



Národní knihovna
České republiky
National Library
of the Czech Republic

č. spisu NK ČR: 329/19
ev. č. NEN: N006/19/V00030126
číslo smlouvy: S 3/20

Rámcová servisní smlouva

o poskytování oprav, údržby a servisní podpory pro infrastrukturu a aplikace zajišťující provoz NK + NDK
kterou dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), (dále jen „Smlouva“) níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany

Článek 1

Smluvní strany

Objednatel: **Národní knihovna České republiky**, státní příspěvková organizace,
zřízená Ministerstvem kultury České republiky

Jednající:

Se sídlem:

IČO:

DIČ:

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Klementinum 190, 110 00, Praha 1

00023221

CZ00023221

(dále jen „Objednatel“)

a

Poskytovatel: **INOWIT a.s.**

Jednající:

Se sídlem:

IČO:

DIČ:

Společnost zapsaná v OR vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka B15792

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Národní 365/43, 110 00, Praha 1

28106318

CZ28106318

(dále jen „Poskytovatel“)

Podkladem k uzavření této Smlouvy je nabídka Poskytovatele ze dne 18. 11. 2019, která byla Objednatelům vybrána jako nejvýhodnější nabídka v zadávacím řízení č. N006/19/V00030126 na veřejnou zakázku zadanou v otevřeném nadlimitním řízení dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, na služby s názvem „**Zajištění servisní podpory infrastruktury a aplikací NK ČR**“ (dále také jen „veřejná zakázka“).

Článek 2

Předmět Smlouvy

- 2.1. Účelem této Smlouvy je využití zdrojů, know-how a organizačních schopností Poskytovatele k zajištění služeb spočívajících v poskytování oprav, údržby a servisní podpory na infrastrukturní prvky Objednatele, vč. aplikací Objednatele, zajišťující bezproblémový provoz Národní knihovny České republiky, jejichž specifikace je popsána v příloze č. 1 této Smlouvy – Specifikace služeb.
- 2.1.1. Předmět plnění je poskytování služeb formou řešení požadavků Objednatele, kdy jednotlivé požadavky objednatel jsou rozděleny do následujících základních skupin:
1. Požadavky na odstranění havárie nebo chyby (neplánovaný stav zařízení nebo aplikace)
 2. Požadavky na úpravy nebo změny
 3. Požadavky na profylaktickou kontrolu zařízení
 4. Požadavky na odborné konzultace
- 2.1.2. Podpora a konzultace bude poskytována Poskytovatelem odpovědným osobám Objednatele uvedeným v Příloze č. 4 této Smlouvy v rámci poskytování služeb uvedených v odst. 2.1.1.:
- Telefonicky na číslech Poskytovatele: [REDACTED]
 - Emailem na e-mailové adresy Poskytovatele: [REDACTED]
 - Prostřednictvím ServiceDesk Objednatele.
 - Veškeré požadavky nahlášené telefonicky nebo emailem se Poskytovatel zavazuje neprodleně zaznamenat do ServiceDesku Objednatele spolu s uvedením data a času zadání požadavku a data a času vyřízení požadavku.
- 2.2. Poskytovatel se zavazuje plnit své povinnosti na základě této Smlouvy s odbornou péčí, na své náklady a nebezpečí a v souladu se zájmy Objednatele.
- 2.3. Poskytovatel prohlašuje, že je plně odborně způsobilý k poskytování plnění podle této Smlouvy a má ke své činnosti veškerá potřebná oprávnění pro plnění předmětu této Smlouvy.
- 2.4. Smluvní strany si ujednaly, že § 2099 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

Článek 3

Termín a místo plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této Smlouvy od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém došlo k účinnosti této Smlouvy.
- 3.2. Místo plnění si smluvní strany sjednávají sídlo Objednatele nebo, bude-li tak mezi smluvními stranami písemně dohodnuto, jiná budova v užívání Objednatele. Bude-li třeba, zavazuje se Objednatel zřídit Poskytovateli dálkový přístup.
- 3.3. Místem plnění jsou objekty objednatel, kde jsou provozovány infrastrukturní prvky a aplikace zajišťující provoz NK:
- [REDACTED]
 - [REDACTED]

Článek 4

Cena

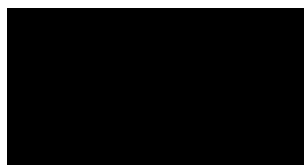
- 4.1. Cena předmětu Smlouvy je sjednána v souladu s ustanovením § 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění.

- 4.2. Cena za poskytování servisních služeb podle čl. 2 odst. 2.1.1 této Smlouvy (**Ad-hoc servisní služby**) se sjednává podle povahy poskytované služby v cenách dle Přílohy č. 5 této Smlouvy.
- 4.3. Odměna za poskytnutí služby je definována jako cena služby vypočtená podle odst. 4.4 tohoto článku Smlouvy, ke které se připočítá cena hardwarových komponent, náhradních dílů nebo materiálu nutně použitých pro vyřešení požadavku a cena za poskytnutí potřebných licencí. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli dodá hardwarové komponenty, náhradní díly a materiál a poskytne potřebné licence nejvýše za ceny v místě a čase obvyklé. Úplný počet dodaných hardwarových komponent, náhradních dílů nebo materiálu a poskytnutých licencí, včetně specifikace množství, jednotkové i celkové ceny, je poskytovatel povinen zpracovat písemně jako přílohu předávajícího protokolu dle Článků 7 této Smlouvy.
- 4.4. Maximální souhrnná cena za poskytování Ad-hoc servisních služeb po dobu účinnosti Smlouvy se stanovuje ve výši (min. v rozsahu 400 člověkohodin / rok):

Cena bez DPH:

DPH (21%):

Cena včetně DPH:



- 4.5. Smluvní strany si výslovně sjednaly, že Objednatel je oprávněn požádat Poskytovatele o poskytnutí takovýchto Ad-hoc servisních služeb, a to vždy na základě písemné objednávky Objednatele. Objednatel v takové objednávce uvede specifikaci požadované Ad-hoc servisní služby, vč. skupiny, cenu služby a termín jejího poskytnutí. V případě havárie též kategorii této havárie, dle závažnosti dopadů této havárie. Poskytovatel se zavazuje nejpozději do 5 dní od doručení takové písemné objednávky Objednatele písemně Objednateli sdělit, zda tuto objednávku akceptuje, případně učinit Objednateli jinou nabídku. Nedojde-li k takové písemné akceptaci objednávky Objednatele ze strany Poskytovatele nebo dojde-li k písemné akceptaci s výhradami, nebo pokud bude cena za poskytnutí ad-hoc služeb sdělená Poskytovatelem přesahovat limit stanovený Objednatelem či akceptace objednávky ze strany Poskytovatele bude uvádět pozdější dobu poskytnutí objednávaných Ad-hoc servisních služeb, nepovažuje se (nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemně jinak) dílčí Smlouva na poskytování Ad-hoc servisních služeb za uzavřenou a nabídka Objednatele se považuje za zaniklou (v případě sporu se použijí obecná pravidla ust. § 1731- § 1745 občanského zákoníku).
- 4.6. V případě, že po uzavření této Smlouvy dojde ke změně sazby DPH, bude k ceně plnění dle této Smlouvy připočtena DPH ve výši odpovídající aktuálně platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena.
- 4.7. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel bude zadávat požadavky na služby a objednávky podle této Smlouvy dle svých aktuálních potřeb, a že Objednatel není povinen zadat poskytovateli ani jediný požadavek za celou dobu trvání této Smlouvy.
- 4.8. Poskytovatel prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností podle § 1765 odst. 2 občanského zákoníku, § 1765 odst. 1 a § 1766 občanského zákoníku se tedy ve vztahu k Poskytovateli nepoužije.

