Číslo smlouvy: 9/2020-MSP-CES

Číslo jednací: 3/2020-OI-SML

Číslo zhotovitele: CIT-2020-Z001

**Smlouva o Servisní a technické podpoře IBM Spectrum Protect – zálohování   
uzavřená podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník**

# **1.**

# **Smluvní strany**

**Objednatel**

**Česká republika – Ministerstvo spravedlnosti**

se sídlem: Vyšehradská 427/16, 128 10 Praha 2

jejímž jménem jedná: \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

IČO: 00025429

bankovní spojení: \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

č. účtu: \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

(dále jen „**objednatel**“) na straně jedné

**Zhotovitel**

**AUTOCONT a.s.**

se sídlem: Hornopolní 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

IČO: 04308697

DIČ: CZ04308697

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 11012

za kterou jedná \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

bankovní spojení: \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

č. účtu: \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

(dále jen „**zhotovitel**“) na straně druhé

(Objednatel a Zhotovitel společně dále jen „Smluvní strany“ nebo též jednotlivě jen „Smluvní strana“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o dílo:

(dále jen „smlouva“)

# **2.**

# **Předmět díla**

## Zhotovitel se zavazuje, že za podmínek stanovených v této smlouvě bude objednateli odborně zajišťovat provoz stávajícího zálohovacího systému včetně servisní a odborné technické podpory pro informační systémy objednatele a vybraných organizačních složek resortu justice, které jsou již zahrnuty do zálohovacího systému i pro všechny budoucí informační systémy zahrnuté do uvedeného zálohovacího systému od data uzavření této smlouvy.

## Rozsah podporovaného řešení je charakterizován výčtem produktů v příloze č. 3, která je nedílnou součástí této smlouvy. Tyto produkty provozuje objednatel. Definice úrovně servisní a odborné technické podpory poskytované zhotovitelem objednateli na základě této smlouvy je specifikována v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

# **3.**

# **Místo plnění**

## Podle charakteru činnosti jsou za místa provádění plnění dle této smlouvy považována sídla objednatele: Vyšehradská 427/16, 128 10 Praha 2 a Justiční areál Na Mičánkách, ul. 28. pluku 1533/29b, Praha 10 („lokalita JAM“), dále provozovny zhotovitele:

## Líbalova 2348/1, 149 00 Praha 4

## Teslova 3, 301 00 Plzeň a

## Nám. Míru 22, 503 03 Smiřice.

# **4.**

# **Způsob plnění**

## Způsob plnění předmětu smlouvy je podrobně specifikován v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy a zhotovitel se zavazuje zajistit realizaci požadované služby podle specifikace objednatele způsobem uvedeným v této příloze.

## Objednatel má právo být informován o průběhu plnění služby prostřednictvím webového přístupu k aplikaci Help Desk provozované zhotovitelem.

# **5.**

# **Cena a platební podmínky**

## Cena za plnění dle této smlouvy je stanovena v celkové měsíční paušální výši 98 000,- Kč (slovy devadesátosmtisíc korun českých) bez DPH při plnění 70 hodin měsíčně. K této částce se připočítává platná zákonná sazba DPH ve výši 21 %.

