové a hardwarové podpory nejsou programátorské práce, ani jakékoliv zásahy do zdrojových kódů software,

- f) je oprávněn po schválení objednatelem provádět technické změny a výměnu dílů zařízení, pokud tím nebude ovlivněna funkce zařízení. Náhradní díly zařízení dodávané výměnou musí odpovídat standardu nových dílů a musí být v bezvadném funkčním stavu. Vadné díly přechází po výměně za díly nové do vlastnictví zhotovitele,
 - g) je povinen vykonávat technickou údržbu zařízení a ostatní služby podle této smlouvy s řádnou péčí a v maximální možné kvalitě a v souladu s obecně závaznými právními předpisy a v souladu s předmětnými vnitřními předpisy Úřadu,
 - h) se zavazuje poskytovat služby ve lhůtách, které jsou pro jednotlivá zařízení či software vymezeny v příloze č. 1 této Smlouvy,
 - i) se zavazuje vytvořit havarijní plány (Disaster recovery plan) vztahující se k předmětu plnění, pro zajištění úplné obnovy funkčnosti služeb předmětu plnění a to do 6 měsíců od účinnosti smlouvy,
 - j) je povinen informovat objednatele o významné změně ovládání zhotovitele (ve smyslu § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů (např. případy, kdy dojde k významné změně kontroly nad zhotovitelem, přičemž kontrolou se zde rozumí vliv, ovládání či řízení či ekvivalentní postavení) nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popř. změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívanými zhotovitelem k plnění dle této smlouvy,
 - k) je povinen neprodleně informovat objednatele o kybernetických bezpečnostních incidentech/událostech vztahující se k předmětu plnění a vést jejich evidenci
2. Objednatel:
- a) je povinen zajistit, aby zařízení a software byly užívány v souladu se specifikacemi a návody výrobce,
 - b) je povinen konzultovat se zhotovitelem změny, které mají vliv na provoz vybraných IT systémů objednatele.
 - c) je povinen zajistit, aby zaměstnanci objednatele, kteří jsou specifikováni v příloze č. 3 této smlouvy (Kontakty objednatele) budou zhotovitele bez zbytečného odkladu informovat o vzniklých poruchách zařízení či software podle Procesu předávání servisních požadavků uvedeném v příloze č. 3 této smlouvy.
 - d) zprostředkuje na vyžádání zhotoviteli potřebný čas pro provedení oprav systémem vyžadované údržby zařízení včetně přístupu k zařízení (např. odstávka datového centra pro účely elektrické revize zařízení v rozsahu cca 8 dnů, např. 4 víkendy).
 - e) poskytne na vyžádání zhotovitele kompetentního zaměstnance, který poskytne zhotoviteli součinnost při provádění činností servisu a údržby.

Článek V.

Vyšší moc a okolnosti vylučující odpovědnost

1. Smluvní strany nebudou odpovědné za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků následkem okolností vylučujících odpovědnost v případech tzv. vyšší moci. Výraz vyšší moc znamená a zahrnuje zejména: přírodní katastrofu, požár, záplavy, zemětřesení a dále povstání, stávky, pracovní boje jakéhokoliv druhu nebo terorismus, které mají přímou souvislost a brání plnění povinností ze smlouvy a plnění povinností nelze zajistit jinak nebo je nahradit, nehody, pád letadla včetně nehod, kterým se nedalo vyhnout v souvislosti s plněním této smlouvy včetně přijetí zákona nebo mimořádného rozhodnutí přísl. úřadu

v souvislosti se zásahem vyšší moci, pokud příčiny a události mají vliv na plnění povinností stran ze smlouvy a plnění povinností vyplývajících ze smlouvy nelze zajistit jinak.

2. Vyskytne-li se působení překážky, s níž jsou spojeny účinky vylučující odpovědnost, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu trvání takové překážky. Smluvní strana, která je postižena takovou překážkou, je však povinna okamžitě, písemně, uvědomit druhou smluvní stranu o této skutečnosti, o začátku trvání této překážky a předpokládané době jejího trvání.

Článek VI.

Ochrana osobních údajů, ochrana informací

1. Smluvní strany berou touto smlouvou na vědomí, že plnění této smlouvy může být spojeno se zpracováním osobních údajů, jak je definováno v zákoně č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „ZPOU“) a Nařízení GDPR. V takovém případě je objednatel správcem a zhotovitel zpracovatelem osobních údajů ve smyslu ustanovení § 4 písm. k) ZPOU a ve smyslu ustanovení článku 4 bod 7) a 8) Nařízení GDPR.
2. Pokud bude ve smyslu odstavce 1 spojeno plnění této smlouvy se zpracováním osobních údajů, objednatel zhotoviteli na základě zvláštního písemného zmocnění (listinnou či elektronickou formou, např. prostřednictvím Helpdesku) a v jeho rámci povolí přístup k osobním údajům. Ve zmocnění objednatel vymezí:
 - a) rozsah a účel zpřístupnění osobních údajů,
 - b) dobu zpřístupnění osobních údajů,
 - c) případná zvláštní bezpečnostní opatření,
 - d) případné podmínky zapojení další osoby odlišné od autorizovaných osob zhotovitele,
 - e) případné podmínky zhotovení kopií zpřístupněných osobních údajů včetně stanovení toho, jak s těmito osobními údaji nakládat po uplynutí doby pro jejich zpřístupnění.

Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce podle článku 29 Nařízení GDPR.

3. Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním podle této smlouvy. Zhotovitel se zejména zavazuje:
 - a) nezhotovovat kopie osobních údajů,
 - b) osobní údaje využívat pouze pro účely plnění této smlouvy; případné další účely zpracování schválit skrze jednoznačný pokyn správce,
 - c) nesdělovat nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu objednatele,
 - d) zajistit, aby jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s osobními údaji v souvislosti s plněním podle této smlouvy, byli zavázáni povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám,
 - e) zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění podle této smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepoživovaly kopie osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu objednatele a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
 - f) objednatel je oprávněn provádět kontrolu, zda zhotovitel plní své povinnosti podle tohoto ustanovení.
4. Zhotovitel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti s objednatelem, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním osobních údajů nebo která mu přímo vyplývá

z Nařízení GDPR nebo ZPOÚ. Zhotovitel může být v této souvislosti ze strany objednatele zejména písemně požádán o předložení svých písemných technických a organizačních bezpečnostních opatření a o umožnění případné kontroly, auditu, monitoringu či inspekce dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.