Článek 5

Platební podmínky

- 5.1. Plnění Poskytovatele představuje ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, samostatné zdanitelné plnění a považuje se za uskutečněné dnem převzetí dle čl. 7 této Smlouvy.

- 5.2. Cena plnění podle této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě faktur Poskytovatele, jejichž přílohou bude protokol o předání a převzetí plnění dle čl. 7, potvrzený oprávněnou osobou Objednatele. Poskytovatel se zavazuje (dojde-li k poskytnutí plnění z jeho strany) vystavit fakturu vždy nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž bylo plnění poskytnuto.
- 5.3. Každý daňový doklad - faktura musí obsahovat číslo Smlouvy dle číslování Objednatele, identifikaci skupiny zařízení dle Přílohy č. 2 smlouvy, systémové číslo NEN ve formátu N006/19/V00030126 a musí mít náležitosti daňového a účetního dokladu dle účinných právních předpisů (zejména dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a musí mít náležitosti obchodní listiny dle § 435 občanského zákoníku), obsahovat požadavek na způsob provedení platby, bankovní spojení, datum splatnosti alespoň 30 dnů ode dne jejich prokazatelného doručení Objednateli na e-mailovou adresu Objednatele fakturace@nkp.cz. Současně musí každá faktura obsahovat přesný údaj o tom, ve vztahu k jaké Smlouvě uzavřené s Objednatelem je poskytnuté plnění Objednateli účtováno.
- 5.4. Povinnost zaplatit cenu za Poskytovatelem poskytnuté služby je Objednatelem splněna dnem odepsání fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele uvedeného v článku 1 této Smlouvy.
- 5.5. V případě, že faktura nebude vystavena oprávněně, nebude obsahovat náležitosti uvedené ve Smlouvě či požadované právními předpisy, resp. nebude obsahovat všechny požadované přílohy a údaje, je Objednatel oprávněn ji vrátit Poskytovateli k opravě, resp. doplnění. Smluvní strany se výslovně dohodly na tom, že výzva Poskytovatele k plnění vůči Objednateli provedená na základě takové vadné, resp. neoprávněné faktury, splatnost nároku nevyvolává a na straně Objednatele žádné prodlení s úhradou takto účtované ceny nenastává. Lhůta splatnosti účtovaného nároku začne plynout až dnem doručení opravené, resp. oprávněně vystavené faktury Objednateli, přičemž k případně vyvolané splatnosti předchází (vadnou, resp. neoprávněně vystavenou) fakturou se nepřihlíží.
- 5.6. Smluvní strany si ujednaly, že Poskytovateli nenáleží právo požadovat zálohy na cenu plnění (smluvní strany se výslovně dohodly na vyloučení použití ust. § 2610 odst. 2 a dále ust. § 2611 občanského zákoníku).

Článek 6

Další práva a povinnosti smluvních stran

- 6.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně si poskytovat nezbytnou součinnost pro řádné a včasné plnění povinností ze Smlouvy.
- 6.2. Objednatel je oprávněn zajistit poskytnutí součinnosti třetími osobami. Poskytovatel je povinen v průběhu poskytování servisních služeb neprodleně upozornit Objednatele na nevhodnost jeho pokynů nebo předané dokumentace. Toto upozornění musí mít písemnou formu. V takovém případě je Objednatel povinen se k tomuto upozornění bez zbytečného odkladu písemně vyjádřit a je povinen učinit veškerá opatření, aby Poskytovatel mohl pokračovat v poskytování servisních služeb řádně.
- 6.3. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o všech skutečnostech, které by mohly ovlivnit plnění předmětu Smlouvy. Zjistí-li Poskytovatel při plnění této Smlouvy skryté překážky, které znemožňují poskytnutí plnění dohodnutým způsobem, je povinen to oznámit Objednateli bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu v řešení.
- 6.4. Poskytovatel se zavazuje konzultovat provedení a technické detaily poskytování služby dle čl. 4 odst. 4.5 této Smlouvy předem s Objednatelem a v rámci plnění je povinen respektovat pokyny Objednatele.

- 6.5. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli kontrolovat průběh poskytování služby dle této Smlouvy prostřednictvím osoby uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy nebo jí pověřených osob.
- 6.6. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, údajích a informacích, týkajících se druhé strany, které mají povahu obchodního tajemství v rozsahu a za podmínek § 504 občanského zákoníku, a o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy, a které nejsou veřejně dostupné. Poskytovatel i Objednatel se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.
- 6.7. Poskytovatel prohlašuje, že zná účel této Smlouvy, a je si vědom skutečnosti, že na jejím včasném a řádném plnění je závislý provoz Objednatele a též jeho plnění vůči třetím subjektům. Poskytovatel dále prohlašuje, že je mu dostatečně znám důsledek porušení jeho povinností.
- 6.8. Poskytovatel prohlašuje, že je plně seznámen se systémy, k nimž se váže poskytování služeb na základě této Smlouvy a je mu jasný rozsah i obsah služeb, které bude Objednavateli poskytovat. Objednatel zajistí Poskytovateli po nabytí účinnosti této Smlouvy veškeré nezbytné přístupy k systémům za účelem plnění této Smlouvy.
- 6.9. Poskytovatel bude chránit majetek Objednatele a bude zodpovědný za škody, které mohou vzniknout z jeho činnosti v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.

Článek 7

Předání a převzetí plnění

- 7.1. Plnění dle této Smlouvy bude předáváno a přebíráno vždy měsíčně, přičemž bude potvrzeno protokolem podepsaným oprávněnou osobou Objednatele. Ve výkazu servisních služeb se Poskytovatel zavazuje zvlášť uvádět poskytnuté Paušální servisní služby a zvlášť Ad-hoc servisní služby, a to i v případě, že za dané období nebyly některé z těchto služeb poskytnuty vůbec (v takovém případě Poskytovatel výslovně uvede, že nedošlo k jejich poskytnutí).
- 7.2. Průběh předání a převzetí (akceptační řízení) probíhá v těchto krocích:
 - 7.2.1. Poskytovatel předloží osobě oprávněné jednat za Objednatele ve věcech technických vždy nejpozději do 5 dnů od konce fakturačního období soupis provedených prací a dodávek (výkaz servisních služeb) včetně rozpisu ceny provedeného plnění v souladu s touto Smlouvou. Výkaz servisních služeb bude dále obsahovat uvedení, jaké konkrétní služby, včetně konkrétních požadavků, byly Poskytovatelem realizovány, a v jakém časovém úseku. Součástí výkazu servisních služeb bude současně výpis evidence činnosti ze ServiceDesku Objednatele. Na požádání Objednatele se Poskytovatel zavazuje jakékoliv informace uvedené ve výkazu servisních služeb blíže konkretizovat. Současně s předáním výkazu servisních služeb Poskytovatelem stvrdí Objednatel svým podpisem jeho předání na Poskytovatelem předloženém protokolu o předání a převzetí.
 - 7.2.2. Objednatel následně do pěti (5) pracovních dní od předání výkazu servisních služeb stvrdí svým podpisem převzetí výkazu servisních služeb bez výhrad (akceptace), či převzetí výkazu servisních služeb s výhradami (akceptace s výhradou), případně nepřevzetí výkazu servisních služeb (neakceptace).
 - 7.2.3. Při převzetí výkazu servisních služeb s výhradami je Objednatel povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam výhrad bránících a nebránících převzetí a dále lhůtu pro odstranění vad jsoucích předmětem výhrad, který se Poskytovatel zavazuje dodržet. Pokud tato lhůta nebude Objednatelem v protokolu výslovně uvedena, zavazuje se Poskytovatel vytknuté vady odstranit do 10 dnů po převzetí protokolu o předání a převzetí Poskytovatelem.
 - 7.2.4. Při nepřevzetí výkazu servisních služeb (neakceptace) je Objednatel povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam nedostatků bránících převzetí a dále lhůtu pro odstranění vad jsoucích předmětem výhrad, kterou se Poskytovatel zavazuje dodržet. Pokud tato lhůta nebude Objednatelem v protokolu výslovně uvedena, zavazuje se Poskytovatel vytknuté vady odstranit do

10 dnů po převzetí protokolu o předání a převzetí Poskytovatelem.

