

**Smlouva na poskytnutí podpory provozu v oblasti virtuálního prostředí a správy HW a SW ve virtuálním prostředí
č. SML/2020/03383**

uzavřená ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“), mezi těmito smluvními stranami:

Hlavní město Praha

se sídlem Mariánské náměstí 2, Praha 1, 110 00
jednající Ing. Eduardem Šusterem, ředitelem Městské policie hl. m. Prahy,
na základě pověření Zastupitelstva hl. m. Prahy
IČO: 00064581
DIČ: CZ00064581
Bankovní spojení: PPF banka a. s.
číslo účtu: 620023-5157998/6000
ID datové schránky: ktdeucu
korespondenční a fakturační adresa:
Hlavní město Praha, Městská policie hlavního města Prahy
Korunní 98, Praha 10, 101 00
(dále jen „Objednatel“)

BIT SERVIS spol. s r.o.

se sídlem: Libušská 144/252, Praha 4, 142 00
zastoupená [redacted] jednatelem společnosti BIT SERVIS spol. s r.o.
IČO: 45793972
DIČ: CZ45793972
Tel. /Fax: [redacted]
E-mail: [redacted]
Bankovní spojení: [redacted]
číslo účtu: [redacted]
ID datové schránky: aagdsu
(dále jen „Poskytovatel“)

dále jednotlivě jako „Smluvní strana“, nebo společně jako „Smluvní strany“ uzavírají v souladu s výsledky veřejné zakázky zadávané ve zjednodušeném podlimitním řízení „VZ 81619 – Podpora virtuálního prostředí Městské policie hl. m. Prahy na 1 rok“ dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), tuto Smlouvu na poskytnutí podpory provozu v oblasti virtuálního prostředí a správy HW a SW ve virtuálním prostředí (dále jen „Smlouva“).

I.

Předmět Smlouvy a předmět plnění

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele spočívající v poskytnutí služby dostupnosti IT odborníků v požadované rychlosti odezvy a kvalitě pro podporu provozu IT Objednatel a další služby dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „Služby“).

2. Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám, nebo s využitím subdodavatelů uvedených v Příloze č. 4 této Smlouvy.
3. Jakákoliv dodatečná změna osoby subdodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného subdodavateli je Poskytovatel povinen předem písemně oznámit Objednateli s tím, že Objednatel je povinen se ve lhůtě patnáct (15) dnů ode dne doručení písemného oznámení vyjádřit, zda změnu subdodavatele povoluje či nikoliv. Nevyjádří-li se Objednatel ve stanovené lhůtě, považuje se změna na pozici subdodavatele ze strany Objednatele za povolenou. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli v rozsahu kterékoli části plnění dle této Smlouvy uzavřít s kterýmkoli ze svých subdodavatelů smlouvu o přímém plnění a neučinit ničeho, co by případně znemožnilo uzavřít takovou smlouvu takovému subdodavateli, zejm. je povinen ve smlouvách se subdodavateli nesjednat doložku zakazující subdodavateli uzavření přímé smlouvy s Objednatelcem.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Služby krom dalších pracovníků a případných subdodavatelů také prostřednictvím svých pracovníků, uvedených jako členové realizačního týmu v Příloze č. 4 této Smlouvy. Jakoukoliv dodatečnou změnu členů realizačního týmu je Poskytovatel povinen předem písemně oznámit Objednateli s tím, že Objednatel je povinen se ve lhůtě patnáct (15) dnů ode dne doručení písemného oznámení vyjádřit, zda změnu člena realizačního týmu povoluje či nikoliv. Nevyjádří-li se Objednatel ve stanovené lhůtě, považuje se změna na pozici člena realizačního týmu ze strany Objednatele za povolenou.
5. Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakékoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatelem spolupráci a součinnost pro účely provázání Služeb s dalšími informačními systémy provozovanými Objednatelem.
6. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby za podmínek uvedených v této Smlouvě.
7. Objednatel se zavazuje zaplatit za Služby v souladu s touto Smlouvou sjednanou cenu.

II.