5. Po skončení účinnosti smlouvy je zhotovitel povinen všechny osobní údaje, včetně dalších kategorií chráněných údajů a souvisejících metadat, které má v držení vymazat, a pokud je dosud nepředal objednateli, předat je objednateli a dále vymazat všechny existující kopie. To neplatí, je-li zhotovitel povinen ukládat osobní údaje i po skončení účinnosti smlouvy podle příslušných právních předpisů.
6. Poruší-li prokazatelným způsobem zhotovitel či třetí osoba užitá zhotovitelem k plnění smlouvy (poddodavatel) kteroukoliv povinnost týkající se či související se zpracováním osobních údajů, ať již vyplývá z Nařízení GDPR, ZPOÚ nebo z jiných právních předpisů či ze smlouvy, a objednateli bude v důsledku takového porušení pravomocně uložena pokuta, zejména ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů, zavazuje se zhotovitel po jeho prokázání zavinění na výzvu objednatele, k níž bude dále přiloženo pravomocné rozhodnutí o uložení pokuty, uhradit objednateli peněžitou náhradu v maximální výši hodnoty plnění podle této smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po prokázání zavinění zhotovitele a obdržení písemné výzvy k zaplacení, nejpozději však do pěti (5) pracovních dní od tohoto prokázání a obdržení písemné výzvy.
7. Poruší-li prokazatelným způsobem zhotovitel či třetí osoba užitá zhotovitelem k plnění smlouvy (poddodavatel) kteroukoliv povinnost týkající se či související se zpracováním osobních údajů, ať již vyplývá z Nařízení GDPR, ZPOÚ nebo z jiných právních předpisů či ze smlouvy, a vznikne-li v souvislosti s takovým porušením třetí osobě jako subjektu údajů materiální či nemateriální újma a objednatel uhradí této poškozené třetí osobě pohledávku na náhradu materiální či nemateriální újmy, zavazuje se zhotovitel poskytnout objednateli peněžitou náhradu v maximální výši hodnoty plnění podle této smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po prokázání zavinění zhotovitele a obdržení písemné výzvy k zaplacení, nejpozději však do pěti (5) pracovních dní od tohoto prokázání a obdržení výzvy.
8. Smluvní strany se dohodly, že porušení kterékoliv povinnosti zhotovitele plynoucí z právních předpisů v oblasti ochrany osobních údajů, zejména z Nařízení GDPR, ZPOÚ či ze smlouvy, představuje podstatné porušení smlouvy, pro které je objednatel oprávněn od smlouvy písemně odstoupit. Odstoupením smlouva zaniká, a to ke dni jeho doručení zhotoviteli.
9. Objednatel a zhotovitel se zavazují, že obchodní, technické, jakož i netechnické informace, které mají nebo by mohly mít potenciální hodnotu, a které jim byly svěřeny smluvním partnerem, nepřístupní třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace ani pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle podmínek této smlouvy. Za důvěrnou informaci se pokládá vždy taková informace, která je takto kteroukoliv smluvní stranou kdykoliv označena. To však neplatí v případě, že by se stala tato informace, k níž se zavazují k povinnosti mlčenlivosti či k povinnosti zachovat důvěrnost informace, podle tohoto ustanovení smlouvy, obecně známou či dostupnou. To se nevztahuje na výstupy z plnění podle této smlouvy.
10. Zhotovitel se zavazuje, že všechny povinnosti stanovené mu v tomto článku ve stejné podobě uplatní vůči svým zaměstnancům, resp. tyto povinnosti přenesou v rámci svých smluvních vztahů na případné poddodavatele.

Článek VII. Salvátorské ustanovení

Obě smluvní strany prohlašují, že pokud se kterékoliv ustanovení této smlouvy nebo s ní související ujednání ukáže být neplatným nebo se neplatným stane, že tato skutečnost

neovlivní platnost smlouvy jako celku. V takovém případě se obě smluvní strany zavazují nahradit neprodleně neplatné ustanovení ustanovením platným; obdobně se zavazují postupovat v případě ostatních nedostatků smlouvy či souvisejících ujednání.

Článek VIII. Kontaktní (oprávněné) osoby

1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami ve věcech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních (oprávněných) osob (dále jen „kontaktní osoby“), jejichž oprávnění jednat v dané věci za objednatele a zhotovitele jsou:

a) ve věcech technických:

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil
xxxx xxxxx	xxxxxx@ctu.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx
xxx xxxx	xxxxx@ctu.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx
xxxxx xxxxxxxx	xxxxxxxx@ctu.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx
xxxx xxxxx	xxxxxx@ctu.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx
xxxxx xxxxx	xxxxxx@ctu.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx
xxxxx xxxxx	xxxxx.xxx@crayon.com		+420 xxx xxx xxx
xxxxx xxxxx	xxxxx.xxx@crayon.com		+420 xxx xxx xxx

b) ve věcech smluvních:

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil
xxxxx xxxxx	xxxxxx@ctu.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx
xxxxx xxxxx	xxxxxx@ctu.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx
xxxxxxxxx xxxxxx	xxxxxxxx.xxx@crayon.com		+420 xxx xxx xxx

c) ve věcech řešení kybernetických událostí/incidentů

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil	Role
xxxxx xxxxxxxx	xxxxxx@ctu.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	Manažer kybernetické bezpečnosti
xxxxx xxxxx	xxxxx@ctu.cz	+420 xxx xxx xxx		Architekt kybernetické bezpečnosti
xxxxx xxxxx	xxxxx.xxx@crayon.com	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	Manažer kybernetické bezpečnosti
xxxxx xxxxx	xxxxx.xxx@crayon.com	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	Architekt kybernetické bezpečnosti

2. Kontaktní osoby podle odst. 1 tohoto článku projednávají záležitosti související s poskytovaným plněním, dohlížejí na provádění plnění dle této smlouvy, zejména předávají a přijímají informace, podklady, jakož i výsledky plnění, podepisují protokoly o předání a převzetí plnění.
3. Kontaktní osoby nejsou oprávněny ke změnám této smlouvy a k jejím doplňkům, ani k jejich zrušení, ledaže se prokáží plnou mocí udělenou jim k tomu statutárním orgánem příslušné smluvní strany.