- 7.2.5. Nedoručí-li Objednatel do pěti (5) pracovních dnů ode dne, v němž mu Poskytovatel předložil výkaz servisních služeb k akceptaci, k tomuto výkazu připomínky, má se za to (nedohodnou-li se smluvní strany jinak), že Objednatel neshledal nedostatky a předaný výkaz servisních služeb se považuje za Objednatelem akceptovaný a převzatý.

Článek 8

Změnové řízení

- 8.1. Každá smluvní strana může kdykoli během doby trvání této Smlouvy požádat o jakoukoli změnu v rozsahu, typech nebo parametrech služeb. Žádná smluvní strana však není povinna navrhouvanou změnu přijmout. Poskytovatel se však zavazuje přijmout změny požadované Objednatelem v případě, že se jedná o změny související se změnou právních předpisů.
- 8.2. Poskytovatel se pro zachování kontinuity poskytovaných servisních služeb zavazuje vést řádnou a úplnou dokumentaci všech provedených změn poskytovaných služeb, přičemž bude-li Objednatelem vyzván k pořízení kopií z této úplné dokumentace, zavazuje se Objednateli bezodkladně takové kopie předat.
- 8.3. Změnové řízení se zahajuje písemnou žádostí o změnové řízení podanou osobou oprávněnou jednat ve věcech smluvních nebo technických a doručenou druhé smluvní straně. V oznámení musí být definován alespoň rámcově rozsah požadované úpravy servisních služeb a důvod změny.
- 8.4. Poskytovatel zpracuje v součinnosti s Objednatelem podklady pro změnové řízení.
- 8.5. Smluvní strany se dohodnou o změně, způsobu jejího řešení a o jejích důsledcích pro Smlouvu a plnění poskytovaná na jejím základě.
- 8.6. Pokud má mít změna dopad na dosavadní ujednání ve Smlouvě, musí být provedena formou písemného dodatku ke Smlouvě nebo uzavřením nové Smlouvy, přičemž musí být respektován ZZVZ (zejm. ust. § 222- § 223).
- 8.7. Poskytovatel bude realizovat změny či doplňky poskytovaného plnění pouze v tom případě, že bude v rámci změnového řízení dosaženo dohody v otázkách změn termínů a ceny, jakož i dohody o případných dalších podmínkách.
- 8.8. Nevýjádří-li se Objednatel ke změnám navrhovaným v rámci změnového řízení Poskytovatelem bezodkladně, nejdéle však do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení žádosti, platí, že s navrhouvanou změnou nesouhlasí, přičemž Poskytovatel se v takovém případě zavazuje pokračovat v poskytování plnění podle doposud sjednaných podmínek.
- 8.9. Za změnu se podle této Smlouvy nepovažuje provozní upřesnění poskytovaných servisních služeb jako výsledek kontinuálního zlepšování servisních služeb podle odst. 2.1 této Smlouvy.
- 8.10. Změny, které by znamenaly zvýšení nebo snížení Ceny za poskytované služby dle této Smlouvy, mohou být provedeny pouze vzestupně číslovaným dodatkem k této Smlouvě a musí být realizovány v souladu se ZZVZ (zejm. s ust. § 222- § 223).
- 8.11. Bude-li potřeba změny prokazatelně vyvolána porušením Smlouvy Poskytovatelem, nebo takovou skutečností, za níž Poskytovatel nese odpovědnost, bude jakékoliv náklady spojené s takovouto změnou, včetně případné škody vzniklé Objednateli, hradit Poskytovatel.

Článek 9

Odpovědnost za vady, záruka za jakost a sankční ujednání

- 9.1. Poskytovatel odpovídá za vady poskytnutého plnění v rozsahu stanoveném občanským zákoníkem.
- 9.2. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost plnění předmětu Smlouvy, zachování jakosti a

- za provedení po dobu 12 měsíců od protokolárního předání, které vyústí v akceptaci jednotlivých dílčích plnění Objednatelem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, která uplyne od písemného uplatnění nároku Objednatele z vadného plnění do doby odstranění reklamovaných vad.
- 9.3. V případě prodlení Objednatele s plněním peněžitého závazku uhradí Objednatel na výzvu Poskytovatele úrok z prodlení ve výši stanovené příslušnými právními předpisy (§ 2 Nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, v aktuálním znění) z dlužné částky po době splatnosti daňového dokladu.
 - 9.4. V případě prodlení Poskytovatele s plněním Předmětu Smlouvy nebo v termínech stanovených v čl. 7 odst. 7.2.3. a 7.2.4 této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každý, byť i jen započatý, den prodlení a za každý případ samostatně. V případě lhůt určených podle hodin se Poskytovatel zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
 - 9.5. Smluvní pokuty jsou splatné na základě písemného oznámení doručeného druhé smluvní straně, a to do 30 dní ode dne doručení tohoto oznámení.
 - 9.6. Uplatněním nároku na smluvní pokutu není dotčeno právo Objednatele domáhat se na Poskytovateli náhrady škody vzniklé v důsledku skutečností zakládajících právo Objednatele na smluvní pokutu, a to v její plné výši, tj. v rozsahu krytém smluvní pokutou i v rozsahu přesahujícím smluvní pokutu. Ustanovení § 2050 občanského zákoníku se nepoužije.
 - 9.7. Smluvní pokuty je Objednatel oprávněn započíst proti i nesplatné pohledávce Poskytovatele na úhradu ceny dle této Smlouvy.

Článek 10

Pojištění

- 10.1. Poskytovatel prohlašuje, že má uzavřenou pojistnou Smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v souvislosti s poskytováním služeb dle této Smlouvy s limitem pojistného plnění ve výši minimálně 2.000.000,- Kč a spoluúčastí Poskytovatele nejvýše 10 %. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby takové pojištění zůstalo platné po celou dobu trvání smluvního vztahu. Poskytovatel se zavazuje uplatnit pojistnou událost u pojišťovny bez odkladu a postupovat tak, aby nároky jeho i Objednatelovy byly uspokojeny v nejvyšší možné míře. Ztráta nebo škoda neovlivní práva a povinnosti obou stran v rámci plnění předmětu této Smlouvy, s výjimkou termínů, které budou moci být upraveny o přiměřený časový úsek, odpovídající ztrátě nebo škodě, který Objednatel stanoví po dohodě s Poskytovatelem.