1. Cena je závazná po celou dobu plnění dle této smlouvy a obsahuje veškeré náklady zhotovitele spojené s plněním dle této smlouvy včetně veškerého materiálu, práce, poplatků, dopravy, daní atd. Cena je konečná a nepřekročitelná.
2. Splatnost faktury (daňového dokladu) činí 30 kalendářních dnů od doručení faktury objednateli.
3. Faktura zhotovitele musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a ustanovení § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Přílohou faktury bude vždy měsíční rekapitulace podepsaná objednatelem, popř. počet hodin poskytnutých dle článku 12. této smlouvy, jinak faktura nezakládá jeho povinnost platit. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn ji zaslat ve lhůtě splatnosti zpět zhotoviteli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu objednateli.
4. Dnem úhrady se rozumí den podání bankovního příkazu k úhradě fakturované částky z účtu objednatele ve prospěch účtu zhotovitele.
5. Objednatel neposkytuje zálohy.
6. Změna ceny je přípustná pouze v případě změny zákonem stanovené sazby DPH, na základě písemného dodatku, podepsaného k tomu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Ke sjednané ceně bez DPH se připočte daň z přidané hodnoty ve výši stanovené právními předpisy v době zdanitelného plnění.
7. Daňový doklad bude vystaven zhotovitelem po ukončení měsíční periody zálohování. Úhrada faktur bude prováděna měsíčně.
8. Oprávněná osoba zhotovitele je povinna zpracovat nejpozději do pátého pracovního dne po skončení kalendářního měsíce rekapitulaci prací provedených v rámci plnění této smlouvy, včetně prací které nejsou součástí paušálního poplatku. Vzor formuláře pro zpracování rekapitulace je přílohou č. 5 této smlouvy. Vyplněný formulář zašle zhotovitel prostřednictvím elektronické pošty oprávněnému pracovníkovi objednatele dle přílohy č. 2 této smlouvy. Objednatel předloženou rekapitulaci schválí nebo vůči ní vznese námitky. Schválení rekapitulace nebo námitky k ní zašle objednatel elektronicky na oprávněné osoby zhotovitele dle přílohy č. 2 této smlouvy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že nevyjádří-li se objednatel k rekapitulaci poskytnutých služeb do 15 pracovních dnů, bude rekapitulace považována za schválenou.

# **6.**

# **Dodací podmínky**

Doba plnění dle této smlouvy je stanovena následujícím způsobem:

1. Po podpisu smlouvy převezme zhotovitel zálohovací prostředí objednatele, a to nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne následujícího po dni nabytí účinnosti smlouvy.
2. Zajištění provozu zálohovacího systému bude v plné míře realizováno dnem následujícím po dni převzetí zálohovacího prostředí objednatele a bude trvat do 31.12.2020 včetně.

# **7.**

# **Oprávněné osoby**

## Smluvní strany jmenovaly ve věcech této smlouvy oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní strany v dílčích záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy. Jména oprávněných osob jsou uvedena v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.

# **8.**

# **Povinnosti smluvních stran**

## Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků, zejména, ale nejen:

### objednatel se zavazuje zajistit vzdálený přístup k podporovaným systémům prostřednictvím Internetu (VPN) pro oprávněné osoby zhotovitele za objednatelem definovaných bezpečnostních podmínek,

### objednatel zajistí v případě potřeby SW podporu provozovaných licencí po dobu trvání této smlouvy,

### objednatel zajistí pro pracovníky zhotovitele fyzický přístup k zálohovacím knihovnám a serverům (zálohovacímu systému), které jsou podporovány v rámci předmětu smlouvy dle čl. 2.1 této smlouvy,

### objednatel zajistí pro oprávněné osoby zhotovitele nutná přístupová práva na systémech objednatele souvisejících s předmětem smlouvy dle čl. 2 této smlouvy,

### zhotovitel se zavazuje, že zajistí realizaci servisních služeb dle přílohy č. 4 minimálně 2 vlastními zaměstnanci, kteří splňují odborné požadavky a jsou držiteli platného certifikátu IBM Certified Deployment Professional Spectrum Protect, a to nejméně pro verzi produktu IBM Spectrum Protect 8.1.

### zhotovitel provozuje na adrese \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\* uvedené v příloze č. 2 této smlouvy webovou aplikaci Help Desk (dále jen „aplikace“) a po dobu platnosti této smlouvy se zavazuje zajistit objednateli uživatelský přístup k této aplikaci,

### identifikuje-li zhotovitel závadu na IT infrastruktuře objednatele, která přímo souvisí s předmětem smlouvy dle čl. 2 této smlouvy, zavazuje se kontaktovat oprávněné osoby objednatele nebo externího dodavatele objednatele s jeho vědomím, dle přílohy č. 2 této smlouvy a vyzvat ho k odstranění závady. V případě potřeby zhotovitel zajistí součinnost specialisty na místě při odstranění závady. O celé události bude zhotovitel informovat oprávněné osoby objednatele telefonicky, e-mailem nebo jinak. Služba dle tohoto odstavce je součástí paušálního poplatku dle čl. 5 odst. 1 této smlouvy.