4. Veškeré dokumenty mající vztah k plnění této smlouvy musí být podepsány alespoň jednou kontaktní osobou k tomu příslušnou za smluvní stranu podle dané oblasti a odbornosti (příp. jeho zástupcem), která úkon činí.

Článek IX. Ukončení smlouvy

1. Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.
2. Smluvní strany jsou dále oprávněny od této smlouvy odstoupit v případech stanovených občanským zákoníkem.
3. Za podstatné porušení smlouvy zhotovitelem se považuje:
 - a) nedodržení povinnosti zhotovitele podle čl. VI. této smlouvy,
 - b) neprovádění plnění podle smlouvy řádně a včas v souladu s pokyny objednatele nebo v souladu s příslušnými obecně závaznými normami, a to ani v dodatečně stanovené lhůtě 10 pracovních dní,
 - c) neodstranění vad ve sjednané lhůtě, a to ani v dodatečně stanovené lhůtě 10 pracovních dní,
 - d) dodatečně zjištěný fakt, že údaje uvedené zhotovitelem v rámci předchozího zadávacího řízení nebyly pravdivé.
4. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně a doručeno druhé smluvní straně. Právní účinky nastávají okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně, není-li stanoveno jinak.
5. Objednatel má v případě významné změny ovládání zhotovitele právo reagovat, a to včetně možnosti odstoupit od této smlouvy (ex nunc).
6. V případě ukončení této smlouvy se smluvní strany zavazují vypořádat veškeré své vzájemné závazky do 60 dnů ode dne ukončení smlouvy. Toto ustanovení neplatí v případě, že dojde k odstoupení od smlouvy z důvodů na straně zhotovitele.

Článek X. Smluvní pokuty, odpovědnost za škody

1. V případě prodlení objednatele s uhrazením řádně fakturovaných částek podle podmínek stanovených touto smlouvou má zhotovitel nárok na úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, nejvýše však v součtu do výše 5 % z fakturované částky.
2. V případě prodlení zhotovitele s plněním této smlouvy oproti reakčním dobám stanoveným v příloze č. 1 této Smlouvy (bod 1.1 až 1.4 a 1.6) uhradí zhotovitel objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou i započatou hodinu prodlení.
3. V případě prodlení zhotovitele s vytvořením havarijních plánů podle čl. IV. odst. 1 písm. i) této smlouvy uhradí zhotovitel objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý i započatý den prodlení.
4. V případě porušení informační povinnosti zhotovitele podle čl. IV. odst. 1 písm. j) a k) této smlouvy uhradí zhotovitel objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý případ.
5. V případě porušení své povinnosti ve věci ochrany osobních údajů nebo ochrany informací stanovené podle čl. VI. této smlouvy uhradí zhotovitel objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
6. Úrok z prodlení a smluvní pokuta jsou splatné ve lhůtě 10 dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich úhradě.

7. Objednatel nemá právo uplatnit smluvní pokutu, jestliže zhotovitel prokáže, že objednatel neposkytl zhotoviteli spolupůsobení nutné k tomu, aby zhotovitel mohl splnit svůj závazek.
8. Objednatel je oprávněn započítat případné smluvní pokuty oproti ceně za plnění této smlouvy.
9. Zaplacením smluvní pokuty podle této smlouvy není dotčen nárok smluvní strany na náhradu skutečné škody v celém rozsahu způsobené škody. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu vzniklou jako následek vyšší moci.

Článek XI. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu od 1. 1. 2020, resp. od účinnosti smlouvy, a to na dobu 48 měsíců.
2. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené nebo z ní vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními OZ., příp. zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Zhotovitel se zavazuje, že při práci s daty objednatele bude plně respektovat nařízení GDPR a ZPOÚ. Zhotovitel se dále zavazuje, že bude respektovat požadavky vyplývající ze zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, a prováděcí vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).
3. Smluvní strany bezvýhradně souhlasí s uveřejněním této smlouvy, případných dodatků k této smlouvě, jakož i se zveřejněním dalších aspektů tohoto smluvního vztahu v souladu se zákonem 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. Uveřejnění zajistí objednatel.
4. Objednatel a zhotovitel se zavazují, že bez písemného souhlasu druhé smluvní strany neučiní informace získané při plnění této smlouvy v žádné podobě dostupné třetí straně, ani že je nepoužijí k jiným účelům než k účelům plnění této smlouvy, s výjimkou informací nezbytných pro nastavení systémů spravovaných třetí stranou. Toto ustanovení platí i po dobu 5 let od ukončení účinnosti této smlouvy, nemá však vliv na případné povinnosti objednatele vyplývající ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
5. Veškeré změny a doplnění této smlouvy lze činit pouze se souhlasem obou smluvních stran písemnou formou, a to prostřednictvím vzestupně číslovaných dodatků, jinak jsou neplatné.
6. Jakékoli oznámení ve smyslu této smlouvy od druhé smluvní strany musí být učiněno písemně.
7. Smlouva vzniká dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a nabyvá účinnosti dnem zveřejnění smlouvy podle zákona o registru smluv.
8. Tato smlouva se vztahuje na právní nástupce smluvních stran.
9. Tato smlouva je vyhotovena v listinné podobě ve třech vyhotoveních, z nichž dvě obdrží objednatel a jedno zhotovitel. Současně se smluvní strany dohodly na vytvoření smlouvy rovněž v elektronické podobě, kdy bude příslušný dokument opatřen elektronickými podpisy zástupců obou smluvních stran.
10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

Příloha č. 2 – Cenová kalkulace

Příloha č. 3 – Popis procesu předávání servisních požadavků.