Článek 11

Předčasný zánik závazku

- 11.1. Závazek založený touto Smlouvou může zaniknout na základě písemné dohody obou smluvních stran. Dále pak tento závazek může zaniknout i na základě ujednání v této Smlouvě či způsobem stanoveným občanským zákoníkem nebo zákonem o zadávání veřejných zakázek.
- 11.2. Smluvní strany si nad rámec zákonné úpravy výslovně v souladu s § 2001 občanského zákoníku ujednaly, že Objednatel je oprávněn **odstoupit** od této Smlouvy rovněž v případech stanovených touto Smlouvou. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení Poskytovateli. Objednatel má právo od této Smlouvy odstoupit dále zejména v těchto případech podstatného porušení Smlouvy, kdy:
 - a) Poskytovatel prokazatelně poruší jakoukoli svou povinnost na základě této Smlouvy a nezjedná nápravu ani v dodatečně lhůtě poskytnuté mu k nápravě Objednatelem,

- b) zjistí-li Objednatel po objektivním posouzení existujících a oprávněně očekávaných skutečností, že Poskytovatel nebude s přihlédnutím ke všem okolnostem schopen řádně a včas plnit své závazky podle této Smlouvy,
 - c) na zpracování nabídky Poskytovatele se podílel zaměstnanec Objednatele či člen realizačního týmu projektu či osoba, která se na základě smluvního vztahu podílela na přípravě nebo zadání předmětné VZ vedoucí k uzavření Smlouvy,
 - d) poskytovatelova nabídka byla zpracována ve sdružení Poskytovatele a osoby, která je zaměstnancem Objednatele či členem realizačního týmu či osobou, která se na základě smluvního vztahu podílela na přípravě nebo zadání předmětné VZ pro uzavření Smlouvy,
 - e) poddodavatelem v rámci zakázky je zaměstnanec Objednatele, člen realizačního týmu či osoba, která se na základě smluvního vztahu podílela na přípravě nebo zadání předmětné VZ po uzavření Smlouvy.
- 11.3. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu.
- 11.4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, jestliže Objednatel je v prodlení s úhradou ceny plnění dle této Smlouvy delším než 30 dnů.
- 11.5. Odstoupení od této Smlouvy musí být písemné a nabývá účinnosti dnem doručení jeho písemného oznámení druhé smluvní straně. Odstoupením od této Smlouvy Smlouva zaniká pouze s účinky do budoucna. Vypovězení Smlouvy musí být rovněž písemné, přičemž výpověď musí být druhé straně doručena. Výpovědní doba v případě vypovězení Smlouvy se sjednává v délce 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď Poskytovateli doručena. Smluvní strany si v případě práva na vypovězení Smlouvy sjednávají oprávnění Objednatele vypovědět i jen část Smlouvy (kupř. jen některé servisní služby).
- 11.6. Ukončení smluvního vztahu podle této Smlouvy nemá vliv na ustanovení Smlouvy, o nichž to stanoví § 2005 občanského zákoníku nebo tato Smlouva a dále na plnění poskytnutá před ukončením smluvního vztahu, na nárok Objednatele na zaplacení smluvních pokut, nároky na odstranění vad, povinnosti Poskytovatele související s poskytnutými zárukami za jakost, zachování jakosti a za provedení, na ustanovení této Smlouvy o pojištění, na ustanovení této Smlouvy o licenci, resp. podlicenci poskytnuté Poskytovatelem Objednateli k plněním, k nimž se Poskytovatel touto Smlouvou zavázal, a která jsou chráněna autorským právem, na ustanovení upravující důsledky odstoupení a vypovězení Smlouvy. Práva a povinnosti Smluvních stran, která vzniknou po ukončení smluvního vztahu podle této Smlouvy, jako důsledek jednání uskutečněného před tímto ukončením zůstávají nedotčena, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak nebo nedohodnou-li se smluvní strany této Smlouvy jinak.
- 11.7. V případě ukončení smluvního vztahu podle této Smlouvy jinak než včasným splněním veškerých závazků z této Smlouvy je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli toliko poměrnou část Ceny odpovídající službám řádně provedeným do okamžiku zániku smluvního vztahu. Smluvní strany si výslovně sjednaly, že tato část Ceny za služby poskytnuté Poskytovatelem do okamžiku zániku smluvního vztahu se stává konečným nárokem na zaplacení ceny za veškeré dosud provedené služby (poskytnutá plnění) a představuje konečné vypořádání veškerých povinností Objednatele vůči Poskytovateli.

Článek 12

Závěrečná ustanovení

- 12.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 12.2. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.



- 12.3. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky odsouhlasenými a podepsanými oběma smluvními stranami, a sice při dodržení ust. § 222-223 ZZVZ, nestanoví-li tato Smlouva jinak.
- 12.4. V případě ukončování smluvního vztahu (z jakéhokoliv důvodu) je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškerá data a dokumentaci ze ServiceDesku a poskytovaných servisních služeb nejpozději ke dni ukončení Smlouvy, a to v elektronické podobě na datovém nosiči (USB, CD, DVD, atp.).
- 12.5. V případě, že o to Objednatel za trvání této Smlouvy Poskytovatele výslovně písemně požádá, zavazuje se Poskytovatel poskytnout nutnou a Objednatel vyžádanou součinnost k dalšímu poskytování servisních služeb třetí stranou či Objednatel samotným oproti náhradě nákladů Poskytovateli ve výši odpovídající měsíční ceně za poskytování Paušální servisní služby a to bez zbytečného odkladu do doby, než dojde k poskytování servisních služeb třetí stranou či Objednatel samotným. Plnění Poskytovatele, která mají být poskytnuta na základě takové žádosti Objednatele, však mohou být poskytnuta pouze tehdy, bude-li ke Smlouvě uzavřen způsobem dle čl. 12, odst. 3 Smlouvy Dodatek, v opačném případě Poskytovateli nevzniká nárok na zaplacení ceny za takto poskytnuté další servisní služby. Součástí nezbytné součinnosti Poskytovatele je spolupráce s Objednatel při stanovení plánu přechodu služeb na Objednatele či třetí stranu a to alespoň tři měsíce před ukončením Smlouvy a spolupráce při jeho provádění, přičemž tato spolupráce je zahrnuta v ceně za Paušální servisní služby. Při neposkytnutí nebo prodlení s poskytováním součinnosti se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající měsíční ceně za poskytování Paušální servisní služby dle čl. 4, odst. 2, přičemž na splatnost a vyúčtování této smluvní pokuty se použijí obecná ujednání v čl. 9 této Smlouvy.
- 12.6. Poskytovatel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy, jen v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele a zavazuje se dodržovat interní směrnice Objednatele upravující podmínky vstupu a setrvávání v prostorech Objednatele (viz kupř. Organizační směrnice NK ČR č. 1/2008, ze dne 8. 4. 2008) v rozsahu, v jakém se tyto směrnice mohou dotýkat služeb poskytovaných Poskytovatelem na základě této Smlouvy, a dále pokynů k tomu pověřených osob za Objednatele.
- 12.7. Objednatel se zavazuje seznámit Poskytovatele s interními směrnicemi dle bodu 12.6.
- 12.8. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, ZZVZ a autorského zákona v platném znění.
- 12.9. Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně se písemně informovat o všech organizačních změnách (obchodní jméno, sídlo, kontaktní spojení, změna pověřených nebo zmocněných osob apod.). Smluvní strany si sjednávají, že pro tyto změny není třeba dodatku k této Smlouvě.
- 12.10. V případě, že při poskytování plnění na základě této Smlouvy dojde Poskytovatelem k vytvoření počítačového programu výhradně pro potřeby Objednatele či k úpravě počítačového programu, který byl dříve vytvořen výhradně pro potřeby Objednatele, který má povahu autorského díla dle zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů, je Objednateli Poskytovatelem poskytována pro území České republiky výhradní licence bez omezení co do množství a způsobu užití, a to po celou dobu trvání majetkových práv autorských k takovému autorskému dílu (dále jen Licence). Jako součást Licence dle tohoto odstavce uděluje Poskytovatel Objednateli i souhlas k provedení jakýchkoliv změn a modifikací výsledků uvedených autorských děl, a to i prostřednictvím třetích osob, a výslovný souhlas k postoupení Licence a k poskytnutí oprávnění užít tyto výsledky třetím osobám dle uvážení Objednatele, to vše bez nutnosti dalšího souhlasu ze strany Poskytovatele. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany prohlašují, že cena za poskytnutí Licence užít uvedená autorská díla je již zahrnuta v ceně dle čl. 4 této Smlouvy.
- 12.11. Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k unikátním počítačovým programům, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém i strojovém kódu, jakož i ke koncepčním