Cenové ujednání a platební podmínky

1. Cena za Služby na základě této Smlouvy je stanovena jako cena konečná, platná po celou dobu trvání Smlouvy, neměnná bez ohledu na vývoj inflace, či jiných skutečností, promítajících se do ceny, technologií či služeb na trhu. Cena je stanovena včetně nákladů na dopravu a zahrnuje hodinovou dotaci všech poskytovaných služeb definovaných v Příloze č. 1 a Příloze č. 2 této Smlouvy v rozsahu 280 - 330 člověkohodin (MH) měsíčně. Cena je uvedena v Kč bez DPH a činí:

**Cena za poskytování Služeb Objednateli v rozsahu dle čl. I odst. 1 Smlouvy:
153.000,-Kč bez DPH / měsíc.**
2. Objednatel zaplatí za Služby Poskytovateli na základě faktury či faktur, které Poskytovatel doručí Objednateli jednou měsíčně za již poskytnuté Služby.
3. Lhůta splatnosti faktury je 21 (dvacet jedna) dnů ode dne doručení Objednateli. Za uhrazenou se faktura považuje v den, kdy Poskytovatel obdržel platbu na svůj účet.
4. Faktura musí obsahovat náležitosti účetního dokladu ve smyslu ustanovení § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a stanovené náležitosti daňového dokladu ve smyslu ustanovení § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

5. V případě, že faktura nebude obsahovat požadované údaje a nebude vystavena v dojednané výši, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě 10 (deseti) dnů od jejího obdržení Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě přestane běžet lhůta splatnosti faktury a nová lhůta začne běžet doručením opravené faktury Objednateli.

III.

Místo, termín a způsob plnění

1. Služby dle čl. I odst. 1 Smlouvy budou Poskytovatelem poskytovány okamžikem nabytí účinnosti Smlouvy a budou navazovat na stávající poskytovanou podporu po dobu následujícího 1 roku.
2. Termíny pro jednotlivé úkony poskytované v rámci Služeb jsou stanoveny v Příloze č. 2 této Smlouvy.
3. Místa plnění jsou specifikována v Příloze č. 2 této Smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli bez odkladu nepředvídané objektivní překážky, které znemožňují splnění Služeb ve sjednaném termínu a které nejsou způsobeny úmyslným či nedbalostním jednáním Poskytovatele. Termíny plnění dle čl. III. odst. 2 Smlouvy lze změnit jen s výslovným a předchozím souhlasem obou Smluvních stran.
5. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby vzdáleným přístupem (off-site) a, na vyžádání Objednatele, také na místě (on-site).

IV.

Odpovědné a kontaktní osoby

1. Odpovědnými osobami Objednatele a Poskytovatele ve věcech technických a smluvních pro účely této Smlouvy jsou:

Za Objednatele:

Ve věcech technických:

Mobil: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Ve věcech smluvních:

Mobil: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Za Poskytovatele:

Tel: [REDACTED]

Mobil: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

[REDACTED]
Mobil: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

2. Pouze odpovědné osoby Smluvních stran jsou oprávněny vznášet vůči druhé Smluvní straně požadavky související s poskytovanými Službami.
3. Smluvní strany se zavazují po dobu účinnosti této Smlouvy nezměnit odpovědné osoby bez závažných důvodů. V případě změny odpovědné osoby je Smluvní strana povinna neprodleně o této skutečnosti písemně informovat druhou Smluvní stranu bez nutnosti uzavřít dodatek k této Smlouvě.
4. Kontaktní osoby pověřené podáváním a přijímáním hlášení vad:

Za Poskytovatele:

Helpdesk

Tel:

E-mail:

Za Objednatele:

ÚIKT MP

Tel:

E-mail

V.

Součinnost Smluvních stran

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si součinnost nezbytnou pro řádné plnění Služeb dle této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny informovat bezodkladně druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle této Smlouvy.
2. V případě prokazatelného prodlení povinné Smluvní strany s poskytnutím součinnosti není oprávněná Smluvní strana v prodlení s plněním svých závazků podle Smlouvy a veškeré lhůty se o prokazatelné prodlení povinné Smluvní strany prodlužují.
3. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami je činěna písemně, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím doporučené pošty nebo e-mailu na kontakty uvedené v záhlaví nebo v čl. IV. odst. 1 této Smlouvy.

VI.

Prohlášení Poskytovatele

1. Poskytovatel prohlašuje, že:
 - a) je oprávněn uzavřít Smlouvu a plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy,
 - b) na straně Poskytovatele není uzavření Smlouvy ani ke splnění závazků Poskytovatelem z nich vyplývajících požadován žádný souhlas, udělení výjimky, schválení, prohlášení ani povolení jakékoliv třetí osoby či orgánu, popřípadě byly již získány;
 - c) uzavření Smlouvy Poskytovatelem není (i) porušením jakékoliv povinnosti vyplývající z platných právních předpisů v jakémkoliv právním řádu, jímž je Poskytovatel vázán, a/nebo (ii) porušením jakékoliv povinnosti vyplývající z jakékoliv smlouvy, již je Poskytovatel stranou, a/nebo (iii) v rozporu s jakýmkoliv požadavkem, rozhodnutím nebo předběžným opatřením správního orgánu nebo soudu nebo rozhodčím nálezem rozhodců, jímž je Poskytovatel vázán;