11. Obě smluvní strany prohlašují, že se s textem této smlouvy seznámily, obsahu porozuměly, souhlasí s ním a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne 30. 12. 2019

V Praze dne 27. 12. 2019

Objednatel:

Zhotovitel:

.....
Ing. Mgr. Jaromír Novák
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu

.....
Dr. Ing. Miroslav Holuša
prokurista

SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

1.1. Databázové servery – servisní podpora

DB servery ORACLE T5-2 – dvouroční podpora Oracle Premier Support for Systems; týká se serverů uvedených v následující tabulce včetně úrovně systémové podpory:

Server	Server Model	Specifikace programu systémové podpory	Ks	Požadované roky podpory
t5-A	Oracle SPARC T5-2	Oracle Premier Support for Systems (http://www.oracle.com/us/support/061681.pdf)	1	2
t5-B	Oracle SPARC T5-2	Oracle Premier Support for Systems (http://www.oracle.com/us/support/061681.pdf)	1	2

Servisní služby Oracle Premier Support for Systems jsou poskytovány pouze přímo společností Oracle, resp. pracovníky jejího servisního oddělení. Přesný rozsah služeb je definovaný Oracle standardem (přesný a aktualizovaný popis služby je uveden na adrese:

<https://www.oracle.com/support/premier/systems/>) a obsahuje mimo jiné:

- Neomezený telefonický přístup k Oracle servisním specialistům v režimu 24x7.
- Poskytování servisní podpory na místě v režimu 24x7 s reakční dobou 2 hodiny.
- Kompletní podpora pro hardware, integrovaný software (firmware) a software - Oracle Solaris, Oracle VM.
- Analýza dálkovým vstupem.
- Přístup k softwarovým updatům a upgradům – bezpečnostní záplaty, opravy chyb, funkční rozšíření i nové verze.
- Přístup do portálu výrobce My Oracle Support v režimu 24x7.
- Dodávky náhradních dílů za vadné HW komponenty.
- Opravy zařízení výměnou vadných dílů (mimo CRU) a další služby.
- Telefonická pomoc a asistence na místě.

Pomoc po telefonu zahrnuje neomezenou asistenci při řešení problému s produkty Oracle. Telefonická pomoc je k dispozici 24 hodin denně každý den (včetně dnů volna). Pomoc je určena pro jednu hlavní a dvě vedlejší kontaktní osoby, které mají možnost telefonicky kontaktovat a zadávat hlášení o poruchách. Podpora, kterou nelze vyřešit telefonicky, vede k vyslání plně kvalifikovaného servisního technika. Vznikne-li problém, který si žádá pomoc, program umožňuje definovat Vaši vlastní prioritu a tudíž i závaznou dobu pro započítání řešení.

1.2. Diskové pole EMC VNX5400 Unified – servisní podpora

Týká se zařízení uvedené v následující tabulce včetně úrovně jednoleté systémové podpory:

Diskové pole	Model	Specifikace programu podpory	Ks	Požadované roky podpory
EMC VNX 5400	VNX5400 Unified	X 7x24, 4h. response	1	1

Úroveň servisní podpory X 7x24 obsahuje:

- Standardní podporu HW poskytovanou výrobcem zařízení (EMC) v režimu 7x24x365 bez garantované doby opravy, v rámci které je garantována bezplatná úhrada dílů a oprav, kdy k poruše nedošlo chybnou obsluhou nebo z důvodu změny lokality zařízení bez vědomí servisního partnera, garance dostupnosti náhradních dílů a konzultační podpora při řešení problémů.
- Povinné poplatky za provozování firmware.
- Povinné poplatky za provozování SW nástrojů (core software – operační systém, administrační konzolové nástroje, klienti).
- Zajištění aktualizace firmware jednotky, testování po aktualizaci a řešení problémů spojených s aktualizací firmware, online monitoring a diagnostika HW od EMC.
- Přístup k eServices Support Tools EMC:
 - Znalostní báze.
 - Informace o produktových novinkách (product lifecycle information).
 - Bezpečnostní notifikace a přístup k technické dokumentaci.
 - Download patchů a upgradů.
 - Service management incidentů.
 - Přístup k Support forum.

1.3. SAN optické přepínače BROCADE – servisní podpora

Týká se zařízení uvedených v následující tabulce včetně úrovně dvouleté systémové podpory:

Označení	Model	Specifikace programu podpory	Ks	Požadované roky podpory
Brocade 6510	FC Switch Brocade 6510 (24-36-48x 16Gbps port)	X 7x24, 4h. response	1	2
Brocade 6510	FC Switch Brocade 6510 (24-36-48x 16Gbps port)	X 7x24, 4h. response	1	2

Obsahuje:

- Standardní podporu HW poskytovanou výrobcem zařízení (Brocade), v rámci které je garantována bezplatná úhrada dílů a oprav, kdy k poruše nedošlo z důvodů běžného provozního opotřebení nebo chybnou obsluhou, garance dostupnosti náhradních dílů a konzultační podpora při řešení problémů.
- Povinné poplatky za provozování firmware.
- Povinné poplatky za provozování SW nástrojů (administrační konzolové nástroje, klienti).

Aktualizace firmware jednotky, testování po aktualizaci a řešení problémů spojených s aktualizací firmware.