## Smluvní strany jsou povinny se vzájemně písemně i elektronicky informovat o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění předmětu této smlouvy.

## Veškerá komunikace mezi smluvními stranami probíhá prostřednictvím oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran.

## Zhotovitel je povinen mít po celou dobu platnosti této smlouvy uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ, že svou činností v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy způsobí škodu objednateli nebo třetí osobě s limitním pojistným plněním na jednu škodnou událost minimálně 10.000.000 Kč (slovy deset milionů korun českých) (dále jen „pojistná smlouva“), a tuto pojistnou smlouvu udržovat po celou dobu plnění předmětu této smlouvy v platnosti a tak, aby výše uvedené limitní pojistné plnění nebylo sníženo či jinak ovlivněno v neprospěch objednatele.

## Zhotovitel je povinen mít ke dni podpisu této smlouvy zaveden

## Systém managementu služeb IT podle ČSN ISO/IEC 20000-1 a

## Systém managementu bezpečnosti informací podle ČSN EN ISO/IEC 27001.

## Doklady o zavedení těchto systémů managementu (originály nebo ověřené kopie platných certifikátů) předložil zhotovitel objednateli v rámci součinnosti před podpisem této smlouvy.

# **9.**

# **Mlčenlivost**

1. Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně všech skutečností, které se v souvislosti s plněním smlouvy dozvěděl nebo které objednatel označil za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“). Důvěrné informace mohou být zhotovitelem použity výhradně k činnostem, kterými bude zajištěno dosažení účelu smlouvy. Zhotovitel nesdělí či nezpřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužije ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužije. Povinnost mlčenlivosti a zachování důvěrnosti informací se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících ze smlouvy, nebo o kterých tak stanoví zákon, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
2. Povinnost zachovávat mlčenlivost znamená zejména povinnost zdržet se jakéhokoliv jednání, kterým by důvěrné informace byly sděleny nebo zpřístupněny třetí osobě nebo by byly využity v rozporu s jejich účelem pro vlastní potřeby nebo pro potřeby třetí osoby, případně by bylo umožněno třetí osobě jakékoliv využití těchto důvěrných informací.
3. Zhotovitel je povinen přijmout opatření k ochraně důvěrných informací a zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i u jiných spolupracujících třetích stran.
4. Povinností mlčenlivosti dle tohoto článku smlouvy není dotčena povinnost smluvní strany sdělit nebo zpřístupnit důvěrné informace třetí osobě, která vyplývá z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí orgánů veřejné moci, jakož i zpřístupnění důvěrných informací svému právnímu, účetnímu nebo daňovému poradci, kteří jsou vázáni povinností mlčenlivosti.
5. Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po skončení smluvního vztahu.
6. Zhotovitel při poskytování služeb si je vědom povinností vyplývajících jim ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Zhotovitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění předmětu smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv zhotovitele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat, vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
7. Zhotovitel při plnění této smlouvy si je vědom povinností vyplývajících z platných právních předpisů týkajících se zpracování a ochrany osobních údajů, zejména z Obecného nařízení Evropské Unie o ochraně osobních údajů (GDPR). Zhotovitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění předmětu této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv zhotovitele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat, vše v souladu s platnými právními předpisy týkajícími se zpracování a ochrany osobních údajů, zejména s Obecným nařízením Evropské Unie o ochraně osobních údajů (GDPR). Zhotovitel je rovněž povinen v souladu s Obecným nařízením Evropské Unie o ochraně osobních údajů (GDPR) vést písemné záznamy o činnostech zpracování osobních údajů a na vyžádání je poskytnout objednateli nebo dozorovému orgánu a plnit ohlašovací a oznamovací povinnost při porušení zabezpečení osobních údajů ve lhůtách a za podmínek stanovených v Obecném nařízení Evropské Unie o ochraně osobních údajů (GDPR).
8. Zhotovitel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům.