- materiálům. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli dokumentované zdrojové kódy takových počítačových programů, jakož i koncepční materiály, a to do třiceti (30) dnů od převzetí plnění dle čl. 7 této Smlouvy.
- 12.12. V případě, že při poskytování plnění na základě této Smlouvy dojde k vytvoření počítačového programu, který nebyl vytvořen výhradně pro potřeby Objednatele či k úpravě takového počítačového programu, tj. jedná se o tzv. standardní počítačový program Objednatele nebo třetí strany, který je autorským dílem, nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla k užívání nevýhradní, časově a místně neomezené právo k užívání takového počítačového programu, a to po celou dobu trvání majetkových práv autorských k takovému autorskému dílu. Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence a podlicence na třetí osoby. Licence se automaticky vztahuje na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem.
- 12.13. Poskytovatel se zavazuje, že výsledkem jeho plnění nebudou porušena práva třetích osob, zejména práva duševního a průmyslového vlastnictví. Poskytovatel nese odpovědnost za veškeré škody, které by z porušení tohoto závazku Objednateli vznikly.
- 12.14. Poskytovatel je dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů v informačním systému Objednatele. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení účinnosti Smlouvy. Poskytovatel odpovídá Objednateli v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením tohoto ustanovení.
- 12.15. Poddodavatelé a změna osob prokazujících kvalifikaci:
- Plnění poddodavatelů se pro účely této Smlouvy, zejména vzhledem k odpovědnosti za vady poskytnutého plnění na základě této Smlouvy, považuje za plnění Poskytovatele.
- Změna poddodavatele či zaměstnance Poskytovatele, jehož prostřednictvím Poskytovatel prokazoval ve VZ, která předcházela podpisu této Smlouvy, kvalifikaci, je možná pouze po předchozím schválení ze strany Objednatele, a to za předpokladu, že nový poddodavatel či zaměstnanec doloží písemně před uzavřením Smlouvy mezi Poskytovatelem a poddodavatelem Objednateli kvalifikaci v rozsahu minimálně shodném s rozsahem, kterým kvalifikaci prokazoval původní poddodavatel či zaměstnanec Poskytovatele.
- Poskytovatel je povinen zabezpečit ve svých Smlouvách s poddodavateli splnění všech povinností vyplývajících Poskytovateli z této Smlouvy, a to přiměřeně k povaze a rozsahu jejich poddodávky.
- Poskytovatel se zavazuje neuzavírat žádné dohody s poddodavateli nebo svými smluvními partnery, které by mohly jakýmkoliv způsobem zhoršit nebo zcela znemožnit prosazení práv a nároků Objednatele.
- 12.16. Poskytovatel není oprávněn postoupit své pohledávky z této Smlouvy na třetí osobu (§ 1881 občanského zákoníku) ani je zastavit, stejně tak není oprávněn postoupit práva a povinnosti ze Smlouvy anebo její části na třetí osoby (§ 1895 a násl. občanského zákoníku).
- 12.17. Pokud dojde mezi jednotlivými dokumenty tvořícími Smlouvu k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti, vykládá se Smlouva vždy nejdříve (přednostně) podle ujednání obsažených ve Smlouvě („těla“ Smlouvy) a až poté podle příloh ke Smlouvě.
- 12.18. Ujednání této Smlouvy jsou vzájemně oddělitelná. Ukáže-li se některé z ustanovení této Smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv takového ustanovení Smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku. Pokud by Smlouva neobsahovala nějaké ujednání, jehož stanovení by bylo jinak pro vymezení práv a povinností odůvodněné, smluvní strany učiní vše pro to, aby takové ujednání bylo do Smlouvy doplněno.
- 12.19. Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců ode dne nabytí její účinnosti nebo do vyčerpání celkového



finančního limitu smlouvy.

- 12.20. Za adresy pro doručování projevů vůle mezi smluvními stranami se považují adresy uvedené v čl. 1 této Smlouvy. Za řádné a účinné doručení písemných projevů vůle týkajících se vztahů a nároků vzniklých z této Smlouvy se považuje i případ, kdy dojde k tzv. závadám při doručování Poskytovateli vykazovanými orgánem pověřeným poštovní přepravou (zejm. nevyzvednutí si zásilky adresátem, neznámost nebo žádná odezva adresáta na uvedené adrese apod.). V takových případech se za okamžik řádného doručení projevu vůle pro účely této Smlouvy považuje 10. den následující po prvním pokusu orgánu pověřeného poštovní přepravou o doručení projevu vůle adresátovi.
- 12.21. Poskytovatel prohlašuje, že bankovní účet uvedený v článku 1 této Smlouvy je bankovním účtem zveřejněným ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě změny účtu Poskytovatele je Poskytovatel povinen doložit vlastnictví k novému účtu, a to kopií příslušné Smlouvy nebo potvrzením peněžního ústavu. Nový účet musí být zveřejněným účtem ve smyslu předchozí věty. Oproti tomu se i Objednatel zavazuje případné změny svého bankovního účtu bezodkladně písemně oznámit Poskytovateli.
- 12.22. Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že tato Smlouva včetně případných dodatků bude v souladu s ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek a dále zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zveřejněna na oficiálních webových stránkách Objednatele. Je-li Poskytovatel fyzickou osobou, bude Smlouva zveřejněna po anonymizaci provedené v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů, v aktuálním znění.
- 12.23. Poskytovatel bere na vědomí, že jako právnická osoba podílející se na poskytování služeb hrazených z veřejných prostředků je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole). Poskytovatel prohlašuje, že se případné kontrole podrobí a poskytne veškerou součinnost pro její hladký a zdárný výkon.
- 12.24. Smluvní strany shodně prohlašují, že se seznámily s obsahem této Smlouvy a že s touto Smlouvou souhlasí v plném rozsahu. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu na základě vážné a svobodné vůle prosté omylu a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.
- 12.25. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Specifikace služeb
 - Příloha č. 2 – Seznam hardwarových a softwarových modulů
 - Příloha č. 3 – Kategorie havárií
 - Příloha č. 4 – Seznamy oprávněných osob smluvních stran
 - Příloha č. 5 – Cenová kalkulace nabízených služeb
 - Příloha č. 6 – Výkaz servisních služeb (viz čl. 7, odst. 7.2.1)

V Praze dne

V Praze dne

Za Objednatele:

.....

.....

Specifikace služeb

Obsah

1. Správa HW a obslužného SW.....	12
2. Správa sítí SAN.....	13
3. Management OS a aplikačního prostředí.....	13
4. Správa prostředí pro serverovou virtualizaci.....	17
5. Kompletní dohled storage serverů a interpretování provozních parametrů	18
6. Dokumentační služby	18
7. Správa a evidence maintenance (Asset management)	18
8. Správa infrastruktury datových center.....	19
9. Správa Information Archive.....	19

1. Správa HW a obslužného SW

1.1. Popis služby

Poskytování služeb správy HW prostředí a jeho obslužných aplikací v infrastruktuře NK a to lokálním přístupem formou pravidelných návštěv, vzdáleným přístupem či na základě dlouhodobě plánovaných akcí.