1.4. Zálohovací zařízení EMC Avamar, EMC DataDomain – systémová podpora

Týká se zařízení uvedené v následující tabulce včetně úrovně čtyřleté systémové podpory:

Zálohovací zařízení	Model	Specifikace programu podpory	Ks	Požadované roky podpory
EMC AVAMAR (pobočky)	Avamar G4S M600	X 7x24, 4h. response	8	4

EMC AVAMAR (záložní úložiště)	Avamar G Backup and recovery SW	X 7x24, 4h. response	1	4
EMC AVAMAR (centrála)	Avamar G4S Accelerator	X 7x24, 4h. response	1	4
EMC AVAMAR (centrála)	Avamar G4S Media Access	X 7x24, 4h. response	1	4
EMC AVAMAR (centrála)	Avamar G4S M2400	X 7x24, 4h. response	1	4
EMC DataDomain	Data Domain DD2500	X 7x24, 4h. response	1	4

Úroveň servisní podpory X 7x24 obsahuje:

1) Hot-line služba – dostupnost a parametry

- a) Služba technické podpory formou hot-line, dostupná v pracovních dnech v době od 7:00 do 19:00 hodin.
- b) Komunikace v českém jazyce.
- c) Možnosti zadávání přes:
 - webové rozhraní,
 - e-mail,
 - telefonicky.

2) Řešení havárie a řešení problému – doba reakce

Servisní zásah přímo v sídle ČTÚ, případně oblastních odborech dle pokynu ČTÚ nebo prostřednictvím vzdáleného dohledu do 4 hodin od okamžiku nahlášení.

3) Odstranění vady

Zhotovitel je povinen odstranit vadu nejpozději v rámci nejbližší opravné či bezpečnostní záplaty systémových modulů po okamžiku písemného (webové rozhraní, e-mail), příp. telefonického nahlášení výskytu vady.

4) Odstranění problému

Zhotovitel je povinen odstranit problém nejpozději do 5 pracovních dnů od okamžiku písemného (webové rozhraní, e-mail), příp. telefonického nahlášení vzniku problému, resp. od okamžiku převedení stavu havárie do stavu problém.

5) Odstranění havárie

Zhotovitel je povinen odstranit havárii nejpozději do 2 pracovních dnů od okamžiku písemného (webové rozhraní, e-mail), příp. telefonického nahlášení vzniku havárie.

6) Služba licenční a technické podpory obsahuje:

- Standardní podporu HW poskytovanou výrobcem zařízení (EMC) v režimu 7x24x365 bez garantované doby opravy, v rámci které je garantována bezplatná úhrada dílů a oprav, kdy k poruše nedošlo chybnou obsluhou nebo z důvodu změny lokality zařízení bez vědomí servisního partnera, garance dostupnosti náhradních dílů a konzultační podpora při řešení problémů.
- Povinné poplatky za provozování firmware.
- Povinné poplatky za provozování SW nástrojů (core software – operační systém, administrační konzolové nástroje, klienti).
- Zajištění aktualizace firmware jednotky, testování po aktualizaci a řešení problémů spojených s aktualizací firmware, online monitoring a diagnostika HW od EMC.
- Přístup k eServices Support Tools EMC:
 - Znalostní báze.

- Informace o produktových novinkách (product lifecycle information).
- Bezpečnostní notifikace a přístup k technické dokumentaci.
- Download patchů a upgradů.
- Service management incidentů.
- Přístup k Support forum.
- Přístup k produktovým a diagnostickým nástrojům.

1.5. SW Veritas (Symantec) - licenční poplatek

Týká se čtyřleté licenčního podpory licence Storage Foundation v SPVU modelu.

PRODUCT DESCRIPTION	Vol.	Požadované roky podpory
ESSENTIAL 12 MONTHS RENEWAL FOR INFOSCALE ENTERPRISE UX 1 CORE ONPREMISE STANDARD PERPETUAL LICENSE GOV	12	4

Obsahuje:

- Povinný poplatek za provozování a údržbu licencí výrobce Symantec na clusterware, tj: Essential support od Symantec/VERITAS, který obsahuje:
 - Servisní verze pro udržení kroku s vývojem verzí hardwaru a operačního systému.
 - Opravy chyb softwaru, opravné kódy.
 - Dokumentace k novým verzím software.
 - Přístup k elektronické pomoci Symantec/VERITAS Support pro řešení problémů s Symantec/VERITAS produkty.
 - Přístup k informacím společnosti Symantec/VERITAS prostřednictvím elektronických systémů.
 - Technické pokyny, návrhy, informace o vývoji produktů, dostupnost produktů, oznámení o ukončení podpory, podrobnosti o známých problémech včetně náhradních řešení.

1.6. Aplikační servery – servisní podpora

Týká se zařízení uvedeného v následující tabulce včetně úrovně dvouleté servisní podpory:

Označení	Model	Program podpory	Požadované roky podpory	Poznámka
Server 1	X3650 M4	Onsite Repair 24x7 24 Hour Committed Service	2	servery IBM
Server 2	X3650 M4	Onsite Repair 24x7 24 Hour Committed Service	2	
Server 3	X3550 M4	Onsite Repair 24x7 24 Hour Committed Service	2	
Server 4	X3550 M4	Onsite Repair 24x7 24 Hour Committed Service	2	
Server 5	X3550 M4	Onsite Repair 24x7 24 Hour Committed Service	2	
Server 6	X3550 M4	Onsite Repair 24x7 24 Hour Committed Service	2	
Server 7	X3550 M4	Onsite Repair 24x7 24 Hour Committed Service	2	
Server 8	X3550 M4	Onsite Repair 24x7 24 Hour Committed Service	2	
Server 9	X3550 M4	Onsite Repair 24x7 24 Hour Committed Service	2	
Server 10	X3550 M4	Onsite Repair 24x7 24 Hour Committed Service	2	

Servisní služby IBM Onsite Repair 24x7x24 Hour Committed Service jsou poskytovány přímo společností IBM, resp. pracovníky jejího servisního oddělení.

Rozsah služeb mimo jiné obsahuje:

- Poskytování servisní podpory na místě v režimu 24x7 s garancí opravy do 24 hodin od její přijetí servisním střediskem.
- Kompletní podpora pro hardware a integrovaný software (firmware)
- Dodávky náhradních dílů za vadné HW komponenty.
- Opravy zařízení výměnou vadných dílů a další služby.

1.7. CISCO switch – servisní podpora

Týká se čtyřleté servisní podpory zařízení uvedených v následující tabulce:

Označení	Model	Požadované roky podpory	Poznámka
Sw1cenpha	WS-C3650-48TD-L	4	1 stack složený ze 4 switchů
Sw1cenpha	WS-C3650-48TD-L	4	
Sw1cenpha	WS-C3650-48TD-L	4	
Sw1cenpha	WS-C3650-48TD-L	4	

Obsahuje:

- Standardní podporu HW poskytovanou výrobcem zařízení (Cisco), v rámci které je garantována bezplatná úhrada dílů a oprav, kdy k poruše nedošlo z důvodů běžného provozního opotřebení nebo chybnou obsluhou, garance dostupnosti náhradních dílů a konzultační podpora při řešení problémů.
- Opravy chyb firmware, opravné kódy pro udržení kroku s vývojem verzí hardwaru a navazujících systémů.
- Přístup k technické dokumentaci.
- Přístup k elektronické pomoci TAC (Cisco Technical Assistance Center) pro řešení problémů s Cisco produkty, případně Expertního centra firmy.
- Přístup k informacím společnosti Cisco prostřednictvím elektronických systémů.
- Technické pokyny, návrhy, informace o vývoji produktů, dostupnost produktů, oznámení o ukončení podpory, podrobnosti o známých problémech včetně náhradních řešení.

1.8. Application manager (dohledový systém) - licenční poplatek

Na kompletní serverovou a LAN infrastrukturu ASMKS je nasazen Application Manager Professional (dohledový systém). Čtyřletý licenční poplatek se týká možnosti využívání produktů uvedených v tabulce:

Produkt	Licence typ	Poč.	Požadované roky podpory
Application Manager Professional Annual Subscription fee for 250 Monitors with 1 user	42069.2S	1	4
Application Manager Professional Annual Subscription fee for Professional Edition Additional User	42009.2SA	3	4

OpManager Essential Single Installation License fee for 50 Devices Pack	702012.02M	1	4
OpManager Essential Annual Maintenance and Support fee for 10 NFA Interface (Plug-in)	702012.01MNFA	1	4

Obsahuje:

- Povinný poplatek za provozování a podporu Application manager.
- Servisní verze pro udržení kroku s vývojem verzí hardware a operačního systému.
- Opravy chyb softwaru, opravné kódy.
- Dokumentace k novým verzím software.
- Technické pokyny, návrhy, informace o vývoji produktů, dostupnost produktů, oznámení o ukončení podpory, podrobnosti o známých problémech včetně náhradních řešení.

1.9. Adresářová služba Active Directory – systémová podpora

Týká se jedné domény: jeden forest, čtyři doménové řadiče.

Čtyřletá systémová podpora je prováděna v rámci čtvrtletní kontroly (kapitola 1.12) a roční údržby (kapitola 1.13).

1.10. Oracle SW – licenční poplatek a systémová podpora

Týká se serverů uvedených v následující tabulce včetně čtyřleté úrovně podpory:

Produkt	Licence typ	Poč.	Požadované roky podpory
Forms and Reports	Named User Plus Perpetual	42	4

Produkt	Licence typ	Poč.	Požadované roky podpory
Oracle Database Enterprise Edition	Processor Perpetual	6	4
Diagnostic Pack	Processor Perpetual FULL USE	6	4
Tuning Pack	Processor Perpetual	6	4

Obsahuje:

- Servisní verze pro udržení kroku s vývojem verzí hardware a operačního systému.
- Opravy chyb softwaru, opravné kódy.
- Dokumentace k novým verzím software.
- Přístup k elektronické pomoci Oracle Support pro řešení problémů s Oracle produkty.
- Přístup k informacím společnosti Oracle prostřednictvím elektronických systémů.
- Technické pokyny, návrhy, informace o vývoji produktů, dostupnost produktů, oznámení o ukončení podpory starších verzí - datum ukončení podpory daného produktu a podrobnosti o známých problémech včetně náhradních řešení.

1.11. *Struktura VMware – systémová podpora*

Týká se VMware struktury s jedním vCenter Serverem a třemi dvou-nódovými clustery provozované na IBM serverech č. 1 – 8 (viz kapitola 1.6).

Čtařletá systémová podpora je prováděna v rámci čtvrtletní kontroly (kapitola 1.12) a roční údržby (kapitola 1.13).

1.12. *Čtvrtletní kontrola včetně údržby dokumentace skutečného provedení*

Týká se: SW i HW celého datového centra. Výčet jednotlivých komponent datového centra viz předchozí kapitoly.

Obsah čtvrtletní kontroly bude vždy upřesněn Objednatelem.

Výčet předpokládaných činností:

- Kontrola bude prováděna po dobu čtyř let.
- Kontrola stavu hardware a software.
- Optimalizaci nastavení serverů a dalších komponent.
- Rekonfigurace nastavení IS dle požadavků Objednatele.
- Další práce dle požadavků Objednatele.
- Čtvrtletní aktualizace dokumentace skutečného provedení datového centra (existující dokumentace bude předána Zhotoviteli do 10 pracovních dní od účinnosti smlouvy), která zachycuje změny provedené Zhotovitelem v datovém centru během provádění údržby a servisu datového centra nebo na základě objednávky Objednatele.
- Aktualizace bude zachycovat i změny v datovém centru, které Zhotovitel přímo neprováděl, ale o kterých byl Zhotovitel v průběhu čtvrtletí informován.
- Záznamy o provedených změnách v datovém centru vždy odkazují na kapitoly a odstavce, kterých se týkají nebo které nahrazují.
- Vedení evidence bezpečnostních incidentů/událostí.
- Předpokládaný rozsah poskytnuté údržby je osm člověkodnů práce certifikovaného specialisty za čtvrtletí v pracovních dnech a v pracovní době.

1.13. *Roční údržba*

Týká se: SW i HW celého datového centra. Výčet jednotlivých komponent datového centra viz výše.

Obsah roční údržby bude vždy upřesněn Objednatelem.

Výčet předpokládaných činností:

- Kontrola bude prováděna po dobu čtyř let.
- Kontrola stavu operačního systému, revize patch levelů a doporučení na změny.
- Kontrola stavu aplikací spojených s operačními systémy (volume manager, cluster SW atp.).
- Vypracování zprávy s doporučenými kroky pro případnou nápravu aktuálního stavu.
- Kontrola a aktualizace havarijních plánů (článek IV. odst. 1 písm. i) této smlouvy) dle skutečného stavu datového centra.
- Další práce dle požadavků Objednatele.
- Služba neobsahuje dodávku náhradních dílů a spotřebního materiálu, kromě nezbytných komponent pro zajištění údržby.
- Předpokládaný rozsah poskytnuté údržby je jedenáct člověkodnů (MD) v pracovních dnech a v pracovní době nebo šest člověkodnů (MD) práce certifikovaného specialisty mimo pracovní dny a pracovní dobu.

- Součástí služby je konsolidace dokumentace skutečného provedení datového centra, která se odevzdá v tištěné podobě (2 kopie) nejpozději poslední den kalendářního roku.

1.14. Údržba zařízení nezahrnutá do servisní podpory maximálně v rozsahu 200 MD

- Dodatečně vynaložený čas na opravy a údržbu zařízení a výdaje za další materiál, které budou ze strany Zhotovitele vynaloženy z důvodu nedodržení povinností Objednatele specifikovaných v čl. IV. této Smlouvy.
- Diagnostika, opravy, výměna dílů zařízení nebo jiné další výdaje vzniklé za těchto okolností:
 - zařízení bylo použito pro jiný účel, než je stanoven touto Smlouvou, anebo mimo zpracování dat, s výjimkou případů, že takové použití bylo nezbytné z důvodů na straně Zhotovitele nebo ze strany Zhotovitele předem písemně schváleno,
 - u zařízení došlo ke změnám nebo k doplňkům, které nebyly provedeny nebo instalovány prostřednictvím Zhotovitele,
- Práce na opravách, dodatečné údržbové výkony nebo práce při výměně dílů zařízení, které vzniknou v důsledku používání příslušenství neodpovídajícího specifikaci výrobce.
- Demontáž zařízení nebo změna stanoviště způsobené nebo požadované Objednatelem a nezpůsobené vadnou funkcí zařízení.

Před každou prací musí být na vyžádání objednatele předložena zhotovitelem cenová kalkulace.

V případě požadavku objednatele na využití tohoto typu služeb se zhotovitel zavazuje na vyžádání předložit objednateli časový odhad pracnosti a související cenový odhad požadovaný rozsah služeb.

Poskytnutí služeb je možné až na základě odsouhlasení odhadu ze strany objednatele.

1.15. Vytvoření havarijních plánů

Vytvoření havarijních plánů (Disaster recovery plan) pro obnovu dostupnosti služeb vztahující se k předmětu plnění.

1.16. Služby v rámci opčního práva

Opční právo objednatele požadovat po zhotoviteli po dobu účinnosti této smlouvy dodatečné poskytnutí služeb je předpokládáno pro případy, kdy na straně objednatele vyvstane potřeba změny (navýšení) rozsahu poskytovaných služeb, např. z důvodu navýšení počtu či náhrady/záměny podporovaných zařízení a software z technologických důvodů.

V případě požadavku objednatele na využití opčního práva se zhotovitel zavazuje na vyžádání předložit objednateli cenový odhad požadované změny rozsahu poskytovaných služeb.

Poskytnutí služeb je možné až na základě odsouhlasení odhadu ze strany objednatele a uzavření příslušného dodatku této smlouvy.

CENOVÁ KALKULACE

Bod dle Přílohy č. 1	Popis	Požadované roky podpory	Roční cena v Kč bez DPH	Celková cena v Kč bez DPH
1.1.	Databázové servery (DB servery ORACLE T5-2 – podpora Oracle Premier Support for Systems) – servisní podpora	2	655.289	1.310.578
1.2.	Diskové pole EMC (VNX5400 Unified) – servisní podpora	1	1.076.617	1.076.617
1.3.	SAN optické přepínače BROCADE – servisní podpora	2	214.308,50	428.617
1.4.	Zálohovací zařízení EMC Avamar, EMC DataDomain – systémová podpora	4	1.483.904,25	5.953.617
1.5.	SW Veritas (Symantec) - licenční poplatek	4	237.801,25	951.205
1.6.	Aplikační servery (podpora IBM) – servisní podpora	2	281.023	562.046
1.7.	Podpora CISCO switch – servisní podpora	4	86.313,75	345.255
1.8.	Application Manager (dohledový systém) - licenční poplatek	4	227.937,25	911.749
1.9.	Adresářová služba Active Directory – systémová podpora	4	0	0
1.10.	Oracle SW – licenční poplatek a systémová podpora	4	1.496.665,25	5.986.661
1.11.	Struktura VMware – systémová podpora	4	143.157,25	572.629
1.12.	Čtvrtletní kontrola včetně údržby dokumentace skutečného provedení	4	371.800	1.487.200
1.13.	Roční údržba	4	206.957	827.828
Celkem			6.481.773,50	20.396.002
		Požadovaný rozsah (MD)	Cena za 1 MD v Kč bez DPH	Cena za 200 MD v Kč bez DPH
1.14	Údržba zařízení nezahrnutá do servisní podpory	200	5.000	1.000.000
		Rozsah (MD)	Cena za 1 MD v Kč bez DPH	Celková cena za ... MD v Kč bez DPH
1.15	Zpracování havarijních plánů	10	20.000	200.000
Celková cena (v rozsahu bodů 1.1 až 1.15) za celou dobu plnění (bez zahrnutí hodnoty opčního práva)				21.596.000

PROCES PŘEDÁVÁNÍ SERVISNÍCH POŽADAVKŮ

Kontakty Zhotovitele – Služba Servicedesk

Servicedesk specialisté jsou k dispozici v režimu 24x7.

Telefon	+ 420 xxx xxx xxx
E-mail (servicedesk specialisté) <i>pro dotazy obecné povahy, žádosti o vytvoření přístupu do webové aplikace apod.</i>	servis@crayon.com
E-mail (webová aplikace) <i>pro vytvoření servisního požadavku</i>	servicedesk.cz@crayon.com
URL adresa webové aplikace <i>pro vytvoření servisního požadavku, jeho aktualizaci a sledování průběhu řešení</i>	

Pozn.: Všechny telefonické servisní požadavky musí být potvrzeny e-mailovou zprávou na adresu:
servicedesk.cz@crayon.com

Ohlášení požadavku telefonem

Požadavek na službu nebo řešení závady je možno ohlásit telefonicky oprávněným zástupcem Objednatele na Servicedesk Zhotovitele.

Ohlášení požadavku WEB aplikací

Oprávněnému zástupci Objednatele je k dispozici také webová aplikace, ve které je možno požadavky na službu nebo řešení závady vytvářet, aktualizovat, případně sledovat jejich řešení.

Přístupové údaje obdrží oprávněný zástupce Objednatele na základě smlouvy, případně ostatní uživatelé na základě žádosti oprávněného zástupce Objednatele.

Ohlášení požadavku emailem

Oprávněný zástupce Objednatele, který obdržel přístupové údaje do webové aplikace, může požadavky na službu nebo řešení závady zakládat také prostřednictvím e-mailové adresy:
servicedesk.cz@crayon.com

Tímto způsobem ohlášení požadavku odpadá nutnost přihlašovat se do webové aplikace, neboť e-mail zasláný na výše uvedenou adresu automaticky vytvoří nový požadavek ve webové aplikaci. Ohlášení požadavku však musí být zasláno výhradně z kontaktního e-mailu oprávněného zástupce Objednatele, který byl registrován při zakládání přístupu do webové aplikace.

Priority požadavků

Priorita 1: Vada zařízení, programového vybavení nebo služby, které je předmětem prováděcí smlouvy a zásadním způsobem ovlivňuje všechny činnosti datového centra a systému dohledu ASMKS.

Priorita 2: Vada zařízení, programového vybavení nebo služby, které je předmětem prováděcí smlouvy a ovlivňuje některé důležité činnosti datového centra a systému dohledu ASMKS, nebo je může ohrozit v budoucnu (indikace potencionálního problému).

Priorita 3: Vada zařízení, programového vybavení nebo služby, které je předmětem prováděcí smlouvy a má zanedbatelný vliv na některé činnosti datového centra a systému dohledu zákazníka ASMKS

Eskalační procedura na straně Zhotovitele

Proces řešení požadavků na poskytnutí služby nebo řešení závady je monitorován a koordinován Servicedesk specialisty. V případě, že Objednatel má pochybnosti o způsobu řešení problému, je možno využít přímo kontaktních osob pro eskalaci řešení na straně Zhotovitele:

Pořadí	Kontakt / Pozice	Osoba	Telefon	Příčina eskalace
1.	Servicedesk, resp. Hotline	Specialista Servicedesk, resp. Support Services	+420 xxx xxx xxx	Problém u zákazníka
2.	Team Leader Professional & Support Services	xxxxx xxxxx	+420 xxx xxx xxx	Opožděný nástup k řešení problému, Nedostupnost zdrojů, Nedostupnost náhradních dílů
3.	Director Consulting & Services	xxx xxxxxxxxx	+420 xxx xxx xxx	Nedostupnost zdrojů, Nedostupnost náhradních dílů, Nevyřešení problému v daném čase

Základní kontakty oprávněných osob Objednatele ve věcech technických

Níže uvedené osoby Objednatele jsou oprávněny vytvářet požadavky na službu nebo řešení závady v rozsahu dle příslušného ujednání smlouvy ve věcech technických.

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil	Oprávnění / Web*
xxxx xxxxx	xxxxxx@ctu.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	Super user
xxx xxxx	xxxxx@ctu.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	Super user
xxxxx xxxxxxx	xxxxxxx@ctu.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	Normal user
xxxx xxxxx	xxxxxx@ctu.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	Super user
xxxxx xxxxx	xxxxxx@ctu.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	Super user

*) Společně s přístupovými údaji do webové aplikace jsou udělována následující oprávnění:

- **Super user** je oprávněn zakládat požadavky prostřednictvím web aplikace a současně je oprávněn nahlížet na všechny požadavky Objednatele.
- **Normal user** je oprávněn zakládat a modifikovat požadavky prostřednictvím web aplikace.

Základní kontakty oprávněných osob Objednatele ve věcech smluvních

Níže uvedené osoby Objednatele jsou oprávněny vytvářet požadavky na službu nebo řešení závady v rozsahu dle příslušného ujednání smlouvy ve věcech smluvních.

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil	Oprávnění / Web*
xxxxx xxxxx	xxxxxx@ctu.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	Super user
xxxxx xxxxx	xxxxxx@ctu.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	Super user

*) Společně s přístupovými údaji do webové aplikace jsou udělována následující oprávnění:

- **Super user** je oprávněn zakládat požadavky prostřednictvím web aplikace a současně je oprávněn nahlížet na všechny požadavky Objednatele.
- **Normal user** je oprávněn zakládat a modifikovat požadavky prostřednictvím web aplikace.

Základní kontakty oprávněných osob Objednatele ve věcech řešení bezpečnostních incidentů/událostí

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil	Oprávnění / Web*
XXXXXXXXXX XXXXXX	xxxxxxx@ctu.cz	+420 xxx xxx xxx	+420 xxx xxx xxx	Super user
XXXXXX XXXX	xxxxx@ctu.cz	+420 xxx xxx xxx		Super user

*) Společně s přístupovými údaji do webové aplikace jsou udělována následující oprávnění:

- **Super user** je oprávněn zakládat požadavky prostřednictvím web aplikace a současně je oprávněn nahlížet na všechny požadavky Objednatele.
- **Normal user** je oprávněn zakládat a modifikovat požadavky prostřednictvím web aplikace.