- d) Poskytovatel není v úpadku nebo v hrozícím úpadku ve smyslu § 3 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů. Proti Poskytovateli nebyl podán (i) insolvenční návrh, nebo (ii) návrh na nařízení výkonu rozhodnutí, resp. obdobný návrh v příslušné jurisdikci či podle dříve platných českých právních předpisů, a podle nejlepšího vědomí Poskytovatele podání takového návrhu ani nehrozí;
 - e) nebyl předložen žádný návrh, ani učiněno žádné rozhodnutí příslušných orgánů Poskytovatele ani žádného soudu o likvidaci Poskytovatele nebo o jakémkoliv přeměně ve smyslu zákona č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, ve znění pozdějších předpisů;
 - f) neprobíhá a podle nejlepšího vědomí, svědomí a znalostí Poskytovatele ani nehrozí žádné soudní, správní, rozhodčí, exekuční ani jiné řízení či jednání před jakýmkoliv orgánem jakékoliv jurisdikce, které by mohlo, jednotlivě nebo v souhrnu s dalšími okolnostmi, nepříznivým způsobem ovlivnit schopnost Poskytovatele splnit jeho závazky podle této Smlouvy;
 - g) není si s vynaložením veškeré odborné péče vědom žádné překážky, týkající se poskytování Předmětu plnění, která by znemožňovala nebo znesnadňovala poskytnout Předmět plnění způsobem sjednaným podle Smlouvy;
 - h) Smlouva představuje platný a právně závazný závazek Poskytovatele, který je vůči Poskytovateli vynutitelný v souladu s podmínkami Smlouvy;
 - i) Poskytovateli není známa žádná skutečnost, okolnost či událost, která by měla za následek nebo by mohla mít za následek absolutní či relativní neplatnost Smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby jeho prohlášení dle této Smlouvy zůstala pravdivá a v platnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy.

VII.

Další práva a povinnosti Smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje:
- a) informovat neprodleně Objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění dle této Smlouvy,
 - b) plnit řádně a ve stanoveném termínu své povinnosti vyplývající z této Smlouvy,
 - c) požádat včas Objednatele o potřebnou součinnost za účelem řádného plnění této Smlouvy,
 - d) zabezpečit poskytování Služeb v souladu s Přílohou č. 1 a Přílohou č. 2 této Smlouvy,
 - e) Poskytovatel není oprávněn postoupit ani převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
2. Poskytovatel je povinen postupovat při plnění této Smlouvy svědomitě a s řádnou a odbornou péčí. Poskytovatel je povinen pověřit plněním závazků z této Smlouvy pouze osoby uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy a jsou k tomu odborně způsobilí. Při poskytování Služeb je Poskytovatel vázán touto Smlouvou, zákony, obecně závaznými právními předpisy a pokyny Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito normami nebo zájmy Objednatele. Poskytovatel potvrzuje, že Objednatel mu před podpisem této Smlouvy předal všechny podklady nutné k řádnému poskytnutí Služeb.

3. Poskytovatel se zavazuje, že při své činnosti bude dbát, aby nebyla poškozena dobrá pověst a dobré jméno Objednatele. Při poskytování Služeb musí Poskytovatel vždy sledovat zájmy Objednatele. Poskytovatel se zavazuje nevyvíjet jakékoliv aktivity, a to jak přímo, tak zprostředkovaně, které jsou v rozporu se zájmy Objednatele ve všech oblastech jeho činnosti.
4. Poskytovatel není oprávněn použit ve svých dokumentech, prezentacích či reklamě odkazy na název Objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl, byť i nepřímo, vést k identifikaci Objednatele, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
5. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv Smluvní stranou navrhovaných změn Služeb na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv Smluvní strany druhé Smluvní straně.
6. Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat Smluvní strany. Změny služeb nesmí být v rozporu s objemem a charakterem předmětu plnění „VZ 81619 – Podpora virtuálního prostředí Městské policie hl. m. Prahy na 1 rok“.
7. Poskytovatel je na vyžádání povinen předložit Objednateli přehledné a kompletní výkazy ze svého systému Helpdesk.
8. V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám podporu v rozsahu metodické podpory pro účely plynulého a řádného poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje tuto podporu poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po šest (6) měsíců po uplynutí doby trvání této Smlouvy dle čl. III odst. 1. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce je 1.800 Kč bez DPH za hodinu práce IT odborníka Poskytovatele, která bude proplacena po doložení prokazatelně odpracovaných hodin Objednateli.
9. Smluvní strany jsou v průběhu provádění Služeb povinny postupovat v souladu s nastavenými procesy Objednatele, se kterými Objednatel Poskytovatele předem seznámí. Jedná se zejména o organizaci projektu včetně vymezení projektových rolí a základních principů rozhodování a dále též procesy řízení projektu zahrnující zejména řízení rizik, řízení postupu projektu, řízení změn, řízení problémů, akceptační postupy, řízení kvality.
10. Poskytovatel se dále zavazuje:
 - a) postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s vysokou odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“,
 - b) informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností Smluvních stran,
 - c) chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob,
 - d) upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy,
 - e) upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost či nesprávnost pokynů Objednatele.

VIII. Uživací práva

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

IX. Nemožnost plnění a vyšší moc

1. Jestliže vznikne na straně Poskytovatele nemožnost plnění, uvědomí Poskytovatel písemně bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Poskytovatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než patnáct (15) kalendářních dní, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.
2. Brání-li některé ze Smluvních stran v plnění povinností ze Smlouvy mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, je Smluvní strana povinna o vzniku,

důsledcích a zániku takové překážky druhou Smluvní stranu neprodleně informovat. Zpráva musí být podána písemně, neprodleně poté, kdy se povinná Smluvní strana o překážce dozvěděla, nebo při náležitě péči mohla dozvědět. Bezprostředně po zániku takové překážky povinná Smluvní strana obnoví plnění svých závazků vůči druhé Smluvní straně a učiní vše, co je v jejích silách, ke kompenzaci doby, která uplynula v důsledku takového prodlení.

X.

Ochrana obchodního tajemství, důvěrných informací

1. Veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související se Smluvními stranami, se kterými se Smluvní strany seznámí při plnění Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou s nimi přijdou do styku, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o uvedených skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné dle § 1730 Občanského zákoníku, a to až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti (dále jen „Důvěrné informace“).
2. Smluvní strany se zavazují, že Důvěrné informace druhé Smluvní strany jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu bez předchozího písemného souhlasu. Zavazují se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost. To neplatí, pokud mají být Důvěrné informace zpřístupněny pouze za účelem plnění Smlouvy, na základě obecného závazného předpisu, a to vždy jen v rozsahu zcela nezbytně nutném pro řádné plnění Smlouvy či naplnění jejího účelu.
3. Pokud bude druhé Smluvní straně uděleno předchozí písemné svolení ke zpřístupnění Důvěrných informací, zajistí smluvně ochranu Důvěrných informací tak, aby byla minimálně na stejné úrovni, jakou sama poskytuje ve smyslu odst. 1 a 2 tohoto článku této Smlouvy.
4. Smluvní strany budou za Důvěrné informace považovat též veškeré informace vzájemně poskytnuté v jakékoliv objektivně vnímatelné formě, ať již v ústní, písemné, grafické, elektronické či jiné formě, které se Smluvní strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, a to bez ohledu, zda jsou nebo nejsou označené za Důvěrné informace.
5. V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 2985 Občanského zákoníku, použijí Smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži.
6. Poškozená Smluvní strana má právo na náhradu újmy, která jí takovýmto jednáním druhé Smluvní strany vznikne.
7. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku této Smlouvy se nevztahuje na informace, které:
 - a) mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy;
 - b) byly písemným souhlasem obou Smluvních stran zproštěny těchto omezení;
 - c) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;

- d) příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana;
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona;
 - f) Smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv nebo plnění povinností stanovených právními předpisy;
 - g) jsou Smluvní strany povinny sdělit svému zakladateli.
8. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení platnosti a účinnosti této Smlouvy.
9. V případě, že se kterákoliv Smluvní strana hodnověrným způsobem dozví, popř. bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění Důvěrných informací neoprávněné osobě, je povinna o tom bez zbytečného odkladu písemně informovat druhou Smluvní stranu.

XI. Pojištění

1. Poskytovatel je povinen být po celou dobu trvání této Smlouvy pojištěn proti škodám způsobeným jeho činností či nečinností, a to minimálně ve výši pojistného plnění 5.000.000,- Kč.
2. Při vzniku pojistné události zabezpečuje ihned po jejím vzniku veškeré úkony vůči pojistiteli Poskytovatel.
3. Objednatel je povinen poskytnout v souvislosti s pojistnou událostí Poskytovateli veškerou součinnost, která je v jeho možnostech.
4. Poskytovatel je povinen předložit kdykoliv po dobu trvání Smlouvy na předchozí písemnou žádost Objednatele uzavřenou pojistnou smlouvu, pojistku nebo potvrzení příslušné pojišťovny prokazující existenci svého pojištění, vč. potvrzení pojistitele o zaplacení pojistného Poskytovatelem, nejpozději do deseti (10) kalendářních dnů od doručení žádosti Objednatele.

XII. Náhrada újmy

1. Každá ze Smluvních stran nahradí způsobenou škodu dle platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení vzniku újmy a k minimalizaci vzniklých újem.
2. Žádná ze Smluvních stran není povinna nahradit újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany.
3. V případě, že se bude jednat o poruchu SW, je Poskytovatel povinen tuto poruchu odstranit bez zbytečného odkladu vyjma případů, kdy není možné závadu odstranit bez zásahu výrobce SW nebo ji není možno odstranit z jiných objektivních příčin (například popsané – známé chyby v softwarových produktech).
4. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě újmy. Smluvní strany se zavazují k

vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody. Každá ze Smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody v plném rozsahu i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se dle této Smlouvy vztahuje smluvní pokuta nebo sleva z ceny.

5. Každá ze Smluvních stran je oprávněna požadovat v celém rozsahu náhradu újmy i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta nebo sleva dle této Smlouvy. Smluvní strany výslovně sjednávají povinnost náhrady nemajetkové újmy způsobené v rámci plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s ním.

XIII.

Smluvní sankce

1. V případě, že Poskytovatel neposkytne Objednateli řádně plnění ve lhůtách uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn uplatnit právo na smluvní sankci ve výši 1 000 Kč, a to za každou započatou hodinu zpoždění, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
2. Neuhradí-li Objednatel fakturu v termínu splatnosti, je Poskytovatel oprávněn uplatnit právo na úroky z prodlení ve výši 0,1 % z fakturované částky za každý započatý den prodlení, nejvýše však do výše 100 000 Kč, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
3. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku, veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, ve znění pozdějších předpisů.
4. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé škody a ušlý zisk v celém rozsahu způsobené újmy.
5. Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno prostřednictvím datové zprávy. Smluvní pokuta je splatná do 30 kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování.
6. Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Poskytovateli dle této Smlouvy, v případě neuhrazení smluvní pokuty ze strany Poskytovatele, oprávněn využít institut započtení vzájemných pohledávek.
7. Pro případ opakovaného prodlení Poskytovatele s poskytováním služeb spojených s řešením kritických vad ve stanovených reakčních časech a/nebo pro případ, že tyto služby nejsou ani přes písemné upozornění Objednatele Poskytovatelem poskytovány řádně nebo včas, se sjednává oprávnění Objednatele od Smlouvy odstoupit.
8. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, že ustanovení § 2050 Občanského zákoníku se na závazky vyplývající pro ně z této Smlouvy nepoužije.

XIV. Zvláštní ujednání

1. Smluvní strany výslovně soublasí s tím, aby toto ujednání bylo uvedeno v Centrální evidenci smluv (CES) vedené hl. m. Prahou, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o Smluvních stranách, předmětu Smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu.
2. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v tomto ujednání nepovažují za obchodní tajemství dle § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
3. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, zajistí Objednatel.
4. Pokud řádné poskytování služeb vyžaduje zpracování osobních údajů zaměstnanců Objednatele, budou osobní údaje zaměstnanců Objednatele Poskytovatelem zpracovány v rozsahu:
 - Jméno, příjmení a titul,
 - E-mailová adresa
 - Telefonní číslo
5. Zpracováním osobních údajů ve smyslu tohoto odstavce se rozumí zejména jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného poskytování služeb.
6. Osobní údaje budou zpracovány po dobu poskytování Služeb. Ukončením této Smlouvy nezanikají povinnosti Poskytovatele týkající se bezpečnosti a ochrany osobních údajů až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárnímu předání jinému zpracovateli.
7. Smluvní strany se dohodly, že cena za zpracování osobních údajů na základě této Smlouvy je již zahrnuta v celkové ceně dle článku II. odst. 1 Smlouvy, přičemž Poskytovatel nemá nárok na náhradu nákladů spojených s plněním této povinnosti.
8. Objednatel prohlašuje, že tyto údaje budou aktuální, přesné a pravdivé, jakož i to, že tyto údaje budou odpovídat stanovenému účelu zpracování.
9. Objednatel je povinen přijmout vhodná opatření na to, aby poskytl subjektům údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace a učinil veškerá sdělení požadovaná Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) ve spojení se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „zákon o zpracování osobních údajů“).

10. Poskytovatel je při plnění této povinnosti povinen:

- a) nezapojit do zpracování osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele;
- b) zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci;
- c) zohledňovat povahu zpracování osobních údajů a být Objednateli nápomocen pro splnění Objednatelovi povinností reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu obecného nařízení o ochraně osobních údajů;
- d) zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby, které budou mít přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
- e) zajistit, že jeho zaměstnanci budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném;
- f) na žádost Objednatele kdykoliv umožnit provedení auditu či inspekce týkající se zpracování osobních údajů;
- g) po skončení této Smlouvy protokolárně odevzdat Objednateli nebo nově pověřenému zpracovateli všechny osobní údaje zpracované po dobu poskytování služeb.

11. Smluvní strany jsou při zpracování osobních údajů povinny:

- a) zavést technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu obecného nařízení o ochraně osobních údajů, aby zajistily a byly schopny kdykoliv doložit, že zpracování osobních údajů je prováděno v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů a zákonem o zpracování osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, a tato opatření podle potřeby průběžně revidovat a aktualizovat;
- b) vést a průběžně revidovat a aktualizovat záznamy o zpracování osobních údajů ve smyslu obecného nařízení o ochraně osobních údajů;
- c) řádně a včas ohlašovat případná porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu;
- d) navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro plnění dle tohoto článku;
- e) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení této Smlouvy;
- f) postupovat v souladu s dalšími požadavky obecného nařízení o ochraně osobních údajů a zákona o zpracování osobních údajů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost;
- g) Poskytovatel se zavazuje s Objednatelem uzavřít Dohodu o mlčenlivosti.

**XV.
Odstoupení od Smlouvy**

1. Za podstatné porušení této Smlouvy Poskytovatelem, které zakládá právo Objednatele na odstoupení od této Smlouvy, se považuje zejména prodlení Poskytovatele s poskytováním Služeb a to zejména, nikoli však výlučně, nedbalostí či nečinností Poskytovatele.
2. Účinky každého odstoupení od Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této Smlouvy druhé Smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká nároku na náhradu škody.

**XVI.
Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
2. Každá ze Smluvních stran má právo tuto Smlouvu vypovědět bez udání důvodů s výpovědní lhůtou 6 měsíců, jež začne plynout prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně
3. Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech s platností originálu, z nichž Poskytovatel obdrží 2 vyhotovení a Objednatel 2 vyhotovení.
4. Změny a doplňky Smlouvy lze činit jen písemnou formou na základě dohody obou Smluvních stran.
5. Věci Smlouvou neupravené se řídí ustanoveními Občanského zákoníku.

Přílohy:

Příloha č. 1 Smlouvy - Služby ICT

Příloha č. 2 Smlouvy - Katalogové listy a matice odpovědnosti (RACI)

Příloha č. 3 Smlouvy - Vyžádání služeb Poskytovatele

Příloha č. 4 Smlouvy - Seznam subdodavatelů a členů realizačního týmu

V Praze dne 10. 2. 2020

.....
za
Ing. I
ředitel Městsk

HLAVNÍ MĚSTO PRAHA
Městská policie hl. m. Prahy
Kancelář ředitele 2
101 00 Praha 10, Korunní 98

V Praze dne

.....
jedenatel společnosti BIT SERVIS

Příloha č. 1

Služby ICT provozu Městské policie hl. m. Prahy

Předmětem plnění je zajištění dostupnosti IT odborníků v požadované rychlosti odezvy a kvalitě pro vyžádanou podporu provozu IT Městské policie hl. m. Prahy.

Příloha č. 2
Katalogové listy a matice odpovědnosti (RACI)

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

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

1.1. SLA Služba č. 01 – zaručený provoz

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

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

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

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

Katalogový list – Služba č. 02		KL-S02
Název služby	Správa – Datová úložiště	Verze: 1.0
Specifikace služeb na vyžádání Objednatele		
<ul style="list-style-type: none"> • Zajištění bezproblémového provozu HW serverů a příslušenství – 1,2,3 úroveň podpory • Správa a preventivní údržba serverů a příslušenství • Pravidelná diagnostika a následná analýza diagnostických údajů o zařízení • Pravidelná instalace aktualizace firmware • Změny konfigurace prostředků na vyžádání zákazníka nebo požadavku systému • Zajištění záručního servisu na základě uzavřených servisních smluv • Pozáruční servis na základě servisních smluv uzavřených Objednatelem • Hledání a odstraňování HW/SW chyb • Správa síťového připojení serveru do LAN/SAN na straně HW • Řešení komplikovaných problémů s výrobcem • Vedení a aktualizace dokumentace 		
Podporované lokality		
<ul style="list-style-type: none"> • Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha • Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec 		
Rozsah – prvky podporované službou		
<ul style="list-style-type: none"> • Počet fyzických zařízení (+/- 25%): 9 • Hlavní lokalita: 6 • Záložní lokalita: 3 • Vzdálené lokality: 0 		

2.1. SLA Služba č. 02 – zaručený provoz

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

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

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

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

Katalogový list – Služba č. 03	KL-S03
--------------------------------	--------

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

3.1. SLA Služba č. 03 – zaručený provoz

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

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

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

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

Katalogový list – Služba č. 04		KL-S04
Název služby	Správa – Infrastruktura SAN	Verze: 1.0

Specifikace služeb na vyžádání Objednatele

- Zajištění bezproblémového provozu aktivních prvků infrastruktury SAN - 1,2,3 úroveň podpory
- Pravidelná instalace aktualizací firmware aktivních prvků (Objednatel / doporučení výrobce)
- Pravidelná diagnostika a následná analýza diagnostických údajů o zařízení
- Zajištění záručního servisu na základě uzavřených servisních smluv
- Pozáruční servis na základě uzavřených servisních smluv
- Hledání a odstraňování HW/SW chyb
- Řešení komplikovaných problémů s výrobcem
- Změny konfigurace aktivních prvků (vč. portů) na vyžádání Objednatele
- Změny topologie sítě na vyžádání Objednatele
- Vedení a aktualizace dokumentace

Podporované lokality

- Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha
- Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec

Rozsah – prvky podporované službou

- Počet fyzických zařízení (+/- 25%): 8
- Hlavní lokalita: 6
- Záložní lokalita: 2
- Vzdálené lokality: 0

4.1. SLA Služba č. 04 – zaručený provoz

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

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

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

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

Katalogový list – Služba č. 05		KL-S05
Název služby	Správa – serverová virtualizace	Verze: 1.0
Specifikace služeb na vyžádání Objednatele		
<ul style="list-style-type: none">• Zajištění bezproblémového provozu virtualizačních systémů jako základní vrstvy pro provoz OS - 1,2,3 úroveň podpory, preventivní údržba		

<ul style="list-style-type: none"> • Instalace a změny konfigurace a upgrade virtualizačních systémů, dle požadavků Objednatele • Pravidelná instalace aktualizací a bezpečnostních balíčků/patchů • Přidávání a odebrání výpočetního výkonu dle požadavků Objednatele • Návrh a implementace platformy v rámci dohodnutých politik • Správa vCenter (administrace virt. infrastruktury) • Správa licencí, komunikace s výrobcem • Řešení komplikovaných problémů s výrobcem • Vedení a aktualizace dokumentace
Podporované lokality <ul style="list-style-type: none"> • Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha • Záložní lokalita – Datové centrum Chadovec
Rozsah – prvky podporované službou <ul style="list-style-type: none"> • Počet fyzických serverů (+/- 25%): 23 • Hlavní lokalita: 15 • Záložní lokalita: 8 • Vzdálené lokality: 0

5.1. SLA Služba č. 05 – zaručený provoz

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

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

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

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

Katalogový list – Služba č. 06		KL-S06
Název služby	Správa – desktopová virtualizace	Verze: 1.0
Specifikace služeb na vyžádání Objednatele		
<ul style="list-style-type: none"> • Zajištění bezproblémového provozu management systémů pro správu virtuálních desktopů, preventivní údržba • Instalace a změny konfigurace a upgrade management systémů, dle požadavků Objednatele • Pravidelná instalace aktualizací a bezpečnostních balíčků/patchů • Správa management infrastruktury virtuálních desktopů 		

<ul style="list-style-type: none"> • Asistence při vytváření, rekonfiguraci a správě virtuálních stanic • Asistence při optimalizaci virtuálních stanic a jejich aplikací • Asistence při optimalizaci doménových politik a tiskových služeb virtuálních desktopů • Součinnost při konfiguraci a správě vzdálených přístupů do infrastruktury virtuálních desktopů • Konzultace a asistence s činnostmi souvisejících s provozem virtuálních desktopů • Řešení komplikovaných problémů s výrobcem • Sledování a návrhy optimalizace infrastruktury virtuálních desktopů • Vedení a aktualizace dokumentace
Podporované lokality <ul style="list-style-type: none"> • Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha • Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec
Rozsah – prvky podporované službou <ul style="list-style-type: none"> • Počet fyzických serverů (+/- 25%): 19 • Hlavní lokalita: 11 • Záložní lokalita: 8 • Vzdálené lokality: 0

6.1. SLA Služba č. 06 – zaručený provoz

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

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

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

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

Katalogový list – Služba č. 07		KL-S07
Název služby	Správa – disaster recovery řešení	Verze: 1.0
Specifikace služeb na vyžádání Objednatele <ul style="list-style-type: none"> • Zajištění bezproblémového provozu disaster recovery systémů, preventivní údržba • Instalace a změny konfigurace a upgrade disaster recovery systémů, dle požadavků Objednatele • Pravidelná instalace aktualizací • Spolupráce při zkouškách systémů disaster recovery • Akutní řešení krizového stavu dle postupu disaster recovery • Podpora při plánovaných i neplánovaných odstávkách a následném náběhu systémů 		

<ul style="list-style-type: none"> • Správa komunikace s řídicím serverem pro korektní odstavení, vypnutí a následný korektní náběh kompletní HW infrastruktury • Spolupráce při vytváření postupů řešení havarijních stavů (= krizových scénářů) - role ICT architekta (posouzení vazeb v infrastruktuře) • Provádění pravidelných testů DRP ve spolupráci se Objednatelem • Účast na zpracování Business Continuity plánů Objednatele
<p><i>Podporované lokality</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha • Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec
<p><i>Rozsah – prvky podporované službou</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Systémy z KLS-05

7.1. SLA Služba č. 07 – zaručený provoz

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

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

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

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

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

8.1. SLA Služba č. 08 – zaručený provoz

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

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

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

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

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

9.1. SLA Služba č. 09 – zaručený provoz

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

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

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

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

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

10.1. SLA Služby č. 10

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

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

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

11.1. SLA Služba č. 11 – zaručený provoz

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

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

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

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

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

12.1. SLA Služba č. 12 – zaručený provoz

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

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

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

Matice zodpovědnosti (RACI)

Činnost bude zvýrazněna, pokud A a R nebudou přiřazeny.

R:	Je zodpovědný za uvedení činnosti
A:	Je zodpovědný za činnost jako takovou
C:	Je s ním konzultováno, než činnost proběhne
I:	Je informován, pokud činnost proběhla

ID: KLS-S01 až S12

Název: Katalogový list služby č. 1 až 12

Platné od: 1.6.2019

Činnost	Popis	Objednatel služby			Poskytovatel služby		
		R	A	C	R	A	C
1	služby na vyžádání Objednavatele			C I	R		A
2	údržba systémů na vyžádání Objednavatele			A C I	R		
3	pravidelná instalace aktualizací a bezpečnostních balíčků na vyžádání Objednavatele			A C I	R		
4	změny konfigurace prostředků na vyžádání Objednavatele nebo požadavku systému			A C I	R		C
5	záruční servis zařízení	R		A C I			C
6	pozáruční servis zařízení	R		A C I			C
7							
8							
9							
10							

13. Očekávaný rozsah smluvní kapacity všech poskytovaných služeb

- Celková očekávaná hodinová dotace všech poskytovaných služeb definovaných ve všech KL je v rozsahu 280 – 330 člověkohodin (MH) měsíčně

Příloha č. 3

Vyžádání Služeb Poskytovatele:

- Poskytovatel zřídí a po celou dobu poskytování Služeb podle této Smlouvy bude provozovat pracoviště Helpdesku, které bude jediným místem pro vyžádání Služeb Poskytovatele, případně pro zasilání požadavků na úpravu konfigurace nebo poskytnutí součinnosti související s čerpáním služeb.
- Kontaktní údaje pracoviště Helpdesku Poskytovatele jsou:
 - web: [REDACTED]
 - e-mail: [REDACTED]
 - telefon: [REDACTED]
- Autorizovaný požadavek mohou za Objednatele zadat do systému Helpdesk Poskytovatele pouze oprávnění pracovníci Objednatele dle této Smlouvy.
- V případě nahlášení výpadku telefonicky je Objednatel povinen nahlášení potvrdit také na e-mailovou adresu Helpdesku, nejpozději do 30 (třiceti) minut od telefonického nahlášení.
- Doručením hlášení standardních požadavků Objednatele Poskytovateli (na Helpdesk) začíná běžet lhůta pro zahájení poskytování Služeb na vyžádání. Přijaté požadavky budou řešeny bez zbytečného prodlení. Objednatel bere na vědomí, že prvotní příjezd na místo nebo přihlášení do systémů Objednatele může Poskytovatel učinit až do 8 (osmé) hodiny od přijetí požadavku.
- Poskytovatel se zavazuje, že nejpozději do 60 (šedesáti) minut potvrdí Objednateli přijetí hlášení požadavku.
- Pro účely stanovení lhůt definovaných v této Smlouvě se pracovní hodinou rozumí čas mezi 8:00 a 17:00 běžných pracovních dní.
- Mimo stanovenou pracovní dobu Poskytovatele se řeší pouze Priorita 1, dle katalogových listů v Příloze 2.

Příloha č. 4
Seznam subdodavatelů

Poskytovatel nebude využívat žádného subdodavatele při plnění předmětu smlouvy.

Seznam členů realizačního týmu Poskytovatele:

Jméno a příjmení	Role v realizačním týmu
[REDACTED]	Specialista na virtualizační technologie
[REDACTED]	Specialista na zálohovací technologie
[REDACTED]	Specialista na LAN/SAN a bezpečnost

