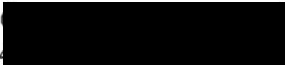


## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB


Č. SNP2/2021/INO/025/UPV

### 1. SMLUVNÍ STRANY

**Objednatel** Správa nemovitostí Praha 2 a.s.  
Se sídlem: Sokolská 1869/18, Praha 2, PSČ 120 00  
Jednající: Mgr. Martinem Chylikem, pověřeným členem představenstva  
IČ: 04958268  
Bankovní spojení:   
Číslo účtu

(dále jen „Objednatel“)

a

**Poskytovatel** TOTAL SERVICE a.s.  
Se sídlem: U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7  
Jednající: Jiřím Chovancem, členem představenstva  
IČ: 25618067  
DIČ: CZ25618067  
OR: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 23580  
Bankovní spojení:   
Číslo účtu

(dále jen „Poskytovatel“ nebo „Dodavatel“)

uzavírají podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)  
(dále jen „Smlouva“)

### 2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1. Tato Smlouva je uzavírána na základě výsledků zadávacího řízení pro zadání veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „**Servisní podpora ICT infrastruktury**“. Veškeré zadávací podmínky k veřejné zakázce jsou pro Poskytovatele závazné a jsou uvedeny v dokumentu „VÝZVA k podání nabídky na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem Servisní podpora ICT infrastruktury“.
- 2.2. Poskytovatel potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s rozsahem a povahou služeb a dalších plnění, které bude plnit na základě této Smlouvy, že jsou mu známy jejich veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k plnění nezbytné. Výslovně potvrzuje, že prověřil veškeré podklady a pokyny Objednatele, které obdržel do dne uzavření této Smlouvy i pokyny, které jsou obsaženy v zadávacích podmínkách, které Objednatel stanovil pro zadání této Smlouvy, že je shledal vhodnými, že sjednaná cena a způsob plnění obsahuje a zohledňuje všechny výše uvedené podmínky a okolnosti.

### 3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby správy a

provozu ICT infrastruktury a vybraných aplikací (dále jen „Služby“), a to v následujících oblastech:

#### **Správa a provoz ICT infrastruktury a vybraných aplikací:**

- KL01 – Řízení pravidelné služby a SLA
  - KL02 – Provoz monitoringu a dohledové služby
  - KL03 – Služby HelpDesk, Service desk
  - KL04 – Správa LAN prvků
  - KL05 – Správa služby MS Active Directory
  - KL06 – Správa infrastrukturních služeb
  - KL07 – Správa MS Office 365
  - KL08 – Správa MS Windows serverů
  - KL09 – Správa perimetru sítě Firewall a VPN
  - KL10 – Správa databázových serverů
  - KL11 – Služba uživatelské podpory v místě
  - KL12 – Správa a rozvoj webového portálu
- 3.2. Pro účely této smlouvy se za Služby považují Služby poskytované kontinuálně (dále také jen „**Kontinuální Služby**“), které jsou specifikovány v příloze č. 1 této Smlouvy prostřednictvím katalogových listů služeb (dále jen „**katalogový list**“). Za jednorázové služby se dle této smlouvy považují služby požadované Objednatelem na základě písemných požadavků a jedná se o služby poskytované nad rámec Kontinuálních služeb, které nejsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy, tj. v katalogovém listu.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb vycházet z popisu stávajícího stavu infrastruktury ICT, který bude v rámci přechodného období dle čl. 4.3. a čl. 7.7. předán původním poskytovatelem služby, a je ve stavu aktuálním ke dni uzavření této Smlouvy..
- 3.4 Smluvní strany se dohodly, že v případě, že by došlo na základě rozvoje ICT infrastruktury Objednatele ke změnám nebo úpravám infrastruktury, která je předmětem Služeb, oproti jejich původnímu stavu v době uzavření této Smlouvy, nebo ke změnám nebo úpravám infrastruktury, které mají dopad i na systémy, které jsou předmětem Služeb, nebudou takovéto úpravy a změny považovány za změnu Služeb dle čl. 3.1 ani změnu Smlouvy, za předpokladu, že:
- 3.4.1. Poskytovatel tyto změny a úpravy odsouhlasil; a
- 3.4.2. předmětné změny a úpravy nemají vliv na sjednanou cenu, termíny a kvalitu Služeb.
- 3.5. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou v této Smlouvě.
- 3.6. Poskytovatel se zavazuje, že k Službám a veškerým jejich součástí poskytne a zajistí Objednateli veškerá licenční oprávnění dle čl. 9 této Smlouvy.
- 3.7. Součástí poskytování Služeb podle této Smlouvy není zajištění podpory, prodloužení záruky u výrobce zařízení a systémů, které Služba zahrnuje.
- 3.8. Součástí poskytování Služeb podle této Smlouvy není placení podpory a maintenance poplatků výrobcům software, zařízení a systémů, které Služba zahrnuje.
- 3.9. Součástí poskytování Služeb podle této Smlouvy nejsou migrace či instalace nových verzí systémů.
- 3.10. Součástí poskytování Služeb podle této Smlouvy není dodávka HW ani SW vybavení.

#### **4. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

- 4.1. Služby vymezené v příslušném katalogovém listě budou poskytovány ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 4.2. Zahájením Kontinuální Služby se rozumí protokolární předání Kontinuální Služby dle katalogového listu Poskytovateli. Protokol o předání Služby musí být podepsán zástupcem Objednatele a Poskyvatele. Ode dne podpisu protokolu o předání Kontinuální Služby je daná Kontinuální Služba poskytována Poskytovatelem až do konce účinnosti této Smlouvy.
- 4.3. Přechodné období, v délce trvání 1 měsíc, je ochranná lhůta určená k úplnému předání a převzetí Služby. Ukončovací období je ochranná lhůta určená k předání Služeb na nového poskytovatele nebo zpět na Objednatele. Smluvní strany se zavazují poskytnout patřičnou součinnost. Na výzvu Objednatele se Poskytovatel zavazuje prodloužit spolupráci až o další 3 měsíce, následující po smluvním období, které je uvedeno v čl. 13.1 Během Přechodného i Ukončovacího období nejsou uplatňovány sankce uvedené v příloze č.2.
- 4.4. Jednorázové Služby budou poskytovány dle konkrétních písemných požadavků předaných Objednatelem Poskytovateli. Požadavek na poskytnutí Jednorázových Služeb bude Poskytovateli předán písemně, přičemž musí obsahovat minimálně následující údaje:
  - a) podrobný popis požadovaných Jednorázových Služeb;
  - b) předpokládaný rozsah požadovaných Jednorázových Služeb a předpokládanou celkovou cenu za realizaci požadavku;
  - c) požadovaný termín poskytnutí Jednorázových Služeb;
  - d) předpokládaný rozsah součinnosti Objednatele;
  - e) kontaktní osobu Objednatele, která odpovídá za realizaci požadavku.
- 4.5. Poskytovatel je povinen písemně potvrdit přijetí požadavku nejpozději do jednoho (1) pracovního dne ode dne jeho přijetí. Potvrzením se stává požadavek pro Poskyvatele závazným a Poskytovatel je povinen poskytnout Jednorázové Služby v rozsahu, způsobem a v termínech stanovených v požadavku, za cenu v požadavku určenou. Pokud Poskytovatel s požadavkem nebo jeho jednotlivými částmi nesouhlasí, je povinen o tom Objednatele informovat nejpozději do jednoho (1) pracovního dne ode dne jeho přijetí.
- 4.6. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na rizika spojená s realizací požadavku. Pokud by plnění Objednatelem požadovaných Služeb vedlo ke zhoršení výkonu ICT infrastruktury Objednatele či vzniku poruch a škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele předem upozornit; neučiní-li tak, Poskytovatel odpovídá Objednateli za vzniklé škody v plném rozsahu a čas strávený opravami těchto poruch a škod není Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu poskytnutých Služeb. Pokud Objednatel i přes upozornění Poskyvatele provedené dle tohoto článku Smlouvy trvá na plnění stanoveném v požadavku, Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé plněním Služeb dle požadavku, ledaže překročil pokyny vydané Objednatelem.
- 4.7. Veškeré vady zjištěné v průběhu nebo po realizaci požadavku je Objednatel povinen oznamovat Poskytovateli. V případě, že v průběhu realizace požadavku nebo po dokončení jeho realizace Objednatel zjistí dvě a více vad ICT infrastruktury

Objednatele způsobených prováděním požadavku, je oprávněn plnění dle požadavku jednostranně ukončit. Poskytovatel je povinen opravit zjištěné vady a informovat Objednatele o možnosti pokračování v poskytování Služeb dle zadaného požadavku.