# **10.**

# **Ukončení smlouvy**

1. Smluvní strany jsou oprávněny smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodů, výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
2. Dojde-li k přeměně společnosti zhotovitele, je tento povinen písemně oznámit tuto skutečnost objednateli ve lhůtě 10 dnů od zápisu této změny do veřejného rejstříku. Objednatel je v tomto případě oprávněn písemně vypovědět smlouvu z důvodu přeměny společnosti druhé smluvní strany. Výpovědní doba činí dva měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
3. Smluvní strany jsou oprávněny písemně odstoupit od smlouvy v případě, kdy druhá strana poruší podstatným způsobem či opakovaně (2x v rozmezí 5 pracovních dnů) své povinnosti stanovené zákonem či smlouvou.
4. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy nedodrží-li zhotovitel požadovanou kvalitu a rozsah poskytovaného plnění dle smlouvy a tuto závadu v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě neodstraní; v případě prodlení zhotovitele s poskytnutím požadovaného plnění dle smlouvy o více jak 8 hodin při řešení vážných a kritických incidentů; zhotovitel přestane být subjektem oprávněným poskytovat služby/plnění dle smlouvy; zhotovitel poruší povinnost mlčenlivosti dle smlouvy.
5. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že v insolvenčním řízení bude zjištěn úpadek zhotovitele nebo insolvenční návrh bude zamítnut pro nedostatek majetku zhotovitele (v souladu se zněním zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů). Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že zhotovitel vstoupí do likvidace.
6. Odstoupení od smlouvy ze strany objednatele nesmí být spojeno s uložením jakékoliv sankce k tíži objednatele.
7. Za den odstoupení od smlouvy se považuje den, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení oprávněné strany doručeno druhé smluvní straně.
8. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena práva smluvních stran na úhradu smluvní pokuty a náhradu škody.
9. Smluvní strany mohou smlouvu ukončit písemnou dohodou. V této dohodě bude sjednán způsob vypořádání vzájemných nároků.
10. Ukončením smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, náhrady škody, povinnosti mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti smlouvy.

# **11.**

# **Ostatní ujednání**

1. Objednatel je oprávněn uveřejnit na svých webových stránkách a v registru smluv celý text smlouvy, a to za předpokladu nebrání-li uveřejnění zvláštní právní předpis. Zhotovitel se zveřejněním dohody v registru smluv souhlasí.
2. Zhotovitel bere na vědomí skutečnost, že podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
3. Zhotovitel prohlašuje, že předmět plnění dle smlouvy nebude zatížen právy třetích osob, ze kterých by pro objednatele vyplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky ve prospěch třetích stran. V opačném případě zhotovitel ponese veškeré důsledky takového porušení práv třetích osob.
4. Uzavřenou smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky podepsanými k tomu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
5. Zhotovitel není oprávněn postoupit jakákoliv práva anebo povinnosti ze smlouvy na třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
6. Zhotovitel je povinen dodržovat Instrukci Ministerstva spravedlnosti, čj. 53/2015-OI-SP, o zajištění bezpečnosti informací v prostředí informačních a komunikačních technologií resortu spravedlnosti, která bude zhotoviteli předána po podpisu dohody.
7. Smluvní strany ujednávají, že obchodní zvyklost nemá přednost před ustanovením zákona, jež nemá donucující účinky.
8. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že tato smlouva není smlouvou uzavřenou adhezním způsobem ve smyslu ustanovení § 1798 a násl. občanského zákoníku. Ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku se nepoužijí.
9. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
10. Smluvní strany prohlašují, že smlouva obsahuje veškerý projev jejich shodné vůle a mimo ni neexistují žádná ujednání v jiné než písemné formě, která by ji doplňovala, měnila nebo mohla mít význam při jejím výkladu a že se tedy žádná ze smluvních stran nespoléhá na prohlášení druhé smluvní strany, které není uvedeno ve  smlouvě, jejích přílohách či dodatcích. Tím není dotčen význam komunikace stran, včetně pokynů objednatele.
11. Stane-li se některé ustanovení smlouvy neplatným, zdánlivým či neúčinným, nemá tato skutečnost vliv na ostatní ustanovení smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují písemnou dohodou nahradit ustanovení, které bylo shledáno neplatným, zdánlivým či neúčinným novým ustanovením, které po obsahové stránce nejlépe odpovídá zamýšlenému účelu původního ustanovení. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

# **12.**

# **Objednání víceprací**

1. Objednatel si vyhrazuje právo na další plnění, a to možnost objednání plnění technické a servisní podpory IBM Spectrum Protect nad počet měsíčních hodin stanovených v bodu 5.1 smlouvy.

Toto právo objednatele může a nemusí být využito.

Plnění dle tohoto článku smlouvy nepřesáhne po dobu plnění dle této smlouvy 30 % z celkové ceny plnění.

1. V případě, že objednatel využije tuto možnost, bude cena za poskytování služby vypočtena na základě ceny za hodinu (cena za měsíc/počet hodin za měsíc) bez DPH uvedené v bodě 5.1 této smlouvy, která bude vynásobena požadovaným počtem hodin.
2. Písemná objednávka bude zaslána objednatelem a poskytnuté plnění bude vyúčtováno samostatně mimo rámec měsíčního paušálu.
3. Celkové plnění poskytnuté zhotovitelem na základě této smlouvy nepřesáhne částku 2 000 000,- Kč bez DPH.

# **13.**

# **Sankční podmínky**

1. V případě prodlení objednatele s úhradou fakturované ceny je zhotovitel oprávněn požadovat úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky podle konkrétní faktury za každý den prodlení ve výši stanovené zvláštním právním předpisem v platném znění, kterým se stanoví výše úroků z prodlení (nařízení vlády č. 351/2013 Sb.).
2. Smluvní pokuta za prodlení s převzetím zálohovacího systému do provozu (viz kap. 6.2) je stanovena ve výši 250 000,- Kč za každý započatý den prodlení.
3. V případě prodlení zhotovitele s dodáním plnění či jeho části je objednatel oprávněn požadovat po zhotoviteli a tento má povinnost uhradit smluvní pokutu ve výši 15 400,- Kč za každý i jen započatý den prodlení. Prodlením se rozumí překročení doby k nástupu řešení problému nebo maximální doby vyřešení problému.
4. Nedodrží-li zhotovitel požadovanou kvalitu poskytovaných služeb a tuto závadu v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě (max. 24 hodin) neodstraní, je objednatel oprávněn požadovat po zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každý i jen započatý den nekvalitního plnění.
5. V případě porušení závazku mlčenlivosti či ochrany důvěrných informací, je objednatel oprávněn požadovat kromě náhrady škody zaplacení smluvní pokuty ve výši 10 000 000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.
6. V případě porušení smluvní povinnosti, mimo zvláštních ustanovení uvedených v těchto sankčních podmínkách, je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti stanovené smlouvou, není-li v těchto sankčních podmínkách stanovena specifická sankce.
7. Objednatel nepřipouští jakákoliv omezení výše náhrady škody, jakož i sankcí uvedených v této smlouvě. Veškeré smluvní pokuty se nesmí dotýkat nároku objednatele na náhradu škody.
8. Splatnost smluvních pokut je 10 dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich úhradě zhotoviteli.
9. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na právo poškozené strany domáhat se náhrady škody v plné výši, ani na její právo odstoupit od smlouvy. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje zhotovitele povinnosti řádně poskytnout plnění dle smlouvy.
10. Zhotovitel odpovídá za veškerou způsobenou škodu a nemajetkovou újmu, a to porušením ustanovení smlouvy v plné výši. Zhotovitel bere na vědomí, že pokud neuvědomí objednatele o jakékoli hrozící či vzniklé škodě a neumožní tak objednateli, aby učinil kroky k zabránění vzniku škody či újmy nebo k jejich zmírnění, má objednatel proti zhotoviteli nárok na náhradu škody a nemajetkové újmy, která tím objednateli vznikla.

# **14.**

# **Platnost smlouvy**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31.12.2020.

# **15.**

# **Obecná a závěrečná ustanovení**

1. Uzavřenou smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky podepsanými k tomu oprávněnými zástupci obou smluvních stran Tato smlouva byla sepsána ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou vyhotoveních.
2. Smluvní strany si tuto smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí, na důkaz čehož připojují své podpisy.
3. Nedílnou součást této smlouvy tvoří následující přílohy:

Příloha č. 1 – definice SLA

Příloha č. 2 – oprávněné osoby

Příloha č. 3 – seznam produktů podporovaných v rámci servisní smlouvy

Příloha č. 4 – technická specifikace služeb

Příloha č. 5 – vzor měsíční rekapitulace

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V Praze dne |  | V Praze dne |
| Zhotovitel  \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*  *\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\** |  | Objednatel  \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*  *\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\** |

Příloha č. 1

Definice SLA

**1. Popis denních dohledových činností**

* kontrola logů, příjem a zpracování denních reportů o stavu prostředí
* kontrola zálohovacího procesu, dohledání příčin neprovedených záloh a následné zajištění mimořádných záloh
* kontrola provozních parametrů zálohovacího systému a proaktivní řešení problémů vzniklých při provozu
* kontrola generování bezpečnostních kopií záloh a zajištění fungování procesu výměny médií trezor-knihovna

**2. Popis zajišťovaných služeb**

* zajištění provozu zálohovacího systému, tzn. zajištění realizace zálohování dle zálohovacího plánu stanoveného objednatelem (detaily v denní dohledové činnosti) pro požadovanou kvalitou úspěšnosti zálohovacího procesu dle metodologie Six Sigma s měsíční průměrnou metrikou min. 4,5
* přidávání, rekonfigurace, rušení zálohovaných klientů dle požadavků objednatele (instalace/reinstalace, konfigurace zálohovacích klientů na požadovaných systémech)
* pravidelná aktualizace klient/server SW komponent (instalace programových oprav)
* koordinovaná spolupráce s dalšími dodavateli při zajištění zálohování a obnov dat provozovaných aplikací
* stanovení a průběžná aktualizace metodik pro zajištění obnov dat
* podpora při zajištění obnov dat (včetně plánovaných obnov pro ověření platnosti záloh a testování metodiky procesu obnovy dat)
* zajištění údržby (včetně aktualizace firmware) páskových knihoven, eskalace a koordinace oprav v případě HW závad
* příprava podkladů pro revizi používaných SW licencí
* na základě dosavadních zkušeností se zajištěním provozu zálohovacího systému očekáváme minimální rozsah servisní a technické podpory zálohování 70 hodin měsíčně
* diagnostika funkčnosti
* zpracování závěrečného měsíčního protokolu z dohledové činnosti

**3. Definice SLA (Service Level Agreement)**

Servisní zásah a podpora 7 x 16 (06:00 – 22:00).

Nástup k řešení incidentu nebo požadavku se řídí typem služby.

**Služba A Metodická/uživatelská pomoc:**

Metodická a uživatelská podpora, servis, hot-line a další formy podpory spočívající v operativním odstranění problémů, např. částečné nefunkčnosti, nevědomosti uživatele a to formou vzdálené správy nebo osobně na místě u objednatele nebo jinou formou odborné pomoci směřující k vysvětlení odborných záležitostí (nejen tedy řešení problémů, resp. reklamací) zajišťované prostřednictvím Help Desku i telefonicky nebo mailem.

**Služba B řešení běžných incidentů:**

Běžné incidenty nemají zásadní vliv na používání systému. Do této kategorie patří též nutná spolupráce při řešení problémů s externími firmami.

**Služba C řešení vážných incidentů:**

Za vážný incident se považuje stav systému, kdy fungují chybně nebo zcela nefungují některé komponenty systému. Nejsou tak zobrazována očekávaná data, probíhá nekorektně předávání dat.

**Služba D řešení kritických incidentů:**

Za kritický incident je považován takový incident, kdy nelze spustit zálohovací systém jako celek nebo některou z jeho částí.

**Formy poskytování služeb A-D**

* **Help Desk** – slouží pro zadávání požadavků objednatele pro řešení incidentů, pro vznesení metodických, uživatelských a dalších dotazů, pro zadání žádosti o telefonickou konzultaci. Help Desk umožňuje průkazně dokumentovat vkládané požadavky (datum a čas vložení/vyřešení). Help Desk je provozován u zhotovitele v rámci ceny poskytovaných služeb technické podpory, musí umožňovat kategorizaci služeb podle jednotlivých typů služeb A až D a musí být přístupný objednateli.
* **Telefonický Hotline** – Telefonická poradenská služba je určena pro zodpovězení jednoduchých dotazů v rozsahu do 30 minut měsíčně. Zhotovitel poskytne alespoň jedno telefonní číslo pro příjem a řešení požadavků objednatele.
* **Vzdálená správa** – slouží k řešení incidentů, k úpravě konfigurace a podobně. Objednatel zajistí vzdálený přístup pro zhotovitele v potřebném rozsahu.
* **Servisní zásahy** v místě objednatele poskytnuté v souvislosti se záručními vadami díla jsou prováděny bezplatně v případě, že není možno vadu odstranit vzdálenou správou přesto, že objednatel vzdálený přístup pro zhotovitele zajistil v požadovaném rozsahu, kvalitě a čase.

**Definice kvality služby v provozu**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **typ služby** | **Název služby** | **Provozní doba [dny/hod]** | **Nástup k řešení [hod]** | **Max. doba vyřešení [hod]** |
| A | Metodická / uživatelská pomoc | 7 / 16  06:00–22:00 | 16 | 168 |
| B | Řešení běžných incidentů | 7 / 16  06:00–22:00 | 12 | 240 |
| C | Řešení vážných incidentů | 7 / 16  06:00–22:00 | 8 | 24 |
| D | Řešení kritických incidentů | 7 / 16  06:00–22:00 | 4 | 12 |

**Provozní doba služby** je doba, která udává minimální čas, ve kterém musí být služba dostupná. Hodnoty „provozní doba služby“ jsou určovány jako hodiny za den s dobou provozu od-do). Provozní doba je včetně víkendů a svátků.

**Nástup k řešení incidentu/požadavku** je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být započato aktivní řešení incidentu/požadavku. Parametr je měřen v hodinách a bere ohled na provozní dobu služby.

**Maximální doba vyřešení incidentu/požadavku** je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být incident/požadavek vyřešen od doby jeho nahlášení objednatelem. Parametr je měřen v hodinách bez ohledu na provozní dobu. Obnova služby je včetně všech navázaných služeb, testování se týká jen těch služeb, které jsou ve správě. V případě obnovení návazné služby, které spadá do správy objednatele, považuje se služba za předanou, ale objednatel může požadovat součinnost při testování a ladění chodu této služby.

Příloha č. 2

Oprávněné osoby

Zástupci pro sjednání podmínek servisního zásahu a odsouhlasení rekapitulace prací:

**Za objednatele:**

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**Za zhotovitele:**

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

Kontakty pro provozní účely:

**Za objednatele:**

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**Za zhotovitele:**

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**Adresy pro doručování písemností:**

Objednatel: \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

Zhotovitel: \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

Příloha č. 3

Seznam produktů podporovaných v rámci servisní smlouvy

Určené produkty:

|  |
| --- |
| **Název produktu** |
| IBM Spectrum Protect 10 Processor Value Units (PVUs) License |
| IBM Spectrum Protect Extended Edition 10 Processor Value Units (PVUs) License |
| IBM Spectrum Protect for Virtual Environments 10 Processor Value Units (PVUs) License |
| IBM Spectrum Protect for Databases 10 Processor Value Units (PVUs) License |

Příloha č. 4

Technická specifikace služeb

**1. Popis zálohovaného prostředí**

* jedná se o heterogenní distribuované výpočetní prostředí realizované ve dvou oddělených lokalitách
* používané operační systémy MS Windows (2008, 2012, 2016, 2019), Linux (různé distribuce), IBM AIX
* používané DB/workgroup aplikace (vše různé verze): Oracle (Linux, Windows), MS SQL, MS Exchange, Informix (AIX), IBM Lotus Domino
* virtualizace prostřednictvím VMWare (verze 5.5, 6.5, 6.7)

**2. Popis zálohovacího systému**

Pro zálohování se využívá zálohovacího systému IBM Spectrum Protect ve verzi 8.1.5, realizovaný na:

* 3 fyzických serverech
* 5 instancích IBM Spectrum Protect
* 2 serverů ve funkci backup proxy pro zálohování virtuálních systémů

**úložiště dat záloh:**

* 1x pásková knihovna IBM TS3310
* 3x pásková knihovna ActiLib Kodiak 6807
* 1x pásková knihovna IBM TS3200
* 1x pásková knihovna Quantum i80
* 2x 150TB disková kapacita pro inline deduplikační kontejnery Spectrum Protect

**zálohovací klienti:**

* pro souborovou zálohu OS a SYSTEMSTATE
* pro online zálohování DB Oracle
* pro online zálohování MS SQL
* pro online zálohování Informix
* pro online zálohování MS Exchange
* pro LANFree zálohování prostřednictvím sdílené SAN
* pro zálohování virtuálních serverů virtualizace VMWare

|  |  |
| --- | --- |
| **popis** | **velikost** |
| počet zálohovaných systémů | cca 700 |
| počet zálohovaných aplikací online | cca 50 |
| průměrný denní objem dat záloh | více jak 32 TB |
| celkový objem dat záloh | cca 1.4 PB |
| celkový počet měsíčních záloh | více jak 30.000 |

Příloha č. 5

Vzor měsíční rekapitulace

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rekapitulace činností** | | | | |
| **Servisní a technická podpora IBM Spectrum Protect - zálohování** | | | | |
|  | **za měsíc:** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |  |
| **A - Help Desk - vzdálená podpora** | | | | |
| Jednotka | Typ služby - viz příloha č. 1 | Sazba za jednotku | Počet jednotek | Celkem za služby typu C |
| **měsíc** | **A** | **Tato služba v rozsahu 10 hod/měsíc je součástí měsíčního paušálního poplatku** | | |
| **15 min** | **A** | **350,- Kč/15 min. nad měsíční paušál** | 0 | **Kč** |
| **B - Denní dohledová činnost** | | | | |
| Jednotka | Typ služby - viz příloha č. 1 | Sazba za jednotku | Počet jednotek | Celkem za služby typu C |
| **měsíc** | **B** | **Tato služba je součástí měsíčního paušálního poplatku** | | |
| **B - Pravidelná dohledová činnost** | | | | |
| Jednotka | Typ služby - viz příloha č. 1 | Sazba za jednotku | Počet jednotek | Celkem za služby typu C |
| **měsíc** | **B** | **Tato služba v rozsahu 60 hod/měsíc je součástí měsíčního paušálního poplatku** | | |
| **C+D - Servisní zásah** | | | | |
| Jednotka | Typ služby - viz příloha č. 1 | Sazba za jednotku | Počet jednotek | Celkem za služby typu D |
| **měsíc** | **D - servisní pohotovost** | **Tato služba je součástí měsíčního paušálního poplatku** | | |
| **zásah** | **D - typ C** | **1 400,- Kč/hod nad měsíční paušál** | 0 | **Kč** |
| **zásah** | **D - typ D** | **1 400,- Kč/hod nad měsíční paušál** | 0 | **Kč** |
| **hodina** | **D** | **1 400,- Kč/hod nad měsíční paušál** | 0 | **Kč** |
| **E - využití opce** | | | | |
| Jednotka | Typ služby - viz příloha č. 1 | Sazba za jednotku | Počet jednotek | Celkem za služby typu E |
| **den** | **E** | **Tato služba v rozsahu 0 hod/měsíc  je součástí měsíčního paušálního poplatku** | | |
| **den** | **E - služby navíc** | **1 400,- Kč/hod nad měsíční paušál** | 0 | **Kč** |
| **CELKEM k fakturaci bez DPH:** | | | | **Kč** |
| **CELKEM k fakturaci včetně DPH (zaokrouhleno na celé koruny):** | | | | **Kč** |
| **Potvrzuji správnost výše uvedených údajů a souhlasím s výší fakturované částky.** | | | | |
| **Za ČR - Ministerstvo spravedlnosti** | | Jméno a příjmení :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | Datum : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |