






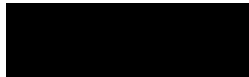
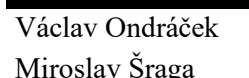
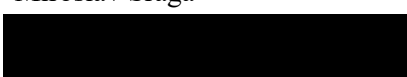

Smlouva o implementaci prostředků pro zvýšení zabezpečení IT prostředí a poskytování služeb v oblasti IT

uzavřená ve smyslu odst. 2 § 1746 a § 2586 a násl. a §2631 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

I. Smluvní strany

Název: Centrum služeb pro silniční dopravu
Adresa: nábřeží Ludvíka Svobody 1222/12, 110 15 Praha 1
IČO: 70898219
DIČ: CZ70898219
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 
Zástupce pro věci smluvní: Ing. Lenka Čechová, ředitelka
Zástupce pro věci technické: 
Telefon: 
E-mail: 
(dále jen „objednatel“)

a

Název: DataClue s.r.o.
Adresa: Vídeňská 188/119d, 619 00 Brno
IČO: 29320291
DIČ: CZ29320291
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 
Zástupce pro věci smluvní: Václav Ondráček
Zástupce pro věci technické: Miroslav Šraga
Telefon: 
E-mail: 
(dále jen „poskytovatel“)

II. Předmět plnění

- 2.1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele spočívající v implementaci objednatelem požadovaných prostředků, pro zvýšení zabezpečení vnitřní infrastruktury a poskytování služeb v oblasti informačních technologií (dále jen „IT“), tj. zejména v oblasti konzultací, vývoje, podpory a správy IT. Podrobná specifikace předmětu plnění je uvedena v příloze č. 1 smlouvy.
- 2.2. Objednatel se touto smlouvou zavazuje zaplatit poskytovateli odměnu za poskytnutí služeb v souladu s podmínkami sjednanými v této smlouvě.

III. Čas a místo plnění

- 3.1. Poskytovatel zahájí implementaci prostředků pro zvýšení zabezpečení vnitřní infrastruktury a služeb v oblasti IT bezodkladně po účinnosti smlouvy a další služby IT probíhají průběžně po celou dobu platnosti smlouvy.
- 3.2. Místem plnění je sídlo provozovny objednatele. Změny v počtu, adresách nebo činnostech na jednotlivých provozovnách objednatele nemají vliv na obsah smlouvy a nemohou být důvodem k její změně, seznam provozoven v příloze č. 2 této smlouvy je pouze orientační.

IV. Cenové a platební podmínky

4.1. Cena za poskytované služby je stanovena dohodou smluvních stran a činí:

Služba	Jednotka	Cena za jednotku bez DPH	Cena za jednotku včetně DPH 21 %
Implementace prostředků pro zvýšení zabezpečení IT prostředí	hodina	1 725,00 Kč	2 087,25 Kč
Monitoring	měsíc	10 000,00 Kč	12 100,00 Kč
Konzultační služby a servisní podpora	hodina	1 725,00 Kč	2 087,25 Kč
Kontrolní a operativní činnost	hodina	1 725,00 Kč	2 087,25 Kč
Incident s prioritou urgent	ks	5 000,00 Kč	6 050,00 Kč

- 4.2. V cenách služeb uvedených v čl. 4 odst. 4.1. této smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady na provedení požadované služby v plném rozsahu, tj. zahrnují veškeré vedlejší náklady např. cestovné, stravné apod.
- 4.3. Služby dle čl. 3. odst. 3.1. této smlouvy budou hrazeny na základě měsíční fakturace v souladu s čl. 4. odst. 4.1. této smlouvy.
- 4.4. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli odměnu za poskytnuté služby na základě řádně vystavené faktury - daňového dokladu (dále jen „faktura“), vystavené na základě řádně poskytnutých služeb. Faktura je považována za uhrazenou dnem odesláním fakturované částky z účtu objednatele.
- 4.5. Faktura bude vystavena se splatností 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů a s uvedením čísla této smlouvy a bude odeslána na e-mailovou adresu: [REDAKCE]
- 4.6. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti, které jsou stanoveny obecně závaznými právními předpisy, zejména pak 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, a smluvními ujednáními dle této smlouvy.
- 4.7. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je nájemce oprávněn vrátit ji pronajímateli do doby její splatnosti, s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě nájemce není v prodlení s úhradou faktury a lhůta k její úhradě počne běžet až dnem doručení opravené faktury nájemci.
- 4.8. Objednatel nebude na předmět plnění poskytovat žádné zálohy.

V. Poskytování služeb v oblasti IT

- 5.1. Průběžné potvrzování řádného poskytování služeb dle čl. 3 odst. 3.1. této smlouvy bude uskutečňováno formou reportů zasílaných poskytovatelem objednateli v měsíčních intervalech. Reporty za uplynulý měsíc jsou poskytovatelem zasílány vždy nejpozději do 10. (slovy: desátého) pracovního dne následujícího měsíce. Objednatel je oprávněn předem požádat o protokolární potvrzení kteréhokoli plnění dle této smlouvy. Objednatel tento report schvaluje do 5 (slovy: pět) pracovních dní. V případě, že poskytovatel neobdrží pozitivní nebo negativní stanovisko k reportu, považuje se report za schválený.
- 5.2. Za řádně poskytovanou službu je považována taková služba, která byla dodána v požadované kvalitě, v dohodnutém čase v rámci SLA uvedených v příloze č. 3, a jejíž měsíční report je schválený objednatel.
- 5.3. Veškeré požadavky objednatele na plnění služeb dle čl. 3. odst. 3.1. budou hlášeny prostřednictvím pověřených osob objednatele, které jsou definovány v příloze č. 3.
- 5.4. Pro nahlášení požadavku na podporu bude použito těchto komunikačních kanálů:

a. [REDAKCE] poskytovatele
rt@dataclue.cz

b. [REDAKCE]

- 5.5. Požadavky na podporu, které nebudou zavedeny v ticketovacím systému nebudou přijaty a poskytovatelem řešeny. Ticketovací systém mimo jiné slouží ke sledování stavu požadavků, k jejich evidenci a je podkladem pro reporty a vyúčtování.
- 5.6. V případě, že poskytované služby nejsou dodávány v dohodnuté kvalitě nebo čase nebo jsou komunikační kanály uvedené v odstavci 5.4. tohoto článku nedostupné, je objednatel oprávněn provést eskalaci. Eskalačním kontaktem je [REDACTED]
- 5.7. V případě, kdy o poskytnutí podpory bude žádat osoba, která není na seznamu pověřených osob (specifikovaných v příloze č. 3), je poskytovatel povinen takovou žádost zamítnout a žadatele odkázat na seznam pověřených osob.

VI. Doba trvání smlouvy a ukončení smlouvy

- 6.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou ode dne účinnosti smlouvy do 30.6.2023 nebo do vyčerpání finančního limitu 2 000 000 Kč (slovy: dva miliony korun českých) bez DPH, podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve.
- 6.2 Jestliže poskytovatel poruší smlouvu a nenapraví toto porušení do 14 (slovy: čtrnácti) kalendářních dnů po tom, co obdrží od objednatele písemné oznámení, že smlouvu porušil, může objednatel okamžitě tuto smlouvu ukončit odstoupením a/nebo, podle svého rozhodnutí, požadovat nárok na uplatnění smluvní pokuty za nedodržení SLA dle přílohy č. 3. Odstoupení objednatele od smlouvy nezbavuje objednatele nároku na uplatnění smluvní pokuty a poskytovatel je povinen tuto smluvní pokutu plnit.
- 6.3 Jestliže objednatel poruší smlouvu a nenapraví toto porušení do 14 (slovy: čtrnácti) dnů po tom, co obdrží od poskytovatele písemné oznámení, že smlouvu porušil, může poskytovatel okamžitě tuto smlouvu ukončit odstoupením a/nebo, podle svého rozhodnutí, pozastavit plnění všech svých závazků podle této smlouvy až do doby, kdy bude stav napraven. Za těchto okolností nemá objednatel žádné nároky vůči poskytovateli z toho titulu, že poskytovatel pozastavil plnění svých závazků.
- 6.4 Jestliže se kterákoli ze smluvních stran ocitne v platební neschopnosti a/nebo je ohledně ní prohlášen úpadek a/nebo je zahájena její likvidace a/nebo dojde-li k zabavení majetku smluvní strany pro neplacení dluhů, potom může druhá smluvní strana takové okolnosti považovat za důvod pro okamžité ukončení smlouvy odstoupením.
- 6.5 Ukončením smlouvy není žádná ze smluvních stran zbavena svých závazků a ani povinnosti uhradit částky, které dlužila nebo bude dlužit v důsledku ukončení.
- 6.6 Odstoupením od této smlouvy zaniká tato smlouva ke dni doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně (tj. s účinky ex nunc). Oznámení o odstoupení musí být učiněno písemně.
- 6.7 Při odstoupení od smlouvy je poskytovatel povinen dokončit všechny předměty plnění, které se zavázal realizovat před odstoupením od smlouvy a objednatel je povinen vypořádat veškeré své závazky vůči poskytovateli. Poskytovatel se zavazuje objednateli předat veškeré jemu známé přístupové údaje nejpozději do 5 (slovy: pěti) pracovních dní od ukončení platnosti smlouvy.

VII. Smluvní pokuty a sankce

- 7.1. Každá ze smluvních stran nese zodpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy.
- 7.2. Pro případ prodloužení objednatele při nezaplacení faktury nebo její části je sjednán úrok z prodloužení v zákonné výši z dlužné částky za každý den prodloužení. Zároveň je poskytovatel, po písemném upozornění objednatele, rovněž oprávněn pozastavit poskytování služeb až do obdržení celé dlužné částky, nebo při prodloužení delším než 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů odstoupit od smlouvy, bez nároku objednatele na jakoukoliv náhradu škody tímto aktem případně vyvolanou, a aniž by tím bylo dotčeno právo poskytovatele na uhrazení ceny poskytnutých služeb. Sjednáním ani zaplacením úroku z prodloužení není vyloučen nárok poskytovatele na náhradu škody v plném rozsahu, tj. jak do výše úroků z prodloužení, tak v rozsahu škody převyšující částku úroků z prodloužení.
- 7.3. Pro případ neplnění povinností a úkolů poskytovatele, přímo plynoucích z této smlouvy, je sjednána smluvní pokuta ve výši 50 000 Kč bez DPH (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé prokazatelné

nesplnění služeb poskytovatele. Úhrada smluvní pokuty nemá vliv na případnou náhradu způsobené škody plynoucí z odpovědnosti poskytovatele.

VIII. Práva a povinnosti smluvních stran

- 8.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v souladu s SLA uvedenými v příloze č. 3 této smlouvy a mít po celou dobu platnosti smlouvy platné certifikáty MS-100: Microsoft 365 Identity and Services, MS-101: Microsoft 365 Mobility and Security, AZ-103 Microsoft Azure Administrator; AZ-300: Microsoft Azure Architect Technologies; Mikrotik RouterOS certification.
- 8.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo rozhodovat podle svého uvážení o přidělení svých zaměstnanců pro zajištění jednotlivých služeb. V některých případech, zejména kdy je to podmínkou výrobce nebo dodavatele produktu, mohou být služby prováděny autorizovaným servisem výrobce nebo dodavatele, poskytovatel však za plnění odpovídá, jako by plnil sám.
- 8.3. Poskytovatel může odmítnout poskytnout podporu objednateli, jehož systém nebo aplikace jsou provozovány nelegálně, nebo jsou natolik zastaralé, že jejich kompatibilita se současnými systémy není zaručena. Dále není možné poskytovat podporu objednateli, pokud je počítač zavirovaný nebo vyžaduje reinstalaci. V rámci služeb tak poskytovatel zajistí odvírování, reinstalaci a následnou podporu v případě, že objednatel poskytne licence a instalační média k danému operačnímu systému a aplikacím. Reinstalaci operačního systému nelze ze strany poskytovatele provádět vzdáleně.
- 8.4. V rámci řešení požadavků postupuje poskytovatel v souladu s licenčními ujednáními výrobců hardware i software a podle záručních podmínek objednatelům zakoupené podpory výrobce (např. maintenance, carepack, support atd.).
- 8.5. Na hardware, který již není podporován výrobcem, negarantuje poskytovatel dostupnost aktualizací firmware a nelze zaručit kompatibilitu s jinými prvky infrastruktury zákazníka.
- 8.6. Služby IT nezahrnují náhradní díly. Dodávka náhradních dílů probíhá na základě samostatných objednávek či na základě záručních oprav dle platných záručních podmínek výrobců, nebo třetích stran.
- 8.7. Podpora hardware je do úrovně záruk zakoupených zákazníkem pro daný prvek IT. U prvků IT, kde není poskytovatel zároveň autorizovaným servisním partnerem výrobce, je poskytována součinnost k řešení vady hardware.
- 8.8. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci se budou pohybovat v sídle nebo provozovně objednatelů ve vyhrazených prostorách a nebudou se svévolně pohybovat v ostatních prostorách bez přítomnosti odpovědného pracovníka objednatelů a budou dodržovat bezpečnostní a další pravidla platná pro prostory objednatelů, se kterými bude poskytovatel seznámen.
- 8.9. Poskytovatel je oprávněn požadovat po objednateli po dobu trvání této smlouvy poskytnutí nezbytných informací, přístupů, podkladů a dokladů nutných k plnění služeb dle této smlouvy.
- 8.10. Poskytovatel je povinen prokazatelně a řádným způsobem zajistit ochránit proti neoprávněnému zneužití:
 - a. Objednatelům předaných informací, přístupů, podkladů a dokladů nutných k plnění služeb dle této smlouvy.
 - b. Informací, přístupů a podkladů včetně poznámek, které sám vytvoří při plnění služeb dle této smlouvy.
 - c. Záloh dat objednatelů, které budou uloženy v datových úložištích poskytovatele.
 - d. Osobních údajů, s kterými přijde při plnění této smlouvy do styku.
- 8.11. Poskytovatel je v rámci ochrany dat a údajů uvedených v předchozím odstavci pod písmeny a) - d) povinen:
 - a. vést evidenci o přístupu svých pracovníků k chráněným datům a údajům uvedeným, zejména pak o přidělení přístupu do IT systémů objednatelů;
 - b. používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který zamezí neoprávněnému či nahodilému přístupu k chráněným datům ze strany jiných osob než pověřených/ oprávněných osob;

- c. chráněná data a údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
 - d. chráněná data a údaje v elektronické podobě uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby, a chráněná data a údaje pravidelně zálohovat;
 - e. písemné dokumenty obsahující chráněné údaje uchovávat na zabezpečeném místě;
 - f. v co největší míře zpracovávat pouze pseudonymizované a šifrované chráněné data a údaje, je-li takové opatření vhodné a nezbytné ke snížení rizik;
 - g. zajistit důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování chráněných dat;
 - h. prostřednictvím vhodných technických prostředků zajistí schopnost obnovit dostupnost chráněných dat a údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
 - i. zajistit pravidelné testování posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování chráněných dat a údajů.
- 8.12. V případě škody vzniklé objednateli z nezajištění ochrany těchto dat a údajů je povinen poskytovatel uhradit objednateli vzniklou škodu.
- 8.13. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele písemně na nedostatečnou součinnost pověřených pracovníků objednatele, pokud z toho důvodu dojde nebo hrozí že dojde k ohrožení kvality nebo termínů poskytovaných služeb. V případě nedostatečné součinnosti ze strany pověřených pracovníků objednatele platí obdobně ustanovení odst. 8.17 této smlouvy.
- 8.14. Poskytovatel si vyhrazuje právo písemným oznámením po předchozím písemném upozornění přerušit nebo zastavit poskytování služeb podle této smlouvy, bez nároku objednatele na jakoukoliv škodu tímto aktem případně vyvolanou v případě, že objednatel je v prodlení splněním svých platebních povinností.
- 8.15. Poskytovatel je oprávněn bez nároku objednatele na jakoukoliv náhradu škody tímto aktem případně vyvolanou ukončit smlouvu odstoupením, pokud objednatel nezaplatí dlužné platby i přes písemné upozornění. Jakékoliv další obnovení pozastavených služeb nebo obnovení smlouvy bude podmíněno úplným zaplacením všech dlužných plateb včetně úroků a/nebo smluvní pokuty související z důvodu prodlení s plněním platebních povinností.
- 8.16. Poskytovatel je dále oprávněn a objednatel je současně povinen dále uvedená oprávnění poskytovatele splnit:
- a. účtovat úroky z prodlení ve výši stanovené dle ustanovení § 1970 občanského zákoníku, a to ode dne splatnosti příslušné povinnosti až do dne připsání platby na účet poskytovatele a bez ohledu na to, zda je objednatel za prodlení odpovědný;
 - b. neposkytovat další služby a/nebo odstoupit od smlouvy, jestliže objednatel porušil jakékoliv ustanovení této smlouvy, a v dodatečně stanovené lhůtě neučinil nápravu porušení smlouvy. Dočasné ani konečné přerušování služeb dle této smlouvy nezabývá objednatel povinností za služby zaplatit.
- 8.17. V případě, že objednatel, ať už v důsledku svého jednání, či v důsledku svého opomenutí či nejednání, omezí, zamezí či zpozdí provedení či dokončení služeb, potom poskytovatel ve stejném rozsahu není odpovědný za zpoždění s poskytováním služeb a objednatel je povinen nahradit poskytovateli přiměřené výdaje a náklady, které vzniknou poskytovateli v souvislosti s takovýmto zpožděním a obnovením poskytování služeb.
- 8.18. Objednatel je povinen poskytovat poskytovateli řádnou součinnost pro plnění služeb ze strany poskytovatele. V případě porušení této povinnosti poskytovatel neodpovídá za případné důsledky neposkytnutí součinnosti (především se nedostává do prodlení s poskytováním služeb, neodpovídá za případnou škodu či není povinen k případným sankcím). Je-li poskytovatel povinen poskytnout určitou službu ve sjednané lhůtě ve smyslu SLA podle přílohy č. 3, začíná tato lhůta plynout až řádným nahlášením požadavku poskytovateli, ve sjednané provozní době, způsobem dohodnutým v ustanovení 5.4. této smlouvy.
- 8.19. Poskytovatel v rámci plnění dle této smlouvy neoprávněně nezasáhne do práva duševního vlastnictví třetích osob.

- 8.20. Poskytovatel je povinen při poskytování plnění počínat si s náležitou odbornou péčí, v souladu s obecně závaznými právními předpisy a v souladu s touto smlouvou. Dále je povinen nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy objednatele a zdržet se veškerého jednání, které by mohlo objednatel jakýmkoliv způsobem poškodit.
- 8.21. Smluvní strany se budou řídit právy a povinnostmi Správce a Zpracovatele vyplývající z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a dalšími návaznými obecně závaznými právními předpisy. Poskytovatel je pro účely této smlouvy Zpracovatelem osobních údajů a objednatel je Správcem osobních údajů. Poskytovatel má zpracovány interní předpisy a postupy, které zajišťují ochranu osobních údajů v rozsahu předpokládaného plnění dle této smlouvy.
- 8.22. Při ukončení smlouvy je poskytovatel povinen ve spolupráci s objednatel ukončit přístupy svých pracovníků do IT systémů objednatele, ke kterým měl přístup na základě této smlouvy. Při ukončení smlouvy předá poskytovatel objednateli do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů závěrečnou detailní analýzu stavu systémů, které monitoroval, nebo spravoval v rámci této smlouvy a dále pak detailní dokumentaci, obsahující kompletní informace o IT systémech objednatele, které budou relevantní ke dni ukončení smlouvy. Tato dokumentace bude obsahovat veškeré know-how, které poskytovatel získal, nebo si sám zmapoval v rámci L1/L2/L3 IT podpory objednatele. Dále předá veškerá data, která dostal nebo si pořídil v souvislosti s plněním smlouvy. Zálohy dat objednatele bezpečně odstraní poskytovatel ze svých datových úložišť do 3 (slovy: tři) měsíců od ukončení smlouvy.
- 8.23. Na základě případného požadavku objednatele na detailní předání IT systémů formou zaškolení jiného dodavatele těchto služeb po skončení této smlouvy provede poskytovatel za úplatu.

IX. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Tato smlouva včetně úplného souboru příloh je vyhotovena v elektronické podobě, ke které smluvní strany připojily své uznávané elektronické podpisy dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, přičemž obě smluvní strany obdrží její originál.
- 9.2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti zveřejněním v registru smluv, které zajistí objednatel. Plnění předmětu této smlouvy v době mezi podpisem a před nabytím účinnosti této smlouvy, tedy před zveřejněním v registru smluv, se považuje za plnění podle této smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto smlouvou.
- 9.3. Smluvní strany prohlašují, že smlouvu uzavřely na základě své svobodné vůle, vážně, nikoliv pod nátlakem ani za nápadně nevýhodných podmínek pro kteroukoliv z nich, že si ji přečetly, porozuměly jejímu obsahu a na důkaz toho k ní připojují své podpisy.
- 9.4. Veškeré změny a doplňky k této smlouvě jsou možné po vzájemné dohodě obou smluvních stran, a to výhradně formou písemného dodatku k této smlouvě, podepsaného oběma smluvními stranami. Veškeré změny této smlouvy musí respektovat příslušné právní předpisy, zejména zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.5. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Podrobná specifikace předmětu plnění;
 - Příloha č. 2 – Seznam provozoven objednatele;
 - Příloha č. 3 – Oprávněné osoby objednatele a klasifikace incidentů.

V Praze dne 15.7.2021

V Brně dne 15.7.2021

.....
Za objednatele

Ing. Lenka Čechová, ředitelka

.....
Za poskytovatele

Václav Ondráček, jednatel

I. Podrobná specifikace předmětu plnění

Definice obecných pojmů

Incident, vada	Událost při využívání služby, která neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje, či může způsobit snížení kvality služby nebo její nedostupnost (např. SW chyby v systému, vzniklá nedostupnost dat, atp.).
Požadavek	Žádost ze strany objednatele o zabezpečení služby předaná na IT podporu, která nemá příčinu v chybovém stavu služby, tj. není incidentem (např. žádost o práce, materiál nebo informace poskytované ke službě).
Dostupnost	Skutečnost, že systém je přístupný a použitelný ve sjednanou dobu a požadovaným způsobem – udává se jako procento skutečného času běhu systému z celkové požadované doby běhu systému. Systém je označen jako nedostupný v případě jeho nedostupnosti jako celku nebo nejsou dostupné jeho podstatné dílčí části. Za nedostupný se systém považuje od okamžiku nahlášení objednatelem nebo zjištění poskytovatele do okamžiku obnovení plné dostupnosti
Doba provozu	Doba, v rámci které, je poskytována daná služba. Doba provozu je dále členěna na: Provozní doba poskytování služby – označuje dny v týdnu a hodiny ve dni, kdy je služba poskytována. Doba provozu 7x24 znamená pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně; 5x10 znamená pracovní dny 10 hodin denně (v době 7:00-17:00); Servisní okno údržby – doba, kdy je poskytovatel oprávněn provádět plánované servisní zásahy na systému.
Doba reakce na incident	Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu objednatelem na IT podporu poskytovatele a okamžikem zahájení jeho řešení. Incidents, které nebudou řešeny řešitelem první úrovně (IT podpora L1), musí být v této době předány skupině řešitelů vyšší úrovně (L2). Sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu služby v celých hodinách.
Doba vyřešení incidentu	Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu na IT podporu poskytovatele do okamžiku nastavení požadovaného stavu řešitelem a oznámení ukončení řešení objednateli. V případě, že objednatel není s řešením spokojen, znovu se otevírá incident k novému řešení. Doba řešení nemusí být dodržena v případě, že se jedná o známé chyby a nedodělky, které byly známy při předání projektu/systému a dosud nebyly vyřešeny nebo chyby, které mají příčinu v chybné činnosti objednatele, pokud tato příčina není způsobena chybou v systému. Sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu služby v celých hodinách.
Úroveň podpory (L1, L2, L3)	L1 úroveň podpory = IT správce objednatele zabezpečuje příjem, resp. vstupní zpracování všech incidentů, požadavků, jejich prvotní kontrolu a předání k řešení poskytovateli. L2 úroveň podpory = označuje první vrstvu řešitelů poskytovatele přijatého požadavku, incidentu.

L3 úroveň podpory = označuje druhou vrstvu řešitelů poskytovatele, kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko-technické analýzy složitých problémů.

Všechny záznamy procházející úrovněmi L1 až L3 budou vedeny v ticketovacím systému Service Desk.

Ticketovací systém

Aplikace provozovaná poskytovatelem pro evidenci incidentů a požadavků ze strany objednatele (např. HelpDesk, Service Desk).

SLA

Service Level Agreement, zkratka SLA, je dohoda o úrovni poskytovaných služeb. SLA představuje formalizovaný popis služby, kterou poskytuje poskytovatel objednateli. SLA definuje rozsah, úroveň a kvalitu služby.

II. Všeobecné podmínky pro poskytování IT služeb

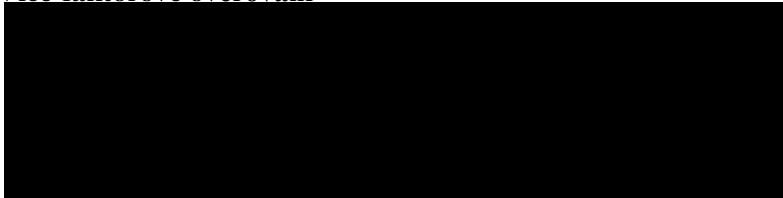
1. Pro poskytování IT služeb je nutné na straně objednatele zajistit potřebné informace pro včasné řešení požadavků, dále vzdálené přístupy a příslušná systémová oprávnění na prvky IT a to po dobu platnosti smlouvy.
2. [REDAKCE]
3. U požadavků, které mají přímou návaznost na znalost v rámci prostředí objednatele, musí být stanovena kontaktní osoba, která tento požadavek objasní nebo zastřeší.
4. Poskytovatel v rámci svých služeb bude zajišťovat kompletní bezproblémový chod IT stávající infrastruktury na úrovni L2/L3 s přesahem do úrovně L1, řešení provozních problémů a rozvoj IT infrastruktury.
5. Poskytovatel musí v rámci služeb zajistit i veškeré služby na úrovni L1 (podporu koncových uživatelů) v případech, kdy nebude k dispozici správce IT objednatele.
6. V případech, kdy nelze zajistit služby pomocí prostředků vzdáleného připojení, musí dodavatel zajistit služby v lokalitě zákazníka [REDAKCE]
7. Poskytovatel musí být schopen zajistit provoz a správu monitoringu, který bude v režimu 7x24, sledovat dostupnost a provozní stavy infrastruktury (servery, síťové prvky, infrastruktura azure, apod.).
8. Operativa (zakládání účtů v AD apod.) a podpora na úrovni L1 je zajišťována správcem IT objednatele.
9. [REDAKCE]
10. V případě HW závady na síťovém zařízení (převážně technologie Mikrotik) je odpovědný za dodání náhradního zařízení objednatel. Poskytovatel služby zajistí konfiguraci zařízení dle dohodnutého SLA od doby, kdy objednatel poskytovateli předá funkční zařízení určené k výměně.
11. Incidenty a požadavky jsou hlášeny ze strany objednatele, poskytovatel sám od sebe neprovádí žádnou činnost, vyjma monitoringu.
12. Specifické aplikace podporuje správce IT objednatele, případně poskytovatel aplikace. Poskytovatel tak poskytne součinnost v případě, kdy si ji objednatel vyžádá.
13. Jednání s poskytovateli připojení k internetu či poskytovateli hostingových služeb je v kompetenci objednatele.

14. Služba je poskytována pracovníky poskytovatele v okamžiku, kdy dojde k incidentu nebo servisnímu požadavku.
15. Obsahem této služby je garance reakce poskytovatele na incidenty a servisní požadavky dle jejich priority a zahájení řešení v rámci dohodnutého SLA. Práce prováděné po dohodě mimo rámec podpory nespádají pod SLA.
16. Požadavek na provedení této servisní služby zadávají oprávněné osoby objednatele zadáním servisního požadavku do ticketovacího systému poskytovatele. Rozhodná doba, od které se začíná počítat reakce v rámci SLA, je čas vložení požadavku do ticketovacího systému.
17. Zahájení řešení je primárně poskytováno vzdáleným připojením pracovníka poskytovatele. Pokud to technická povaha řešení incidentu nebo požadavku neumožňuje, je po domluvě s oprávněnou osobou objednatele realizován on-site výjezd ve sjednaném a oboustranně odsouhlaseném termínu a za odsouhlasených podmínek. SLA se nevztahuje na incidenty, které vyžadují fyzický, nikoliv vzdálený zásah u objednatele.
18. Poskytovatel poskytuje podporu v pracovních dnech v čase od 7:00 do 17:00 (režim 5x10). SLA pro incidenty, které vyžadují fyzický, nikoliv vzdálený zásah u objednatele je nutno dohodnout termín plnění služby individuálně s ohledem na dojezdovou dobu do lokality a možnosti zajistit přístup do objektu ze strany objednatele.
19. Čas pro započítání prací v rámci SLA je počítán v rámci režimu 5x10. Pokud je například nahlášen požadavek v pondělí v 16:00 v rámci reakce SLA do 2 hodin je poskytovatel povinen zahájit řešení nejpozději v úterý v 8:00.
20. Penále z nedodržení SLA činí 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každou 1 hodinu maximálně však do 150 000 Kč (slovy: sto padesát tisíc korun českých).

III. Implementace prostředků pro zvýšení zabezpečení IT prostředí

Příprava analýzy, vyhodnocení, návrh řešení a implementaci řešení pro zvýšení úrovně zabezpečení firemních dat a identit uživatelů a vizualizaci průběžného stavu v těchto oblastech:

Více-faktorové ověřování



Správa zařízení

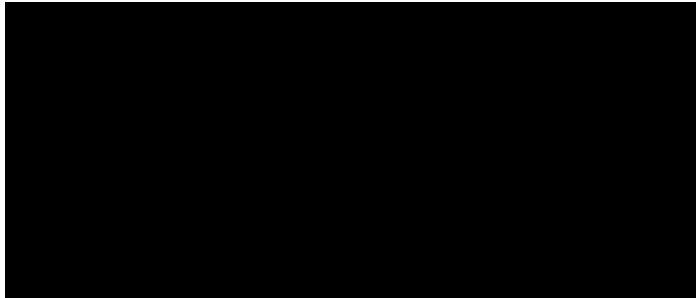
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Podmíněný přístup

-
-
-
-
-
-
-
-

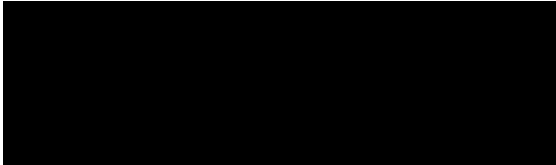
Ochrana dat a identit

-
-
-
-
-
-
-
-



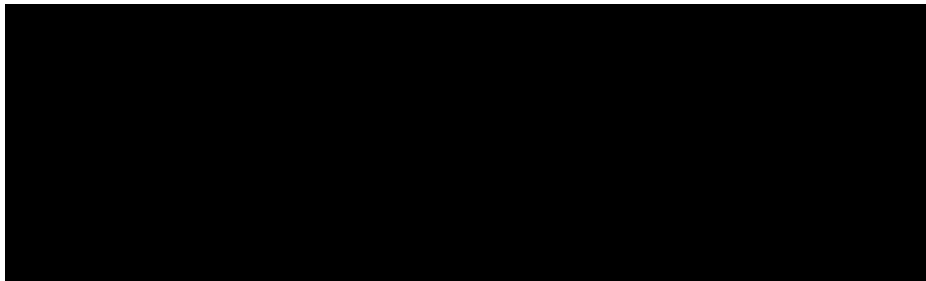
DLP / klasifikace dokumentů

-
-
-
-



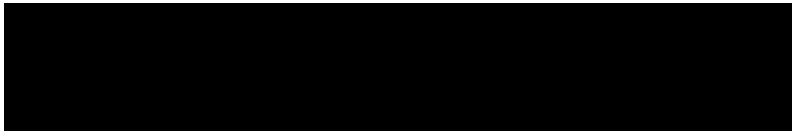
Zálohování

-
-
-
-
-
-
-
-
-



Podpora

-
-
-



IV. Poskytování monitoringu a servisní podpory

Provoz a správa HW

Fyzické servery

- Monitorování infrastruktury v režimu 7x24, hlášení anomálií a nežádoucích provozních stavů;
- Odpovědnost poskytovatele za:
 - odstranění nežádoucích stavů, jako jsou výpadky serverů nebo jejich součástí;
 - řešení výměny HW s výrobcem u serverů;
 - zajištění výměny dílů u serverů bez aktivní podpory;
 - opětovné oživení, reinstalace serveru, uvedení do původního stavu;
 - možnost zapůjčení náhradního zařízení na dobu výpadku;
 - pravidelná aktualizace firmware:
 - sledování changelogu;
 - testování firmware před aplikací do prostředí;
 - udržování aktuální verze firmware.

Síťová infrastruktura

- Odpovědnost poskytovatele za:
 - Monitorování infrastruktury v režimu 7x24, hlášení anomálií a nežádoucích provozních stavů;
 - odstranění nežádoucích stavů, jako jsou výpadky zařízení nebo jejich součástí;

- opětovné oživení, reinstalace zařízení, uvedení do původního stavu;
- možnost zapůjčení náhradního zařízení na dobu výpadku;
- pravidelná aktualizace firmware:
 - sledování changelogu;
 - testování firmware před aplikací do prostředí;
 - udržování aktuální verze firmware.

Tiskárny

- Požadovaná odpovědnost za:
 - odstranění nežádoucích stavů, jako jsou výpadky zařízení nebo jejich součástí v rámci kompetencí L1/L2, případně komunikace s dodavatelem tiskových řešení;
 - opětovné oživení, reinstalace zařízení, uvedení do původního stavu.

Úložiště NAS

- Odpovědnost poskytovatele za:
 - Monitorování infrastruktury v režimu 7x24, hlášení anomálií a nežádoucích provozních stavů;
 - odstranění nežádoucích stavů, jako jsou výpadky zařízení nebo jejich součástí;
 - opětovné oživení, reinstalace zařízení, uvedení do původního stavu;
 - možnost zapůjčení náhradního zařízení na dobu výpadku;
 - pravidelná aktualizace firmware:
 - sledování changelogu;
 - testování firmware před aplikací do prostředí;
 - udržování aktuální verze firmware.

Active Directory

- [REDACTED]
- [REDACTED]

Certifikační Autorita

- [REDACTED]

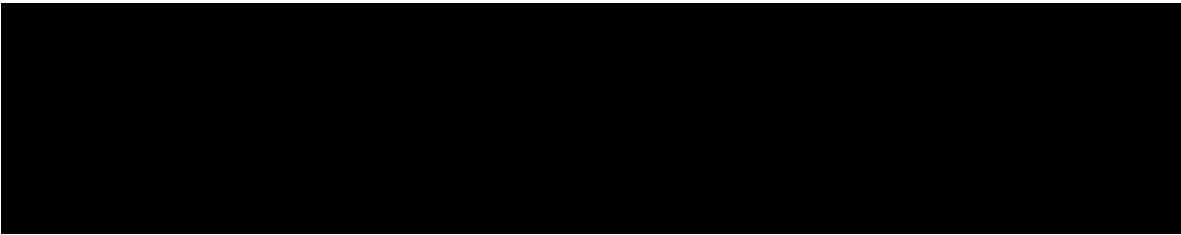
Cloudová infrastruktura

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]


AVL DSS

- Odpovědnost poskytovatele za:
 - odstranění nežádoucích stavů, jako jsou výpadky sw zařízení nebo jeho součástí;
 - opětovné oživení, reinstalace sw zařízení, uvedení do původního stavu;
- [REDACTED]


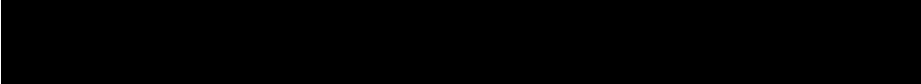
[REDACTED]



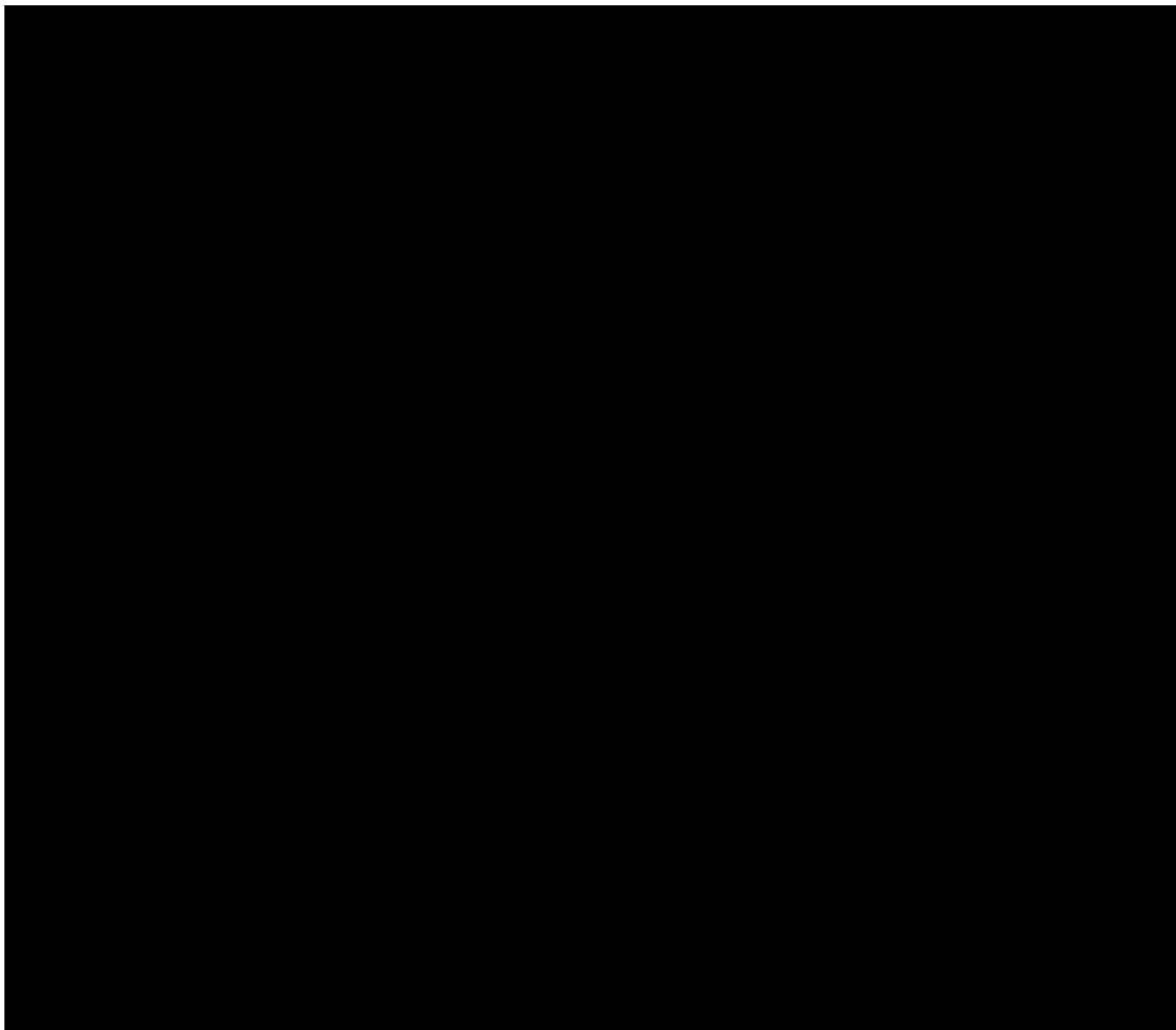
Webové aplikace

- Zajištění provozu a správy webových aplikací;
- Zajištění správy obsahu pomocí nástrojů 
- Porozumění zdrojového kódu a schopnost úpravy aplikací;
- Analýza, návrh migrace a její provedení do MS Azure WebApp Service.

Klientská zařízení

- 
- 

Seznam provozoven objednatele



Oprávněné osoby objednatele a klasifikace incidentů

1. Oprávněné osoby objednatele pro zadávání žádostí o podporu

Jméno	Pozice	E-mail	Telefon
Ing. Lenka Čechová	ředitelka		
	ekonomický náměstek		
	náměstek úseku vzdělávání a jiné činnosti		
	vedoucí oddělení hospodářské správy		
	správce IT		

2. Klasifikace incidentů

Klasifikace požadavku	Popis požadavku	SLA
Kritická (Urgent)	Situace, kdy je znemožněn přístup ke službám a datům poskytovaných podporovanou infrastrukturou. Neexistuje náhradní řešení (workaround), vada produktu způsobuje výpadek hlavních funkcionalit.	zahájení do 2 hodin
Vysoká (High)	Vada produktu zabraňuje uživateli provádět kritické funkce, náhradní řešení existuje, ale značně omezuje práci uživatele nebo funkcionalitu služeb pro klienty. Situace, kdy je významným způsobem degradována nebo významně omezena funkcionalita podporované infrastruktury, ale je možné použít náhradní řešení, nebo situaci v omezeném režimu dočasně akceptovat.	zahájení do 24 hodin
Standardní (Medium)	Vada produktu neomezuje primární práci uživatelů nebo možnosti/funkce klientů, oprava může být naplánována.	Zahájení do 48 hodin
Nízká (Low)	Všechny incidenty, jejichž výskyt neohrožuje chod infrastruktury a poskytované služby. Omezení vykonávání části svých povinností nebo funkcionalit, existuje náhradní řešení, činnost může být provedena jinak nebo jinde. Není urgentní.	Zahájení do 96 hodin