- 4.8. O dokončení realizace požadavku bude vyhotoven zápis, který bude podepsán oprávněnými osobami obou stran. Zápis o dokončení realizace požadavku je podkladem pro vyhotovení Výkazu poskytovaných služeb.
- 4.9. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s třetími stranami, poskytujícími služby v podpoře a správě HW a SW, týkající se infrastruktury ICT Objednatele a poskytované Služby.
- 4.10. V případě, že pro další bezproblémový chod servisovaných systémů bude nutné provést zásah do některého ze systémů vyžadující krátkodobou nedostupnost služby, nebo systému, má dodavatel právo domluvit si servisní interval, ve kterém bude příslušný zásah proveden. Tento servisní interval musí být oznámen Objednateli minimálně 3 pracovní dny předem, pokud není po vzájemné dohodě stanoveno jinak a bude specifikovaná čas a doba trvání výpadku. Objednatel je povinen vyjádřit se k požadovanému termínu, času a době trvání výpadku, případně navrhnout jiný termín vhodný pro provedení zásahu nejpozději do 2 pracovních dní od prokazatelného doručení požadavku odpovědné osobě Objednatele, pokud není po vzájemné dohodě stanoveno jinak. Dodavatel i Objednatel učiní veškerá opatření, aby dohodnutý servisní interval trval co nejkratší dobu. Pokud dodavatel časově překročí dohodnutý servisní interval bez odsouhlasení Objednatel, je to vnímáno jako závada příslušné kategorie.
- 4.11. Pokud Objednatel požaduje instalaci nové komponenty systému a s touto instalací je spojen výpadek poskytované služby, má Poskytovatel právo domluvit si servisní interval, ve kterém bude příslušná instalace provedena.
- 4.12. Objednatel bude poskytovat nezbytné informace a součinnost, potřebné pro plnění dílčích aktivit dodavatelem, v souladu s bezpečnostními politikami Objednatele:
  - o Administrátorská přístupová oprávnění ke spravovaným a administrovaným systémům v majetku Objednatele
  - o Dokumentace základní integrační a komunikační infrastruktury
  - o Zajištění fyzického přístupu ke spravovaným systémům v režimu 24x7, nejpozději do 2 hodin od vyžádání
  - o Zajištění min. 1 pracovního místa s připojením do sítě LAN a internet v prostorách Objednatele
  - o Osobám odpovědným za poskytování servisních služeb bude zajištěn vzdálený přístup do systému Objednatele prostřednictvím VPN.

## **5. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ**

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění této Smlouvy ke dni její účinnosti. Poskytovatel je povinen zajistit, aby Kontinuální Služby byly v plném rozsahu poskytovány nejpozději do 1 měsíce (Přechodné období) ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 5.2. Místem plnění jsou určené prostory Objednatele, tzn. budova Správa nemovitostí Praha 2 a.s., Sokolská 1869/18, 120 00 Praha 2.

## 6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Cena Kontinuálních služeb dle jednotlivých katalogových listů je stanovena jako měsíční paušál v částce **33 800,- Kč** bez DPH a cena za hodinu poskytované Jednorázové Služby je stanovena jako cena za hodinu práce v částce **1 480,- Kč** bez DPH. Cena za Kontinuální i Jednorázové služby obsahuje veškeré náklady spojené s poskytováním služeb podle této Smlouvy a je cenou konečnou a nejvýše přípustnou.
- 6.2. Cena za Služby dle této Smlouvy bude Objednatelům hrazena na základě faktury - daňového dokladu poskytovatelem vystavené Objednateli do 10. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém poskytovatel plnil dle této smlouvy. Faktura bude vystavená na základě Výkazu poskytovaných služeb dle čl. 8.1 této Smlouvy, který bude tvořit její přílohu. V případě, že Kontinuální Služby dle příslušného katalogového listu byly poskytovány pouze část kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část paušální ceny za měsíc.
- 6.3. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu na určitou Jednorázovou Službu teprve tehdy, bude-li požadavek, který byl předmětem poskytovaných Jednorázových Služeb, zcela vyřešen (tj. bude podepsán zápis o dokončení realizace požadavku dle čl. 4.8 této Smlouvy).
- 6.4. Poskytovatel je povinen ve faktuře za poskytování Služeb vždy zohlednit a výslovně uvést a vyčíslit příslušný nárok Objednatelů na slevu z ceny dle čl. 10.5 a 10.56 této Smlouvy.
- 6.5. K cenám bude účtována DPH dle příslušných právních předpisů.
- 6.6. Každá faktura – daňový doklad bude vystavena v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Faktura bude Poskytovatelem odeslána na adresu Objednatelů a bude mít, kromě zákonem stanovených údajů, zejména tyto náležitosti:
  - a) datum splatnosti;
  - b) číslo Smlouvy, číslo objednávky;
  - c) Výkaz poskytovaných Služeb;
  - d) vyčíslení slev z ceny;
  - e) IČ a DIČ Poskytovatele a Objednatelů;
- 6.7. V případě, že zasláná faktura nebude mít náležitosti daňového dokladu nebo na ní nebudou uvedeny údaje specifikované v čl. 6.6 této Smlouvy, nebo nebude započítána sleva z ceny dle čl. 10.5 a 10.56 této Smlouvy, nebo nebude přiložen Výkaz poskytovaných služeb, nebo bude neúplná a nesprávná, je Objednatel oprávněn tuto fakturu ve lhůtě splatnosti Poskytovateli vrátit k opravě či doplnění. V takovém případě lhůta splatnosti faktury běží až od okamžiku doručení opravené faktury Objednateli.
- 6.8. Splatnost veškerých faktur - daňových dokladů, vystavených na základě této Smlouvy činí 14 dnů ode dne doručení řádně vystavené faktury Objednateli.
- 6.9. Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžité částky se považují za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.

## 7. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1. Smluvní strany se zavazují informovat bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran.
- 7.2. Poskytovatel je povinen realizovat předmět této Smlouvy řádně, pečlivě a v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s poskytováním Služeb bez zavinění Objednatele či v důsledku okolností vylučujících odpovědnost za škodu po dobu delší než pět (5) dnů, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel.
- 7.3. Poskytovatel je povinen dodržovat veškeré interní předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen. Poskytovatel je povinen zajistit, aby všechny osoby podílející se na poskytování Služeb dle této Smlouvy tyto předpisy dodržovaly.
- 7.4. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v termínech a v kvalitě definovaných v jednotlivých katalogových listech - Service Level Agreements (dále jen „SLA“).
- 7.5. Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v poskytování Služeb a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy. Poskytovatel je povinen upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či hrozící výpadky poskytovaných Služeb.
- 7.6. Poskytovatel je povinen upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 7.7. V případě, že dojde k výběru nového subjektu odlišného od Poskytovatele, který bude poskytovat Objednateli služby obdobné Službám dle této Smlouvy, nebo Objednatel zahájí nebo bude zvažovat výběr takového poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace (zejména provozní a technickou dokumentaci k ICT infrastruktury Objednatele v aktuální verzi) a účastnit se jednání s Objednatel a novým poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele a poskytnout součinnost během Ukončovací období, v délce trvání dle čl. 4.3 této Smlouvy.
- 7.8. Poskytovatel je oprávněn k poskytování Služeb využít subdodavatele. Při poskytování Služeb prostřednictvím subdodavatele odpovídá Poskytovatel, jako by Služby poskytoval sám.
- 7.9. Poskytovatel odpovídá za bezpečnost svých pracovníků. Před zahájením činnosti budou všichni pracovníci proškoleni o dodržování bezpečnosti práce odpovídající místním bezpečnostním pravidlům, a to v součinnosti s odborným specialistou Objednatele.
- 7.10. Poskytovatel je povinen do 5 dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy předložit Objednateli seznam pracovníků, kteří se budou podílet na poskytování Služeb, a tento seznam průběžně aktualizovat.
- 7.11. Poskytovatel se zavazuje, že poskytování Služeb neomezí současný provoz Objednatele a neohrozí bezpečnost v prostorách Objednatele.
- 7.12. Poskytovatel je povinen mít uzavřenou a dodržovat pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy v rozsahu 10.000.000,- Kč, a to po celou dobu trvání této Smlouvy. Existenci pojistné smlouvy je Poskytovatel povinen prokázat Objednateli ke dni účinnosti této

Smlouvy a neprodleně Objednateli písemně oznámit případné změny v těchto skutečnostech, jinak Poskytovatel odpovídá za případnou škodu, která nesplněním této povinnosti vznikne. Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli takovou pojistnou smlouvu bezodkladně předložit. Pro případ porušení povinnosti udržovat pojištění odpovědnosti dle tohoto odstavce po celou dobu trvání Smlouvy sjednávají strany smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč, kterou je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli.

- 7.13. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro poskytování Služeb, zejména součinnost v rozsahu dle článku 4 této smlouvy.
- 7.14. Objednatel je oprávněn kontrolovat průběžně kvalitu poskytovaných Služeb a písemně Poskytovatele upozorňovat na zjištěné nedostatky.

## 8. EVIDENCE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 8.1. Poskytovatel předloží Objednateli po uplynutí každého kalendářního měsíce výkaz poskytovaných Služeb, který bude tvořit přílohu faktury – vyúčtování, a který bude obsahovat seznam Služeb poskytovaných v daném kalendářním měsíci (dále jen „**Výkaz poskytovaných služeb**“).
- 8.2. Objednatel je povinen ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne jeho doručení Objednateli Výkaz poskytovaných služeb písemně potvrdit nebo k němu písemně uvést své výhrady. Uvede-li Objednatel ve stanovené lhůtě výhrady k Výkazu poskytovaných služeb, zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení.
- 8.3. Reporting SLA není předmětem Výkazu poskytovaných služeb.
- 8.4. Poskytovatel se zavazuje ke každé ze Služeb dle jednotlivých katalogových listů zprovoznit nejpozději do patnácti (15) dní od zahájení poskytování dané Služby, systém dohledu poskytování Služeb, který umožní monitorování poskytování Služeb Objednatelům (dále jen „**Monitoring**“), tak, aby bylo možné sledovat a kontrolovat zejména plnění SLA ze strany Poskytovatele.
- 8.5. Na základě Monitoringu budou vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky Monitoringu (dále jen „**Reporty**“), ze kterých je jednoznačně zřejmé, zda byly Služby a další plnění dle této Smlouvy poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu či další plnění dle této Smlouvy SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby sjednanou v této Smlouvě (příslušném katalogovém listu).
- 8.6. Reporty budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období uvedené pro danou Službu v příslušném katalogovém listě (dále jen „**Vyhodnocovací období**“) a budou Objednateli doručeny nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od ukončení daného Vyhodnocovacího období. Není-li délka Vyhodnocovacího období uvedena v příslušném katalogovém listě, platí, že jeho **délka je 3 kalendářní měsíce**.
  - 8.6.1. Má-li být výsledkem Služeb dokument v listinné nebo elektronické podobě, bude jeho akceptace provedena v souladu s ustanovením tohoto čl. 8.6.1 této Smlouvy.
  - 8.6.2. Poskytovatel se zavazuje předat první verzi dokumentu Objednateli k akceptaci ve lhůtě domluvené mezi Poskytovatelem a Objednatelům na základě této Smlouvy, nebo jinak stanovené v souladu s touto Smlouvou. V pochybnostech má přednost lhůta, která je mezi smluvními stranami dohodnuta.

- 8.6.3. Objednatel se zavazuje vznést veškeré své připomínky k první verzi dokumentu do pěti (5) pracovních dnů od jeho doručení. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k první verzi dokumentu žádné připomínky, považují smluvní strany dokument ve znění jeho první verze za Poskytovatelem řádně předaný a Objednatelem řádně převzatý.
- 8.6.4. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě připomínky k první verzi dokumentu, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu (ve lhůtě přiměřené povaze připomínky) provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat jako jeho druhou verzi Objednateli k akceptaci.
- 8.6.5. Objednatel se zavazuje vznést veškeré své připomínky k druhé verzi dokumentu do dvou (2) pracovních dnů od jejího doručení. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k druhé verzi dokumentu žádné připomínky, považují smluvní strany dokument ve znění jeho druhé verze za Poskytovatelem řádně předaný a Objednatelem řádně převzatý.
- 8.6.6. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své připomínky k druhé verzi dokumentu, zavazují se smluvní strany zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a akceptace dokumentu, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od doručení výzvy kterékoliv smluvní strany k jednání.
- 8.6.7. Smluvní strany se zavazují po řádném předání a převzetí dokumentu potvrdit toto předání a převzetí sepsáním písemného předávacího protokolu, který za smluvní strany podepíší oprávněné osoby nejpozději do tří (3) pracovních dnů od řádného předání a převzetí dokumentu.
- 8.6.8. Bude-li předání dokumentu ovlivněné vznesením případných připomínek k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro předání dokumentu.

## 9. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 9.1. Bude-li součástí Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle této Smlouvy autorské dílo podle zákona č. 121/2001 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorské dílo**“), nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla Objednateli k užívání nevýhradní právo užít takovéto autorské dílo všemi způsoby nezbytnými k naplnění účelu vyplývajícímu z této Smlouvy, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu bez omezení rozsahu množstevního, technologického, teritoriálního (dále jen „**Licence**“). Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užítí 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. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorskému dílu a že má souhlas autorů k uzavření těchto licenčních ujednání a že toto prohlášení zahrnuje i taková práva autorů, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.



- 9.2. Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k počítačovým programům, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se Licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli zdrojové kódy takových počítačových programů a koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny průběžně aktualizovat a poskytovat i dokumentaci provedených změn. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do třiceti (30) dnů od skončení účinnosti této Smlouvy.
- 9.3. Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob. Nebude-li výjimečně možné po Poskytovateli spravedlivě požadovat udělení Licence v rozsahu dle čl. 9.1 této Smlouvy, zejména proto, že se jedná o tzv. standardní počítačové programy, je Poskytovatel povinen na to písemně Objednatele upozornit spolu s náležitým odůvodněním a poskytnout Objednateli nebo zajistit pro Objednatele poskytnutí licence či podlicence v nejširším možném rozsahu. Postup dle předchozí věty je možný jen s výslovným písemným souhlasem Objednatele, přičemž se Objednatel zavazuje, že tento souhlas neodmítne poskytnout bez vážného důvodu.
- 9.4. Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- 9.5. 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.
- 9.6. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Služeb, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.

## **10. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A SMLUVNÍ POKUTY, SLEVA Z CENY, ÚROK Z PRODLENÍ**

- 10.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu dle příslušných právních předpisů a této Smlouvy.
- 10.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží.
- 10.3. Poskytovatel je povinen i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů.
- 10.4. V případě prodlení Poskytovatele s dodržáním sjednaného termínu poskytnutí Služeb, na které se nevztahuje SLA, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč, a to za každý i započatý den a případ prodlení.
- 10.5. V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Služby poskytovány v souladu se SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny

(dále jen „sleva z ceny“), jejíž výše uje stanovena v příloze č. 2 této Smlouvy.

- 10.6. Sleva z ceny dle čl. 10.5 této Smlouvy se uplatní pouze v případě, že čl. 10 této Smlouvy neobsahuje pro konkrétní typ prodloužení zvláštní smluvní pokuty.
- 10.7. V případě, že Poskytovatel poruší některou ze svých povinností stanovenou mu čl. 5.1, nebo 7.8 této Smlouvy, a toto porušení nenapraví ani v dodatečné lhůtě stanovené mu Objednatel, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.8. V případě, že Poskytovatel poruší závazek na výzvu Objednatele prodloužit spolupráci až o další 3 měsíce, dle čl. 4.3. této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.9. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost poskytnout součinnost v souvislosti s převzetím Služeb jiným poskytovatelem dle čl. 7.7 této Smlouvy, a toto porušení nenapraví ani v dodatečné lhůtě stanovené mu Objednatel, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.10. V případě, že Poskytovatel poruší některou ze svých povinností stanovenou mu čl. 9.1, nebo 9.2, nebo 9.3 této Smlouvy, a toto porušení nenapraví ani v dodatečné lhůtě stanovené mu Objednatel, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.11. V případě, že Poskytovatel poruší některou ze svých povinností stanovenou mu čl. 11 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.12.
- 10.13. Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do 21 dnů od doručení výzvy Objednatele k její úhradě Poskytovateli. Objednatel si vyhrazuje právo na určení způsobu úhrady smluvní pokuty, a to včetně formy zápočtu proti kterékoliv splatné pohledávce Poskytovatele vůči Objednateli.
- 10.14. Zaplacením smluvní pokuty ani uplatněním slevy z ceny dle této Smlouvy není dotčena povinnost k náhradě škody způsobené porušením příslušné povinnosti v plné výši.
- 10.15. V případě prodloužení Objednatele s placením daňového dokladu ve sjednané lhůtě splatnosti je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodloužení ve výši pěti setin procenta (0,05 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodloužení.  
V případě prodloužení Poskytovatele s úhradou platby, na níž vznikl Objednateli nárok, a to zejména pokud jde o smluvní pokuty, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit úrok z prodloužení ve výši pěti setin procenta (0,05 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodloužení.

## 11. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

11.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění Smlouvy:

- si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),

- mohou jejich zaměstnanci nebo třetí osoby získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím či jinak přístup k důvěrným informacím druhé Smluvní strany.
- 11.2. Předávající strana zůstává výlučným nositelem práv k veškerým důvěrným informacím a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace, zejména bude o nich zachovávat mlčenlivost a zajistí, aby je ve stejném rozsahu zachovávaly i jiné osoby, kterým je poskytne v souladu s touto Smlouvou. S výjimkou plnění této Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohla být tato Smlouva splněna. V případě plnění této Smlouvy se smluvní strany zavazují činit tak vždy jen v nezbytně nutném rozsahu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění Smlouvy.
- 11.3. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu, nebo jejichž zveřejnění předávající strana výslovně zakázala. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti smluvních stran dle čl. 9 této Smlouvy.
- 11.4. Poskytovatel se zavazuje dodržovat postupy zásad ochrany osobních údajů a listovních tajemství, ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- 11.5. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 11.6. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
  - měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací, nebo pokud nejsou chráněny ze zákona,
  - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
  - po podpisu Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je nositelem práv k těmto informacím.
- 11.7. V případě vzniku mimořádné události, havárie, škody na majetku, zdraví osob apod., bude ve vztahu k informování veřejnosti a k médiím vystupovat vždy Objednatel. Poskytovatel není oprávněn sdělovat zástupcům médií a veřejnosti jakékoli informace, týkající se událostí uvedených v předchozí větě.

- 11.8. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí uplynutím 5 let po ukončení této Smlouvy.
- 11.9. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je subjektem hospodařícím s veřejnými prostředky a mj. povinným subjektem ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Bude-li proto plnit Objednatel svou informační povinnost ve smyslu tohoto zákona či jiných obdobných, nebude se jednat o porušení této Smlouvy.

## 12. VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN

- 12.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených zaměstnanců nebo statutárních orgánů popřípadě členů statutárních orgánů smluvních stran.
- 12.2. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Není-li stanoveno jinak, nejsou oprávněné osoby oprávněny ke změnám Smlouvy ani jejímu ukončení, ledaže získají speciální plnou moc.
- 12.3. Každá smluvní strana je oprávněna změnit jí jmenovanou oprávněnou osobu, resp. jejího zástupce, je však povinna na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Vůči druhé smluvní straně je změna účinná okamžikem doručení písemného oznámení této smluvní straně.
- 12.4. Kontaktní osoby:
- Oprávněnou osobou na straně Poskytovatele jsou:
- a) ve věcech smluvních: [REDAKCE] tel: + [REDAKCE]
- b) ve věcech technických: [REDAKCE] tel: +4 [REDAKCE]
- c) ve věcech technických: [REDAKCE] tel: +4 [REDAKCE]
- Oprávněnou osobou na straně Objednatele jsou:
- a) ve věcech smluvních: RNDr. Milan Svítek, předseda představenstva nebo Mgr. Martin Chylík, pověřený člen představenstva
- b) ve věcech technických: Mgr. Martin Chylík, pověřený člen představenstva
- 12.5. Kontaktní osoby Objednatele mohou zadávat své požadavky skrze **Helpdesk** (webový portál) Poskytovatele na adrese <http://helpdesk.totalservice.cz> Přijetí každého požadavku bude potvrzeno zpětnou emailovou zprávou o přijetí ze strany Poskytovatele.
- 12.6. Kontaktní osoby Objednatele mohou zadávat své požadavky alternativně skrze **Calldesk** (telefonní služba) Poskytovatele na telefonním čísle [REDAKCE] Přijetí každého požadavku bude operátorem zaznamenáno do Helpdesk systému zpětně.
- 12.7. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této Smlouvy musí být vyhotoveny písemně a podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran.

## 13. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 13.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu osobami oprávněnými jednat jménem či

za smluvní strany a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, a je uzavřena na dobu 36 měsíců ode dne její účinnosti.

13.2. Tuto Smlouvu lze ukončit:

- dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
- odstoupením od Smlouvy v případech uvedených v této Smlouvě.
- výpovědí jedné ze smluvních stran i bez uvedení důvodu. V tomto případě činí výpovědní doba tři (3) měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícím po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně a končí uplynutím posledního dne výpovědní doby.

13.3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Poskytovatel opakovaně poskytuje Služby nekvalitně, přestože byl Poskytovatel na tuto skutečnost Objednatelům již opakovaně a písemně upozorněn. Za nekvalitní poskytování Služby je považována zejména situace, kdy Objednateli vznikne opakovaně nárok na zaplacení smluvní pokuty Poskytovatelem dle čl. 10 této Smlouvy.

13.4. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy bez dalšího, tj. bez předchozího upozornění v těchto případech:

- vstoupí-li Poskytovatel do likvidace,
- na majetek Poskytovatele bude prohlášen úpadek, Poskytovatel sám podá návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh bude zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení,
- pozbude-li Poskytovatel jakékoliv oprávnění vyžadované právními předpisy pro poskytování Služeb.

13.5. Odstoupením zanikají ke dni odstoupení práva a povinnosti stran z této Smlouvy ohledně části závazku nesplněné k tomuto dni. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práv a povinností pro splněnou část závazku a dále ustanovení, která by vzhledem ke své povaze trvala i po ukončení Smlouvy, zejména ustanovení o smluvních pokutách, náhradě škody a ochraně důvěrných informací.

13.6. V souladu s ustanovením § 2004 odst. 3 občanského zákoníku má odstoupení od smlouvy účinky pouze do budoucna. Plnění již přijatá oběma stranami před účinností odstoupení od smlouvy nebudou předmětem vypořádání mezi smluvními stranami.

## 14. ŘEŠENÍ SPORŮ

14.1. Veškerá vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Objednatelů vyplývající z této Smlouvy se budou řídit právem České republiky. Veškeré spory, které vzniknou z uzavřených smluv nebo v souvislosti s nimi a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy v souladu se zákonem č. 99/1963 Sb., občanským soudním řádem, ve znění pozdějších předpisů.

## 15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1. Tato Smlouva a právní vztahy vzniklé z této Smlouvy se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem.

15.2. Tuto Smlouvu lze měnit, doplňovat nebo rušit pouze písemně, není-li v této Smlouvě

uvedeno jinak. V případě změny či doplnění dohodou se vyžaduje písemný dodatek k této Smlouvě.

- 15.3. Práva a povinnosti smluvních stran z této Smlouvy přecházejí na jejich právní nástupce.
- 15.4. V případě, že se některé ustanovení této Smlouvy stane neplatným či nevymahatelným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti, ledaže právní předpis stanoví jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevymahatelné ustanovení nahradit jiným, odpovídajícím účelu ustanovení neplatného či nevymahatelného.
- 15.5. Poskytovatel bere na vědomí, že Odběratel je na základě ustanovení § 2 odst. 1 a ustanovení § 4 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, subjektem povinným poskytovat na žádost třetí osoby informace, vztahující se k působnosti Odběratele, a že v případě uzavření smlouvy je Odběratel povinen uveřejnit smlouvu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Pro ten případ poskytovatel výslovně prohlašuje, že skutečnosti uvedené v této smlouvě, stejně jako samotné její uzavření, nepovažuje za své obchodní tajemství.
- 15.6. Tato Smlouva je vyhotovena v e čtyřech (4) stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží dva (2) a Poskytovatel dva (2) stejnopisy.
- 15.7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:

Příloha 1 – Technická specifikace Služeb formou katalogových listů Služeb

Příloha 2 – SLA, Rozsah a kvalita Služeb, sleva z ceny za porušení SLA

Příloha 3 – Realizační tým Poskytovatele

V Praze dne: 24. 3. 2021

Správa nemovitostí Praha 2, a.s.  
Sokolská 1869/18, 120 00 Praha 2  
IČ: 25618067

Objednatele  
Mgr. Martin Chylík  
pověřený člen představenstva



TOTAL SERVICE a.s.  
U Uranie 954/18  
170 00 Praha 7  
www.totalservice.cz  
IČ: 25618067, DIČ: CZ25618067

za Poskytovatele  
Jiří Chovanec  
člen představenstva

Příloha č. 1: Technická specifikace Služeb formou katalogových listů.

### **Seznam katalogových listů**

- KL01 – Řízení pravidelné služby a SLA
- KL02 – Provoz monitoringu a dohledové služby
- KL03 – Služby HelpDesk, Service desk
- KL04 – Správa LAN prvků
- KL05 – Správa služby MS Active Directory
- KL06 – Správa infrastrukturních služeb
- KL07 – Správa MS Office 365
- KL08 – Správa MS Windows serverů
- KL09 – Správa perimetru sítě Firewall a VPN
- KL10 – Správa databázových serverů
- KL11 – Služba uživatelské podpory v místě
- KL12 – Správa a rozvoj webového portálu

## KL01 – Řízení pravidelné služby a SLA

### Stručný popis

Řízení pravidelné služby a SLA zajišťuje plánování a řízení strategie, při implementaci a správě spravovaných ICT systémů ze strany Dodavatele.

### Parametry služby

1. Měrná jednotka:
  - a. Měsíční paušál
2. Limit objemu služby:
  - a. Měsíční paušál
3. Doba provozu služby:
  - a. 8x5

### POPIS SLUŽBY

#### Služby základní podpory

1. Provoz:
  - a. Organizace, plánování a řízení strategie, při implementaci a správě spravovaných ICT systémů ze strany Dodavatele v rozsahu katalogových listů,
  - b. Je klíčovým kontaktem pro komunikaci s Odběratelem, úseky obchodního a technického oddělení Dodavatele,
  - c. Zajišťuje pravidelný kontakt s Odběratelem, eskaluje a zajišťuje řešení požadavku dle priorit Odběratele.
2. Správa:
  - a. Stav plnění SLA a soupis odchylek,
  - b. Seznam řešených incidentů za poslední kalendářní měsíc,
  - c. Akční plán, návrhy na zlepšení a přijatá opatření pro další měsíc,
  - d. Konzultační činnost,
  - e. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Odběratele.
3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v existující infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).

#### Služby rozšířené podpory

4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem nových řešení infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).

#### Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi



PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

<b>Předpoklady služby</b>	Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.
<b>Výjimky služby</b>	V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.

### Stručný popis

Provoz monitoringu a dohledové služby zajišťuje centrální monitoring sledovaných entit, v kombinaci se službou Servidesk a dohled umožňuje propojení alertů a automatické vytváření incidentních ticketů v HelpDeskovém systému Dodavatele.

### Parametry služby

1. Měrná jednotka:
  - a. Počet monitorovaných prvků technologie = hostů
2. Limit objemu služby:
  - a. Do 20 hostů (host = monitorovaná entita, mj. server, virtuální server a síťové prvky)
3. Doba provozu služby:
  - a. 24x7

### POPIS SLUŽBY

Monitoring poskytuje oběma smluvním stranám včasná varování, formou e-mailové, SMS notifikace nebo hlasové zprávy, o výpadech, trendech a historii chodu důležitých technologií IT infrastruktury a v omezeném rozsahu aplikačních systémů monitorovaných po dohodě s Objednatelem.

Monitoring ICT infrastruktury dostupný v režimu 24x7x365. Poskytovatel zajistí plnění záznamů o prvcích a zařízeních v rámci dohledového nástroje, za využití týmu specialistů, kteří neustále vyhodnocují a zpracovávají hlášení událostí dohledovým systémem.

Poskytovatel je povinen přistupovat přes zabezpečený protokol HTTPS.

Monitoring sleduje fyzické i virtuální prvky a technologie, společně s funkcí autodiscovery zabezpečuje aktuální monitoring, minimálně pro CPU, SNMP discovery, SSH, Telnet, provoz a chybovost na jednotlivých portech.

Součástí předmětu plnění musí být i reporting z dohledového nástroje, který musí umožňovat ad hoc nebo individuální grafické reporty z nasbíraných hodnot. Je možné definovat vlastní skupiny pro sledování plnění SLA nad jednotlivými technologiemi.

Monitorovací nástroj je provozován na virtuálním nebo fyzickém proxy serveru pod výhradní správou Dodavatele. Monitoring proxy server zasílá šifrovaná data (využívající crypto knihovny mbed TLS / PolarSSL, GnuTLS nebo OpenSSL) k vyhodnocení do centrálního serveru, umístěného v dohledovém centru Dodavatele. V kombinaci se službou ServiceDesk a dohled umožňuje propojení alertů a automatické vytváření incidentních ticketů v HelpDeskovém systému Dodavatele.

Dále nabízí tyto funkce:

- webový interface s možností přístupu online pro zákazníka
- notifikace pomocí SMS v rámci sítě GSM a emailových služeb
- monitoring stavu fyzických a virtuálních prvků řešení
- podpora funkce Auto Discovery pro:
  - Detekci file systémů; rozpoznání CPU a CPU core; rozpoznání SNMP OID; rozpoznání ODBC SQL dotazů; detekci služeb operačních systémů
- Definice vlastních parametrů pro alert skripty
- Grafické zobrazování sledovaných hodnot
- XML import/export monitorovaných dat
- Přístup k historii dat 14dní zpětně a trendům 1 rok; Podpora IPv4 i IPv6 konektivity
- Vzdálené akce (reboot, restart) a automatický management interních databází a logů
- Monitorování Aplikací
- Monitoring databází (Oracle, PostgreSQL, MySQL, Postfix, Bind)
- IPMI
- Podpora SNMP v1,v2,v3
  - Síťová zařízení; SNMP Traps
- Systém postavený na bázi Agentu (platí pro OS)
  - Režim Active a Passive; Monitoring logů a logy událostí
  - Vzdáleně volané příkazy; Možnost v Agentu definovat vlastní hodnoty+
- Nastavení závislosti nadřazených triggerů (Dependencies)
- Grafy a reporting
  - Jednoduchý graf s možností přepnout na výpis hodnot.
  - Historie naměřených dat v definovaném dynamickém grafu.
  - Dashboard – zobrazení více grafů na jedné stránce; mapy –zobrazení objektů na podkladové mapě.
  - Možnosti přizpůsobení grafů a mód prezentace; zobrazování trendů.

### Služby základní podpory

#### 5. Provoz:

- a. Komplexní monitoring všech infrastrukturních zařízení a systémů, serverů, operačních systémů, systémových služeb, databází, sítí, ale v omezeném rozsahu i klíčových aplikací a aplikačních služeb Odběratele.
- b. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat/přesun dat na novější úložná média.
- c. Kontrola logů monitorovacích systémů (na denní bázi).
- d. Kontrola výkonnosti a performance monitoring sledovaných technologií (na týdenní bázi).
- e. Incident management – Odborná technická podpora a odstraňování závad v předemné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi).
- f. Problem management – Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace).

#### 6. Správa:

- a. Implementace a správa monitoringu monitorování sítě, serverů a jejich služeb
- b. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců, případně nových verzí opravujících vážné bezpečnostní chyby (na kvartální bázi)

<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku</li> <li>d. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli</li> <li>e. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně)</li> <li>f. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně deployment nových sond nebo jejich aktualizací</li> </ul> <p>7. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v existující infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií).</p> <p><b>Služby rozšířené podpory</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem nových řešení infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií).</li> <li>2. Vytváření nových monitorovacích šablon na základě specifických požadavků zadavatele.</li> </ul>	
<b>Reportování a měření</b>	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
<b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b>	
<b>Předpoklady služby</b>	<p>Odběratel umožní Dodavateli nainstalovat virtuální server v každé své lokalitě, poskytne vnitřní IP adresu pro každý proxy server a připojení do vnitřní LAN infrastruktury. Komunikace proxy serverů s venkovním centrálním serverem probíhá protokolem TCP/IP.</p> <p>Odběratel umožní komunikaci mezi těmito servery a centrálním serverem, nastavením propustnosti na svém perimetru lokální sítě (TCP/IP destination port 10050).</p> <p>Odběratel umožní komunikaci mezi těmito servery v rámci lokální sítě (TCP/IP destination port 10051).</p>
<b>Výjimky služby</b>	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny z tohoto SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k Výpadku poskytované Služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku.</p>

**Stručný popis**

Služby HelpDesk, zajišťují centrální komunikační bod pro sledování a vyhodnocování stavu monitoringu a vytváření incidentních ticketů v HelpDeskovém systému Dodavatele. Je to kontaktní místo, přeneseně i softwarové řešení, na něž se uživatel obrací s žádostí o pomoc s vyřešením problému či ohlašuje chybu. Řešitelé díky ní mají požadavky centrálně na jednom místě, což umožní zajistit jejich zpracování, řešení, prioritizaci a v neposlední řadě i dohled nad plněním SLA.

**Parametry služby**

4. Měrná jednotka:
  - a. Počet uživatelských požadavků
5. Limit objemu služby:
  - a. Do 100 ticketů měsíčně
6. Doba provozu služby:
  - a. 24x7

**POPIS SLUŽBY****ServiceDesk služby**

- Dostupnost služby ServiceDesku v požadovaném režimu 24x7,
- Poskytovaná služba v souladu s normou ITIL,
- Vytváření požadavků přes webový formulář, emailem a na základě telefonického rozhovoru,
- V případě provozu 24x7 je v pohotovosti minimální počet 3 pracovníků ServiceDesku (CallDesk Dispečer, L1 support výjezdový technik a L2 senior systém administrátor),
- Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO 27001 a ISO 20001,
- Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů – telefonních, emailových i z monitoringu (notifikace zakládá požadavek v HelpDesku),
- Vyhodnocení požadavků a událostí (dopad, priorita, prvotní analýza),
- Dispečink a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou techniků, servisních zásahů,

**HelpDesk nástroj**

- HelpDeskový nástroj je dostupný přes zabezpečený protokol HTTPS,
- Zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku,
- Zajišťuje automatické zaslání zpětné vazby Objednateli po uzavření požadavku,
- Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací o incidentech z monitorovacího

nástroje.

### Služby základní podpory

8. Provoz:
  - a. Kontrola požadavků v helpdesk systému (na denní bázi)
  - b. Vytváření požadavků v helpdesk systému (na denní bázi)
  - c. Vyřizování a eskalace požadavků v helpdesk systému (na denní bázi)
  - d. Uzavírání požadavků v helpdesk systému (na denní bázi)
  - e. Incident management – Odborná technická podpora a odstraňování závad v předemětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi).
  - f. Problém management – Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace).

### Služby rozšířené podpory

3. Vytváření nových zákaznických úprav Helpdesk nástroje na základě požadavku zadavatele.

### Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

### PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

### Předpoklady služby

Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.

### Výjimky služby

Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny z tohoto SLA.

V případě, kdy prokazatelně došlo k Výpadku poskytované Služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku.

**Stručný popis**

Správa prostředí managementu, LAN zajišťuje správu kritické části infrastruktury Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální zabezpečení provozu LAN Odběratele.

LAN síť

- Konfigurace a administrace aktivních prvků sítě LAN,
- Konfigurace a administrace aktivních prvků bezdrátové sítě LAN,
- Kontrola a dostupnost síťových prvků.

**Parametry služby**

7. Měrná jednotka:
  - a. Počet síťových prvků
8. Limit objemu služby:
  - a. Do 20 zařízení
9. Doba provozu služby:
  - a. 7x24

**POPIS SLUŽBY****Služby základní podpory**

Provoz a správa služby

1. Provoz aktivních síťových prvků:
  - a. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace),
  - b. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (dle aktuální situace),
  - c. Provádění záloh konfigurací.
2. Správa aktivních prvků:
  - a. Konfigurace a správa aktivních prvků (IP, QoS,VLAN),
  - b. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců,
  - c. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků.
3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
  - a. Postupy pro provoz a správu každého typu zařízení.
  - b. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,

4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
  - a. Aktuální schéma fyzického zapojení do páteřní (core) sítě
  - b. aktuální schéma logického zapojení jednotlivých distribučních a přístupových sítí (VLAN, porty, prvky) včetně způsobu připojení k páteřní síti,
  - c. aktuální schéma Logického zapojení L2,L3 (interní směrování (statické, OSPF, hraniční routery), směrování do externích sítí, přehled ACL),
  - d. aktuální přehled verzí OS aktivních prvků

#### Služby rozšířené podpory

4. Instalace a konfigurace nového hardware LAN,
5. Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce po schválení žadatelem.
6. Dodávky náhradních dílů
7. Oprava závad zařízení LAN

#### Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

### PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

#### Předpoklady služby

Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.

Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem, v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.

#### Výjimky služby

Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.

Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.

V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.



Stručný popis

Správa MS ACTIVE DIRECTORY zajišťuje správu adresářových služeb Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu.

Parametry služby

10. Měrná jednotka:
  - a. Počet doménových řadičů
  - b. Počet uživatelů v AD
11. Limit objemu služby:
  - a. Do 3 doménových řadičů
  - b. Do 40 uživatelů v AD
12. Doba provozu služby:
  - a. 8x5

POPIS SLUŽBY

**Služby základní podpory**

1. Provoz služby AD (dle popisu stavu prostředí v tomto KL):
  - Údržba databáze a replikace AD,
  - Systémová správa certifikační autority
  - Profylaktické činnosti, kontrola služby AD (na denní bázi),
  - kontrola logů (na denní bázi),
  - kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
  - návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
  - odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
2. Provoz služby DNS (dle popisu stavu prostředí v tomto KL)
  - Profylaktické činnosti, kontrola systému DNS,
  - kontrola logů (na měsíční bázi),

- kontrola monitoringu služby DNS (na měsíční bázi),
- návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
- odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),

### 3. Správa služby DNS

- údržba služby DNS - údržba databáze (Hostname, C-Name, přenosy zón, atd.),
- implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DNS),

### 4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).

### 5. Správa účtů a skupin (zakládání, rušení, úpravy)

### 6. Správa doménové/globální politiky GPO (zakládání, úpravy, rušení)

### 7. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:

- Postupy pro provoz a správu služby AD,
- postupy pro obnovu služby AD ze záloh,

### 8. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:

- aktuální přehled a schéma infrastruktury služby AD,
- aktuální schéma adresářové struktury AD,
- správa konfigurací předmětné služby AD.

#### **Služby rozšířené podpory**

1. Vytváření nových doménových řadičů
2. Vytváření a správa nových domén
3. Migrace rolí doménových řadičů

#### **Reportování a měření**

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

#### **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY**

<p><b>Předpoklady služby</b></p>	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
<p><b>Výjimky služby</b></p>	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

## KL06 – Správa infrastrukturních služeb

### Stručný popis

Správa infrastrukturních služeb zajišťuje správu kritické části infrastruktury Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální zabezpečení provozu Odběratele.

### Parametry služby

13. Měrná jednotka:

- a. Produkční uzly modulárního řešení, operační systémy

14. Limit objemu služby:

- a. Do 30 zařízení

15. Doba provozu služby:

- a. 8x5

### POPIS SLUŽBY

#### Služby základní podpory

##### Seznam provozovaných síťových služeb

1. WINS – jmenná služba protokolu NetBIOS over TCP/IP.
2. DHCP – přidělování IP adres.
3. NTP – synchronizace času.
4. RADIUS – autentizační protokol.
5. TACACS – autentizační protokol

##### Zajištění provozu služeb

- a. profylaktické činnosti, kontrola služby (na měsíční bázi),
- b. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi),
- c. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
- d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předemětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).

Správa služeb

- a. údržba databáze, přenosy databází služby na záložní servery, na záložní DHCP servery,
- b. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služeb.

Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s Poskytovateli technologií).

**Služby rozšířené podpory**

- 8. Instalace síťových služeb,
- 9. Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce po schválení žadatelem.

<b>Reportování a měření</b>	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
<b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b>	
<b>Předpoklady služby</b>	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
<b>Výjimky služby</b>	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

## Stručný popis

Správa MS Office 365 zajišťuje správu virtuálního tenantu Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu.

## Parametry služby

1. Měrná jednotka:
  - a. Počet licencovaných entit
2. Limit objemu služby:
  - a. Do 40 entit
3. Doba provozu služby:
  - a. 8x5

## POPIS SLUŽBY

**Služby základní podpory**

1. Provoz služeb MS Office 365, Exchange Online
  - a. profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi),
  - b. kontrola logů (na týdenní bázi),
  - c. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi),
  - d. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
  - e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
2. Správa služeb Exchange:
  - a. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce, (na měsíční bázi),
  - b. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků, (na měsíční bázi),
  - c. implementace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků, (na měsíční bázi),
  - d. údržba a zajištění dostupnosti služeb MS Exchange Online
  - e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby Exchange Online
  - f. zakládání uživatelů, kontaktů, distribučních skupin, resource mailboxů a shared mailboxů
  - g. přímá podpora mailboxů VIP uživatelů
3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií).
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
  - a. postupy pro provoz a správu služby Exchange Online,

<ul style="list-style-type: none"> <li>b. postupy pro obnovu schránek Exchange Online z retence</li> </ul> <p>5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. aktuální přehled služby Exchange Online,</li> <li>b. aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací Exchange Online,</li> <li>c. správa konfigurací předmětných služeb Exchange Online.</li> </ul> <p><b>Služby rozšířené podpory</b></p> <p>1. Instalace nových tenantů MS Exchange Online a migrace uživatelů</p>	
<b>Reportování a měření</b>	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
<b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b>	
<b>Předpoklady služby</b>	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
<b>Výjimky služby</b>	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

**Stručný popis**

Správa MS windows serverů zajišťuje dostupnost a spolehlivost těchto služeb pro Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu.

**Parametry služby**

1. Měrná jednotka:
  - a. Počet serverů
2. Limit objemu služby:
  - a. Do 10 serverů
3. Doba provozu služby:
  - a. 7x24

**POPIS SLUŽBY****Služby základní podpory**

1. Provoz systémů na bázi Microsoft Windows:
  - a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku
  - b. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy)
  - c. Kontrola logů (na denní bázi)
  - d. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi).
  - e. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (dle aktuální situace).
  - f. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).
  - g. kontrola konzistence file systémů
2. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře
  - a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce operačního systému (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
  - b. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelí,
  - c. Předkládání návrhů na optimalizaci Windows infrastruktury,
  - d. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
  - e. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace OS.
3. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele



<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení)</li> <li>b. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy</li> <li>c. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací,...)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavatelem technologií).</li> <li>5. Správa a aktualizace provozní dokumentace serverů Windows</li> <li>6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).</li> </ul> <p><b>Služby rozšířené podpory</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Instalace nových serverů, clusterů, aplikací</li> <li>2. Migrace serverů, clusterů, aplikací</li> </ul>	
<b>Reportování a měření</b>	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
<b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b>	
<b>Předpoklady služby</b>	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
<b>Výjimky služby</b>	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativních důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

Stručný popis

Firewall, DMZ, LAN a Wi-Fi

- Konfigurace a administrace aktivních bezpečnostních prvků – firewall, sand-box
- Konfigurace a administrace aktivních prvků bezdrátové sítě - kontroléry,
- Kontrola a dostupnost síťových prvků tvořící DMZ.

Parametry služby

1. Měrná jednotka:
  - a. Počet bezpečnostních síťových prvků
2. Limit objemu služby:
  - a. Do 5 zařízení
3. Doba provozu služby:
  - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

**Služby základní podpory**

Provoz a správa služby Firewall

1. Provoz:
  - a. kontrola výkonnosti a performance monitoring,
  - b. návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace),
  - c. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
  - d. provádění pravidelných záloh SW konfigurací (aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Dodavatele,
  - e. řešení incidentů a problémů na základě požadavků Odběratele
2. Správa:
  - a. konfigurace a správa aktivního prvku (nastavování interface, vytváření pravidel (politik), řazení pravidel, traffic shaping, VPN tunely, správa a nastavování NAT)
  - b. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců
  - c. analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku,
  - d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Odběratelem,
  - e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků
  - f. předkládání návrhů na optimalizaci
  - g. konzultace
  - h. upgrading
  - i. instalace patchů, hotfixů, service packů po dohodě s Odběratelem

**Služby rozšířené podpory**

1. Instalace a konfigurace nového hardware,
2. Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce po schválení žadatelem.
3. Dodávky náhradních dílů

**Reportování a měření** Report činností elektronicky na měsíční bázi.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

<p><b>Předpoklady služby</b></p>	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
<p><b>Výjimky služby</b></p>	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.</p> <p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

Stručný popis

Správa SQL zajišťuje správu relační databáze Firebird pro Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu.

Parametry služby

1. Měrná jednotka:
  - a. Počet databází
2. Limit objemu služby:
  - a. Do 4 databází
3. Doba provozu služby:
  - a. 8x5

POPIS SLUŽBY

**Služby základní podpory**

1. Provoz databázové platformy včetně
  - Kontrola logů (na denní bázi)
  - Kontrola integrity systémových db (na týdenní bázi)
  - Profylaktické činnosti (na týdenní bázi)
  - Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi)
  - Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi).
  - Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace).
  - Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).
  - Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně)
2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií)
3. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
  - Postupy pro provoz a správu databází
  - Postupy pro obnovu databází ze záloh

**Služby rozšířené podpory**

1. Instalace nových databázových instancí a databází
2. Migrace databázových instancí a databází (i mezi rozdílnými platformami jako např. ORACLE, SYBASE a jiné, pomocí SSIS balíčků, nutná spolupráce dodavatele)
3. Podpora uživatelů (vývojářů, správců aplikací, ...) při řešení provozních i vývojových

<p>problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (select, ...),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Využití pokročilých služeb DB serveru (XML, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL atd)</li> <li>• Přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, ...)</li> </ul>	
<b>Reportování a měření</b>	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
<b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b>	
<b>Předpoklady služby</b>	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
<b>Výjimky služby</b>	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

## KL11 – Služba uživatelské podpory v místě

### Stručný popis

Služba uživatelské podpory v místě zajišťuje správu uživatelů a jejich zařízení u Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu.

### Parametry služby

1. Měrná jednotka:
  - a. Počet hodin uživatelské podpory
2. Limit objemu služby:
  - a. max. 20 hodin měsíčně
3. Doba provozu služby:
  - a. 8x5

### POPIS SLUŽBY

Uživatelská a technologická podpora v místě Odběratele. Dodavatel zajistí technickou podporu pro koncové uživatele a koncové stanice. Odběratel bude vždy požadavky dodavateli předávat využitím Help-Desk nástroje pro příjem požadavků (skrže email či webové rozhraní Help-Desk portálu) s eskalací zodpovědným osobám.

#### Služby základní podpory

##### Provoz služby

1. Pravidelná podpora uživatelů;
2. Vzdálená podpora pro koncové uživatele skrze nástroj vzdálené podpory;
3. Uživatelská podpora zařízení pro max 20 koncových uživatelů:
  - a. desktop, notebook, tablet, mobil a periférie, SW koncových stanic mj. Windows, MacOS, Office);
  - b. podpora uživatelských aplikací
  - c. podpora aplikace účetnictví
4. Podpora pro periférie (mj. tiskárny, skenery) a zobrazovací zařízení (mj. projektory);
5. Komunikace s poskytovatelem internetové konektivity a třetími stranami;
6. Profylaktické činnosti (dle aktuálního stavu) – čištění technologií.
7. Koordinace činností s poskytovatelem

#### Služby rozšířené podpory

3. Instalace nových zařízení uživatelů, překročí-li celkový počet uživatelů objem 20ks

<b>Reportování a měření</b>	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
<b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b>	
<b>Předpoklady služby</b>	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
<b>Výjimky služby</b>	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativních důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

<b>KL12 – Správa a rozvoj webového portálu</b>	
<b>Stručný popis</b>	
Služba správy a rozvoje webového portálu www.SNP2.cz + zabezpečení správného provozu.	
<b>Parametry služby</b>	
1.	Měrná jednotka:
a.	Počet hodin podpory
2.	Limit objemu služby:
a.	max. 2 hodin měsíčně
3.	Doba provozu služby:
a.	8x5

## POPIS SLUŽBY

V rámci technické podpory bude dodavatel poskytovat služby správy, údržby a rozvoje webového portálu zadavatele. V rámci poskytování Servisních služeb je povinen řešit požadavky Objednatele.

### Služby základní podpory

Kompletní profylaktické služby webového serveru SNP2.cz

Úpravy webu na přání zadavatele, vyvážení jejich obsahu

Vyhodnocování úrovně a aktualizace jejich zabezpečení

### Služby rozšířené podpory

Vytváření nových webových stránek, migrace na nové řešení

### Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

## PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

### Předpoklady služby

Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.

### Výjimky služby

Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.

V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativních důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.



## **Příloha 2 – SLA, Rozsah a kvalita Služeb, Sleva z ceny za porušení SLA**

V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění Služeb (Service level Agreement, SLA), jejichž předmět je smluvně vymezen příslušným katalogovým listem, nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období, vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za Služby pro dané Vyhodnocovací období. Za nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba plánované odstávky dané Služby. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr).

V případě, že v důsledku výpadku jedné Služby, dojde k výpadku i dalších Služeb, platí, že sleva z ceny se uplatní pouze pro danou Službu, která způsobila výpadek i ostatních Služeb.

V případě, že dojde k nedodržení více dílčích SLA parametrů v rámci jedné Služby, platí, že sleva z ceny se uplatní ke všem nedodrženým dílčím SLA parametrům.

### **1. Dostupnost**

Dostupností je míněna dostupnost Služby v průběhu zaručené provozní doby, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Na dostupnost, resp. nedostupnost Služby mají dopad incidenty kategorie A (incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují). Dostupnost Služby je vyhodnocována v procentech za Vyhodnocovací období.

### **2. Provozní doba zaručená**

Provozní dobou zaručenou je míněna provozní doba Služby, v průběhu které je Objednatelem požadovaná a současně Poskytovatelem garantovaná plná nebo omezená dostupnost Služby, a to včetně podpory ze strany Poskytovatele. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Dostupnost Služby, resp. úroveň/rozsah její dostupnosti v době mimo zaručenou provozní dobu je specifikována příslušným katalogovým listě.

### **3. Maximální doba výpadku**

Maximální dobou výpadku je míněno maximální časové období, po které je v rámci zaručené provozní doby přípustná jednorázová nedostupnost Služby. Maximální doba výpadku je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

### **4. Maximální doba nedostupnosti dat**

Maximální dobou nedostupnosti dat je míněna ztráta nebo nedostupnost transakčních, aplikačních či systémových dat využívaných/spravovaných danou Službou, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Maximální doba nedostupnosti dat je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

### **5. Maximální doba servisní odezvy**

Reakční dobou servisní opravy je míněna doba, do které je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v helpdeskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Maximální doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v minutách).

## 6. Odstranění výpadku – A, B a C

Jednotlivé kategorie incidentů jsou uvedeny v příslušných katalogových listech. Odstranění výpadku je měřeno/vyhodnocováno v jednotkách času (v hodinách pro kategorii A, ve dnech pro kategorie B a C).

Čas potřebný k odstranění hardwarové závady třetí smluvní stranou (např. IBM či DELL, jakožto přímým smluvním partnerem Objednatele), se do doby vyřešení výpadku nezapočítává.

Plánované odstávky dané Služby se do doby výpadku nezapočítávají.

Rozsah a kvalita služeb:

Katalogový list	Reakce – potvrzení zásahu v době provozu služby
KL01, KL05 - 07, KL10 – KL12	2 hodiny
KL02, KL03, KL04, KL08, KL09	30 min

Katalogový list	Maximální měsíční hodinový rozsah provozu služby
KL11	20 hodin
KL01 – KL10	8 hodin
KL12	2 hodiny

Níže uvedená tabulka zobrazuje výčet parametrů SLA s příslušnými slevami z ceny a způsobem výpočtu.

Název parametru	Slevy z ceny v Kč bez DPH	Způsob výpočtu
Dostupnost Služby	1000,-	Za každých započatých 0,1% nad stanovenou hodnotu parametru
Provozní doba zaručená	N/A*)	
Max. doba výpadku	650,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba výpadku dat	650,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba servisní odezvy	500,-	Za každých započatých 30 minut nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie A	700,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru

Doba odstranění závady kategorie B	400,-	Za každých 8 provozních hodin Služby nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie C	400,-	Za každých 8 provozních hodin Služby nad stanovenou hodnotu parametru

\*) je řešeno smluvní pokutou dle čl. 10 Smlouvy

### Příloha č. 3: Realizační tým Poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele a poskytovat plnění dle této Smlouvy za účasti členů realizačního týmu uvedeného v této Příloze č. 3 této Smlouvy, jimiž Poskytovatel prokázal svou kvalifikaci a jejichž praxe a zkušenost byla předmětem hodnocení nabídek v zadávacím řízení Veřejné zakázky.

- A) systémový inženýr – IT specialista řízení služeb (1 osoba),
- B) systémový inženýr – IT specialista – server VMware (2 osoby),
- C) systémový inženýr – IT specialista – databáze SQL (1 osoba),
- D) systémový inženýr – IT specialista – bezpečnost Fortinet (1 osoba),
- E) systémový inženýr – IT specialista – Microsoft Exchange (1 osoba),
- F) systémový inženýr – IT specialista – servery Linux (1 osoba),
- G) systémový inženýr – IT specialista – servery Microsoft (1 osoba)