Služba se týká zejména těchto oblastí:

Administrace serverového hardware

- Obecná správa hardware
- Konfigurace serverů (disková pole RAID, paměť, procesory, atd...)
- Testování hardware
- Upgrade firmwaru hardware a souvisejících mikrokódů
- Požadavky na odstranění havárie nebo chyby (neplánovaný stav modulu),
- Požadavky na drobné úpravy nebo změny vynucené provozem nebo prostředím

Správa datových úložišť

- Konfigurace a testování diskových polí
- Konfigurace a testování zálohovacích zařízení
- Konfigurace a testování datových sítí SAN
- Optimalizace datových struktur na úrovni HW
- Požadavky na odstranění havárie nebo chyby (neplánovaný stav modulu),
- Požadavky na drobné úpravy nebo změny vynucené provozem nebo prostředím

Administrace systémového softwaru

- Správa veškerých příslušných obslužných a konfiguračních aplikací
- Aktualizace příslušných obslužných a konfiguračních aplikací
- Požadavky na odstranění havárie nebo chyby (neplánovaný stav modulu),



- Požadavky na drobné úpravy nebo změny vynucené provozem nebo prostředím

2. Správa sítí SAN

2.1. Popis služby

Poskytování služeb správy síťových prostředí SAN, ve fyzickém i virtuálním prostředí VMware Národní knihovny.

Služba se týká zejména těchto oblastí:

- Obecná správa SAN přepínačů na 2. a 3. vrstvě
- Sledování a optimalizace síťového provozu
- Konfigurace a testování síťových zařízení
- Upgrade firmwaru hardwaru a všech dalších mikrokódů
- Sledování kompatibility infrastrukturních částí
- Failover páteřních spojů
- Požadavky na odstranění havárie nebo chyby (neplánovaný stav modulu),
- Požadavky na drobné úpravy nebo změny vynucené provozem nebo prostředím

3. Management OS a aplikačního prostředí

3.1. Popis služby

Kompletní správa běhu prostředí NK do úrovně jednotlivých OS a aplikací.

Správa MS Active Directory

Služba správy Active Directory je primárně vztahena k řešení běžných a servisních zásahů na Windows doméně nkp.cz (ULTRA_NT). Služba se dělí na tyto oblasti:

Administrace Group Policy

- Vytváření politik na nově vzniklých odděleních
- Úpravy stávajících politik dle požadavků
- Vytváření logon/logoff skriptů

Administrace DNS

- Vytváření nových záznamů v DNS
- Mazání starých neplatných záznamů
- Řešení problémů vzniklých na DNS serverech

Administrace DHCP

- Vytváření nových DHCP scopů pro pobočky
- Vytváření rezervací na DHCP
- Udržování MAC address filtru povolených zařízení v síti
- Udržování konzistentních záloh DHCP
- Řešení problémů vzniklých na DHCP serveru

Administrace WINS

- Řešení problémů vzniklých na WINS serverech

Administrace Network Policy Serveru

- Úpravy politik pro přístup na wi-fi síť



Národní knihovna
České republiky
National Library
of the Czech Republic

- Úpravy politik pro přístup přes VPN
- Řešení problémů vzniklých na NPS

Administrace účtů

- Vytváření administrátorských účtů
- Vytváření servisních účtů
- Vytváření skupin
- Vytváření účtů a skupin pro externisty

Administrace domén

- Vytváření nových domén/sub-domén
- Nastavení vztahů důvěry mezi doménami
- Řešení problémů vzniklých na doménách

Administrace sítí a služeb Active Directory

- Nastavení replikací mezi doménovými řadiči
- Řešení problémů vzniklých na úrovni replikací

Doménové řadiče

- Instalace a konfigurace nových doménových řadičů

Dokumentace

- Dokumentace nastavení výše zmíněného

Správa MS terminálových serverů

Služba správy Microsoft terminálových serverů je primárně vztažena k řešení běžných a servisních zásahů na Windows 2008 terminálových serverech v TS session broker clusteru. Služba se dělí na oblasti:

Instalace aplikací

- Instalace nových otestovaných aplikací na terminálové servery

Nastavení Group Policy

- Nová nastavení na politikách terminálových serverů kupř. pro připojení nových tiskáren

Instalace a konfigurace

- Instalace nových terminálových serverů a aplikací na nich
- Konfigurace nových terminálových serverů pro provoz v TS session broker clusteru

Řešení problémů

- Řešení problémů vzniklých na úrovni operačních systémů terminálových serverů
- Řešení problémů vzniklých v profilech terminálových uživatelů
- Řešení problémů s aplikacemi nainstalovanými na terminálových serverech

Správa MS Exchange 2010 a novější

Služba správy Microsoft Exchange je primárně vztažena k řešení běžných a servisních zásahů na Exchange serveru na Windows. Služba se dělí na oblasti:

Administrace nových e-mailových domén

- Nastavení nových domén pro příjem
- Nastavení politik e-mailových adres pro nové domény

Administrace adresních knih

- Nastavení adresních knih pro oddělení
- Nastavení offline adresních knih

Administrace skupin úložišť a mailových databází

- Vytváření a nastavení nových skupin úložišť
- Vytváření a nastavení nových mailových databází

Administrace SMTP

- Vytváření a nastavení nových SMTP konektorů
- Úpravy na stávajících konektorech

Řešení problémů

- Řešení problémů vzniklých na úrovni Exchange serveru
- Řešení problémů vzniklých na úrovni operačního systému Exchange serveru

Instalace a konfigurace

- Instalace a konfigurace nových Exchange serverů

Zálohování a obnova dat

- Administrace integrace s prostředím TSM Fastback

Správa MS SQL 2008 a novější

Služba správy Microsoft SQL je primárně vztažena k řešení běžných a servisních zásahů na SQL serveru na Windows. Služba se dělí na oblasti:

Administrace databází

- Vytváření nových databází
- Nastavení nových databází
- Nastavení práv na databázích

Administrace práv

- Nastavení práv v MS SQL

Instalace a konfigurace

- Instalace a konfigurace nových SQL serverů

Řešení problémů

- Řešení problémů vzniklých v MS SQL
- Řešení problémů vzniklých na úrovni operačního systému MS SQL serveru

Správa MS UAG 2010 a novější

Služba správy Microsoft UAG 2010 je primárně vztažena k řešení běžných a servisních zásahů na UAG serveru v prostředí Windows. Služba se dělí na oblasti:

Administrace pravidel

- Nastavení nových pravidel firewallu dle požadavků pojišťovny
- Úpravy pravidel stávajících

Administrace VPN



Národní knihovna
České republiky
National Library
of the Czech Republic

- Nastavení přístupů pro nové skupiny uživatelů
- Úpravy přístupů stávajících uživatelů

Administrace sítě

- Nastavení nových VLAN přístupujících přes UAG
- Nastavení přístupů z a do nových VLAN

Administrace DMZ

- Nastavení přístupů k serverům v DMZ

Administrace publikování webů

- Nastavení nových pravidel publikování webů
- Úpravy na stávajících pravidlech

Administrace přístupu z Internetu

- Vytváření nových tunelů z Internetu do vnitřní sítě
- Správa stávajících pravidel

Instalace a konfigurace

- Instalace a konfigurace nových UAG serverů

Řešení problémů

- Řešení problémů vzniklých v MS UAG
- Řešení problémů vzniklých na úrovni operačního systému MS UAG serveru

Správa file serveru

Služba správy file serveru je primárně vztažena k řešení běžných a servisních zásahů na file serveru v prostředí Windows. Služba se dělí na oblasti:

Administrace sdílených adresářů

- Nastavení nových sdílených adresářů
- Nastavení práv na sdílených adresářích

Instalace a konfigurace

- Instalace a konfigurace nových file serverů

Řešení problémů

- Řešení problémů vzniklých na úrovni operačního systému file serveru

Správa MS Sharepoint Server

Služba správy Microsoft Windows SharePoint Server je primárně vztažena k řešení běžných a servisních zásahů na SharePoint Server serveru na Windows. Služba se dělí na oblasti:

- Plánování prostředí Windows SharePoint Server
- Plánování tvorby sítě, údržby a zabezpečení
- Nastavení nových databází
- Plánování serverových potřeb a topologie
- Správa Windows SharePoint Server
- Správa site Windows SharePoint Server Sites
- Správa serveru s Windows SharePoint Server



- Instalace a konfigurace
- Instalace a konfigurace nových SharePoint Server serverů
- Řešení problémů
- Řešení problémů vzniklých v MS SharePoint Server
- Řešení problémů vzniklých na úrovni operačního systému MS SharePoint Server serveru

Správa Systémů založených na platformě Linux

Služba správy prostředí Linuxových systémů. Služba se dělí na oblasti:

Administrace OS

- Řešení problémů vzniklých v prostředí OS Linux, jeho služeb a procesů
- Správa datových úložišť
- Správa uživatelských účtů
- Integrace do prostředí NK
- Správa zálohování dat serveru

Služba dále poskytuje:

- Plný vzdálený management prostřednictvím sítě VPN. Propojení sítě bude zajištěno s využitím stávajícího internetového připojení NK.
- Zpracování návrhu kompetencí a odpovědnosti obou stran a přidělení příslušných uživatelských práv nutných pro administraci systémů
- Reportace incidentů

4. Správa prostředí pro serverovou virtualizaci

4.1. Popis služby

Kompletní správa virtualizační infrastruktury NK na platformě VMware vSphere a VMware View

Správa VMware vSphere clusterů a VMware View

Služba správy VMware vSphere clusteru s aplikacemi Operations Manager je primárně vztažena k řešení běžných a servisních zásahů na prostředí VMware vSphere. Služba se dělí na oblasti:

Administrace VMware vSphere clusteru

- Řešení problémů vzniklých na VMware vSphere clusteru a prostředí VMware View
- Přidávání nových prostředků do clusteru

Administrace VMware vSphere

- Řešení problémů vzniklých na VMware vSphere a operačních systémech serverů
- Konfigurace VMware vSphere parametrů
- Vytváření virtuálních strojů a virtuálních disků
- Nastavení parametrů virtuálních strojů, snapshoty
- Řešení problémů vzniklých na VMware vSphere
- Řešení problémů vzniklých na VMware View
- Správa prostředí vCenter Operations Manager

5. Komplexní dohled storage serverů a interpretování provozních parametrů

5.1. Popis služby

Sběr provozních dat o běhu storage serverů, dostupných a využitých funkcionalitách, rozložení a dostupnosti diskových kapacit, výkonu a utilizaci a o ostatních klíčových parametrech.

Jedná se zejména o sledování následujících parametrů:

- Obsazený a dostupný prostor na datových úložištích
- Typy datových struktur uložených na logických discích
- Parametry nastavení logických disků a jejich optimalizace vzhledem k výkonu (stripe size apod.)
- I/O operace na diskových řadičích
- Redundance přístupu k datům a její aktuální stav
- Spolehlivost hardwaru (podíl odstávek způsobených chybami hardwaru)

Služba dále poskytuje

- Napojení na dohledové systémy
- Poskytování aktuálních informací o provozu a výkonnosti storage serverů.
- Tvorba měsíčního reportu o provozování storage serverů, včetně predikce vývoje, vydefinování úzkých míst a návrhu jejich řešení.

6. Dokumentační služby

6.1. Popis služby

Služby správy a vedení aktuální dokumentace IT prostředí NK.

Dokumentace bude pokrývat tyto oblasti:

- Seznam a přehled instalovaného HW
- Detailní informace o zapojení HW
- Seznam instalovaných obslužných aplikací
- Seznam instalovaných OS a aplikací
- Funkční schéma a topologie infrastruktury LAN, SAN a aplikací
- Detailní popis jednotlivých fyzických a virtuálních serverů
- Schéma zapojení storage systémů (diskových serverů i zálohovacích zařízení)
- Popis správy IT infrastruktury – navigace
- Popis a schéma zálohování dat
- Kompletní seznam hesel pro management HW (elektronicky šifrovaný)
- Zálohy konfigurace všech zařízení
- Kontakty na zodpovědné osoby
- Přehled změn verzí publikovaných dokumentací

Dokumentace bude poskytována formou publikačního systému (bezpečný uzavřený intranet).

7. Správa a evidence maintenance (Asset management)

7.1. Popis služby

Služba poskytuje kompletní management maintenance na HW a SW ve smyslu evidence a dohledu platnosti všech maintenance smluv na zařízení, a to jak záručních, tak i pozáručních, správu využívání licencí OS a

aplikací a jejich předplatného.

Předmětem služby je:

- Udržování kompletního přehledu o maintenance provozovaného HW
- Sledování a včasné varování o budoucí expiraci
- Včasné doporučení na provedení upgradu či dokoupení maintenance (min. 3 měsíce předem)

8. Správa infrastruktury datových center

8.1. Popis služby

Služba poskytuje kompletní služby monitoringu a správy napájecích a chladících částí infrastruktur datových center Zadavatele.

Předmětem služby je:

- Řízení provozu monitorovacích systémů APC v datových centrech
- Sledování provozních hodnot systémů zálohovaného napájení datových center
- Periodické kontroly a údržba systémů datových center minimálně 2x ročně, včetně profylaktické údržby a testování
- Sledování pokrytí servisní službou výrobce zařízení (maintenance), včasné upozornění pro provedení upgradu či dokoupení maintenance (min. 3 měsíce předem)
- Sledování oznámení výrobců pro dané produkty infrastruktury, plánování a odstraňování technických vad infrastruktury (například firmware apod.)
- Plánování harmonogramu pro provedení odstranění vad rizikových stavů

9. Správa Information Archive

9.1. Popis služby

Sběr provozních dat o běhu zálohovacích serverů, zálohovací knihovny, dostupných a využitých funkcionalitách, rozložení a dostupnosti diskových kapacit, výkonu a utilizaci a o ostatních klíčových parametrech.

Předmětem služby je:

- Obecná správa hardware
- Konfigurace serverů (disková pole RAID, paměť, procesory, atd...)
- Testování hardware
- Upgrade firmwaru hardware a souvisejících mikrokódů
- Konfigurace a testování zálohovacích zařízení
- Požadavky na odstranění havárie nebo chyby (neplánovaný stav modulu),
- Požadavky na drobné úpravy nebo změny vynucené provozem nebo prostředím



Seznam hardwarových a softwarových modulů

A. Zařízení projektu „Vytvoření NDK“

Modul	Popis	Hostname	Model	M/T	S/N
Blade Chassis					
Blade Server					



Národní knihovna
České republiky
National Library
of the Czech Republic

Blade Server

Blade Server



Národní knihovna
České republiky
National Library
of the Czech Republic

Blade Server

Blade Server

Blade Server



Národní knihovna
České republiky
National Library
of the Czech Republic

Blade Server				
Blade Server				
Blade Server				
Blade Server				
Blade Server				
Blade Server				
Blade Server				



Národní knihovna
České republiky
National Library
of the Czech Republic

Blade Server					
Blade Server					
Rack Server					
Rack Server					
SAN Switch externí					
SAN Switch externí					
RACK					
KVM					



Diskové úložiště				
Diskové úložiště				
Diskové úložiště				
Diskové úložiště				
Diskové úložiště				
Diskové úložiště				
Diskové úložiště				



Diskové úložiště				
Externí LAN switch				
Externí LAN switch				
Blade interní modul				
Blade interní modul				
Blade interní modul				
Blade interní modul				
Blade interní modul				
Blade interní modul				
Blade interní modul				
TSM server				
Server pro SQL Cluster				
Server pro SQL Cluster				
Server pro digitalizaci				
Server pro digitalizaci				
Server pro digitalizaci				
Server pro std. Vmware				
Server pro std. Vmware				
Server pro std. Vmware				



Server pro std. Vmware				
Server pro std. Vmware				
Server pro Vmware VDI				
Server pro Vmware VDI				
Server pro Vmware VDI				
Server pro Vmware VDI				
Server pro souborové služby				
Server pro souborové služby				
Server pro souborové služby				
Server pro souborové služby				
Server pro souborové služby				
Virtuální server				
Virtuální server				
Virtuální server				
Virtuální server				
Virtuální server				
Virtuální				



server					
Virtuální server					
Virtuální server					
Virtuální server					
Virtuální server					
Virtuální server					
Virtuální server					
Virtuální server					
Virtuální server					
Virtuální server					
Virtuální server					
Virtuální server					
Virtuální server					
Virtuální server					
Virtuální server					
Virtuální server					
Virtuální server					
Virtuální server					
Virtuální server					



Národní knihovna
České republiky
National Library
of the Czech Republic

Virtuální server	
Virtuální server	
Virtuální server	
Web/CLI	
N/A	
IMM WEB/CLI management	
IMM WEB/CLI management	
IMM WEB/CLI management	
IMM WEB/CLI management	
IMM WEB/CLI management	
WEB/CLI management	
WEB/CLI management	
WEB/CLI management	
WEB/CLI management	

Modul	Popis	Hostname	Model	M/T
Information Archive				
Zálohovací knihovna				
Expanze k zálohovací knihovně				
Virtuální server				



Národní knihovna
České republiky
National Library
of the Czech Republic

Virtuální server	
Virtuální server	
Rack Server	
IA Remote Support Manager	
IA Management	
IA Archive server	
IA Archive server	
Virtuální server	
Virtuální server	
Virtuální server	
Virtuální server	
Virtuální server	

B. Zařízení patřící NK ČR

Název systému	Název zařízení	Typ/PN	ks	param
SAN				
			8	
			1	
			6	
			4	
LAN				
			11	
			8	
			2	
			4	
Chassi Blade			2	
Servery Rackm.			10	
			6	
			11	
Virtualizace			4	



Národní knihovna
České republiky
National Library
of the Czech Republic

Zálohy / Archiv		2	
		2	
Systemy			
		102	
		209	
Interní Kom. SW			
		1	
		1	
		5xDC	

Kategorie havárií

Kategorie havárie	Popis dopadů havárie	Lhůta pro vyřešení havárie
A - Kritická	Není možné pokračovat v provozu systému NK, jedná se o fatální chybu, která zamezuje fungování celého systému.	24 hodin od odeslání objednávky
B - Vysoká	Stav způsobující, že po určité minimální dobu lze v provozu systému pokračovat v omezeném režimu (tj., který je ještě přijatelný při dočasném omezení funkčnosti či výkonnosti systému), anebo lze s určitostí stanovit, kdy dojde k omezení funkčnosti systému.	24 pracovních hodin od odeslání objednávky
C - Střední	Jedná se o stav způsobující vážnou poruchu v systému, kterou ale lze eliminovat opatřeními na předem stanovenou dobu potřebnou k odstranění závady.	40 pracovních hodin od odeslání objednávky
D - Nízká	Jedná se o malý / drobný výpadek nebo problém, nezpůsobující vážná omezení funkčnosti či provozu, který je účelné řešit, i když nezpůsobuje kritické dopady.	80 pracovních hodin od odeslání objednávky

Pozn.: Pracovní hodinou se rozumí fond 8 hodin Objednatele, kdy odpočet zahájí potvrzení objednávky Poskytovatelem v rozmezí doby 8:00 – 19:00 hod.

Seznamy oprávněných osob smluvních stran

1. Objednatel

1.1. Skupina projektu „Vytvoření NDK“

Oblast	Jméno a příjmení	E-mail	Telefon
Technická oblast			
Požadavky a akceptace plnění, předávací protokoly			

1.2. Skupina NK ČR

Oblast	Jméno a příjmení	E-mail	Telefon
Technická oblast			
Požadavky a akceptace plnění, předávací protokoly			

2. Poskytovatel

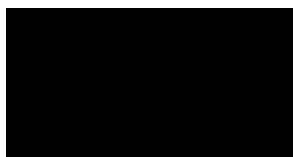
Oblast	Jméno a příjmení	E-mail	Telefon
Technická oblast			
Požadavky a akceptace plnění, předávací protokoly			

Cenová kalkulace nabízených služeb

1. Ad-hoc servisní služby (celková částka za dobu trvání smlouvy)

- v bodě 4.4 Smlouvy je částka vyplněna ve shodné výši za celou dobu trvání smlouvy

Cena bez DPH:
DPH (21%):
Cena včetně DPH:



1.1. Sazby nabízených Ad-hoc služeb

- jedná se o přehled služeb a jejich jednotkových cen pro kontrolní výpočet pracností pro čerpání Ad-hoc služeb

	Druh vykonávané činnosti / práce	Sazba ČH (člověkohodina) bez DPH	Sazba ČH (člověkohodina) s DPH
1	Specialista pro oblast databázových systémů	1050,-	1270,50
2	Specialista konzultant pro aktivní prvky sítí - Administrátor sítí	1050,-	1270,50
3	Specialista konzultant pro serverové a virtualizační operační systémy – Administrátor systémů	1600,-	1936,-
4	Specialista analytik – designer	1300,-	1573,-
5	Specialista konzultant pro aktivní prvky SAN infrastruktury	1300,-	1573,-
6	Architekt řešení - Solution architekt	1225,-	1482,25
7	Business Architekt	1225,-	1482,25
8	Specialista IT Analytik senior	1225,-	1482,25
9	Specialista IT Analytik junior	1050,-	1270,50
10	IT Tester architektura	875,-	1058,75
11	Specialista programátor	1050,-	1270,50
12	IT Tester programového vybavení	500,-	605,-
13	Specialista na bezpečnost IT systémů	1000,-	1240,-
14	Specialista konzultat Storage systémy	1400,-	1694,-
15	Specialista konzultant pro serverové systémy	1250,-	1512,50



Národní knihovna
České republiky
National Library
of the Czech Republic

16	Specialista pro Microsoft Sharepoint a Microsoft Exchange	875,-	1058,75
17	Specialista pro Zálohování	1400,-	1694,-
18	Specialista pro Information Archive	2600,-	3146,-

Výkaz servisních služeb

Název zakázky			
Číslo smlouvy:		Datum vyhotovení:	

Pro zákazníka / Objednatele:	
---------------------------------	--

Poskytovatel / Dodavatel:				
Datum	Odpracovaný čas	Požadavek	Činnost	Poznámka

Ad-hoc

Datum	Odpracovaný čas	Požadavek	Činnost	Poznámka

Odsouhlasil (jméno a příjmení):

Datum, podpis, razítko:

Předal (jméno a příjmení):

Datum, podpis, razítko:

Převzal (jméno a příjmení):

Datum, podpis, razítko: