

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY IT INFRASTRUKTURY V CKTCH BRNO

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, dále jen „**občanský zákoník**“)
takto:

C SYSTEM CZ a.s.

se sídlem: Otakara Ševčíka 840/10, Židenice, 636 00 Brno

zastoupena: [REDACTED]

IČ: 27675645

DIČ: CZ27675645

bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 4576
(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

Centrum kardiiovaskulární a transplantační chirurgie Brno

se sídlem: Pekařská 664/53, 656 91 Brno

zastoupena: doc. MUDr. Petrem Němcem, CSc., MBA - ředitelem CKTCH Brno

IČ: 00209775

DIČ: CZ00209775

bankovní spojení: Česká národní banka

číslo bankovního účtu: 88634621/0710

CKTCH Brno je státní příspěvková organizace zřízená rozhodnutím Ministerstva zdravotnictví. Nemá zákonnou povinnost zápisu do obchodního rejstříku,
(dále jen „**Objednatel**“)

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

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah vzniklý z této smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu o (dále jen „**Smlouva**“) jako smlouvu, která není zvláště upravena jako smluvní typ ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku.

2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1.** Účelem této smlouvy je sjednání závazku Poskytovatele poskytovat Objednateli řádně a včas služby k systémům IT infrastruktury Objednatele uvedeným v Příloze č. 3 této smlouvy (tyto systémy dále jen „**Systémy**“) tak, aby Objednatel mohl Systémy řádně a nerušeně užívat v souladu s jejich účelovým určením, touto smlouvou a výzvou k podání nabídek na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „**Zajištění služby podpory IT infrastruktury v CKTCH Brno**“ (dále jen „**Výzva**“).

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1.** Poskytovatel se zavazuje s odbornou péčí profesionála a za podmínek této smlouvy poskytovat Objednateli služby dle jejich specifikací uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**Služby**“). Pokud se na Službu dle její specifikace uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto Službu poskytovat za podmínek těchto SLA parametrů.
- 3.2.** Poskytovatel je povinen Služby poskytovat ode dne nabytí účinnosti této smlouvy (tato doba včetně okamžiku počátku jejího běhu dále a výše jen „**Doba poskytování Služeb**“). Poskytovatel je povinen Služby dle jejich specifikace v Příloze č. 1 této smlouvy poskytovat buď jako:
- i. paušální Služby, které je Poskytovatel povinen poskytovat průběžně bez výzvy Objednatele, ledaže je v Příloze č. 1 této smlouvy uvedeno, že Služba nebo její část se poskytuje na vyžádání (dále jen „**Paušální Služby**“); nebo jako
 - ii. služby poskytované na základě požadavků Objednatele zadaných postupem dle odst. 3.1 této smlouvy (dále jen „**Služby poskytované mimo paušál**“).
- 3.3.** Poskytovatel nejpozději 5 pracovních dnů před začátkem Doby poskytování Služeb zpřístupní Objednateli telefonní číslo a systém HelpDesk (dále jen „**HelpDesk**“), které Objednateli umožní po celou Dobu poskytování Služeb a v souladu s vymezením těchto Služeb uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy zadávat požadavky na Služby poskytované mimo paušál a na Paušální Služby, v jejichž specifikaci v Příloze č. 1 této smlouvy je uvedeno, že se poskytují na vyžádání (dále jen „**Požadavky**“). Ve stejné lhůtě Poskytovatel předá Objednateli přístupové údaje do systému HelpDesk. Systém HelpDesk poskytuje Poskytovatel jako Paušální službu dle její specifikace v Příloze č. 1 této smlouvy. Není-li ve specifikaci Služby v Příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, musí být řešení Požadavku zahájeno ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve specifikaci Služby v Příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, musí být Požadavek vyřešen ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve vymezení Služby v Příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, počínají tyto lhůty běžet okamžikem zadání Požadavku, tj. telefonickým zadáním nebo zápisem Požadavku do systému HelpDesk. Telefonicky zadané Požadavky je Objednatel povinen bez zbytečného odkladu zapisovat do systému HelpDesk. Systém HelpDesk musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.
- 3.4.** Poskytovatel je povinen s odbornou péčí jako součást systému HelpDesk průběžně vést záznam o poskytování Služeb, do kterého zaznamenává veškeré skutečnosti významné

z hlediska řádného a bezpečného provozu Software a veškeré úkony prováděné v rámci poskytování Služeb včetně evidence Požadavků (dále a výše jen „**Provozní deník**“). Uvedené skutečnosti je Poskytovatel povinen do Provozního deníku zaznamenávat i tehdy, není-li to výslovně v této smlouvě uvedeno. U každého Požadavku musí být v Provozním deníku evidován alespoň jeho obsah, datum a čas jeho zadání, datum a čas zahájení řešení a datum, čas a způsob jeho vyřešení. Provozního deníku je Poskytovatel dále povinen průběžně a bez zbytečného odkladu zaznamenávat výskyt havarijních a nestandardních stavů, vypnutí a restart a aktualizace. Poskytovatel opravňuje Objednatele k vytěžování Provozního deníku. Provozní deník musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.

- 3.5.** Není-li ve specifikaci příslušné Služby v Příloze č. 1 této smlouvy nebo v Požadavku uvedeno jinak, podléhá vyřešení Požadavku akceptaci Objednatele. Požadavek je akceptován okamžikem podpisu písemného akceptačního protokolu, zápisem do HelpDesk nebo jinou písemnou formou dle volby Objednatele. Poskytovatel je povinen po dokončení řešení Požadavku vyzvat Objednatele k akceptaci vyřešení Požadavku. Pokud Objednatel Požadavek akceptuje, považuje se Požadavek za vyřešený k okamžiku, ve kterém Poskytovatel vyzval Objednatele k jeho akceptaci. Odmítne-li Objednatel akceptovat vyřešení Požadavku, vznese písemně námitky, které je Poskytovatel povinen vypořádat a poté Objednatele znovu vyzvat k akceptaci vyřešení Požadavku, přičemž na tuto novou akceptaci se tento odst. 3.5. použije obdobně. Objednatel je oprávněn vznášet námitky i opakovaně. Do lhůt SLA se nepočítá doba mezi skutečným vyřešením problému a akceptací tohoto řešení ze strany Objednatele.
- 3.6.** Pokud ze specifikace Služby uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy vyplývají povinnosti Poskytovatele, včetně povinnosti uhradit smluvní pokutu, je Poskytovatel povinen je plnit. Pokud se na poskytovanou Službu dle její specifikace uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy a z Přílohy č. 2 této smlouvy vyplývají povinnosti Poskytovatele, včetně povinnosti uhradit smluvní pokutu, je Poskytovatel povinen je plnit.
- 3.7.** Služby, jejichž poskytování spočívá v úpravách Programového vybavení dle Požadavků Objednatele, které jsou technickým zhodnocením Programového vybavení, se pro účely této smlouvy považují za služby.
- 3.8.** Poskytovatel je povinen do 7 dnů od nabytí účinnosti této smlouvy předložit Objednateli následující doklady v originálech nebo ověřených kopiích (dále jen „**Doklady**“):
- 3.8.1. následující certifikáty znějící na jména osob, které budou poskytovat příslušné Služby a které jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy, a to pro systémy SAN (viz příloha č. 3 této smlouvy): SERVICES DELIVERY PARTNER DELL SC Series;
 - 3.8.2. následující certifikáty znějící na jména osob, které budou poskytovat příslušné Služby a které jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy, a to pro systémy Backup (viz příloha č. 3 této smlouvy): Veeam VCE;

- 3.8.3. následující certifikáty znějící na jména osob, které budou poskytovat příslušné Služby a které jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy, a to pro systémy Bezpečnost (viz příloha č. 3 této smlouvy): NSE 5 a NSE 7;
- 3.8.4. následující certifikáty znějící na jména osob, které budou poskytovat příslušné Služby a které jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy, a to pro systémy VMware (viz příloha č. 3 této smlouvy): VMware VCP, VMware VCI-Level2 včetně VCAP, VMware TAM.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY

- 4.1. Poskytovatel poskytuje Paušální služby od okamžiku účinnosti této smlouvy.
- 4.2. Lhůty, ve kterých je Poskytovatel povinen poskytnout Službu nebo splnit jinou svoji povinnost při plnění této Smlouvy, se prodlužují vždy o dobu:
 - a) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s poskytnutím řádné součinnosti;
 - b) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s plněním jiné své povinnosti, pokud porušení této povinnosti zásadně omezovalo Poskytovatele v možnosti plnění jeho povinností;
 - c) po kterou trvá překážka vzniklá v důsledku vyšší moci, která objektivně znemožňuje Poskytovateli plnit, přičemž důkazní břemeno je na straně Poskytovatele.
- 4.3. Místem plnění Služeb je provozovna Poskytovatele, ve které je implementována příslušná instance Programového vybavení (dále jen „**Místo plnění**“). Poskytovatel je oprávněný jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb provádět kdekoli jinde než v Místě plnění, pokud povaha těchto prací a úkonů nevyžaduje jejich provádění v Místě plnění. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k tomu, aby Poskytovatel mohl vykonávat jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb pomocí vzdáleného přístupu k infrastruktuře Objednatele.
- 4.4. Objednatel umožňuje vzdálený přístup výhradně prostřednictvím klienta FortiClientVPN.
Jiný způsob dohledu není Objednatelem podporován.
Možnost vzdáleného přístupu Objednatel, v případě zájmu Poskytovatele, s Poskytovatelem projedná, avšak konečné rozhodnutí, zda bude v konkrétním případě vzdálený dohled povolen, je s ohledem na zajištění bezpečnosti provozu v rukou Objednatele.
Objednatel požaduje, aby Poskytovatel v případě, že bude přistupovat k datům Objednatele, předložil seznam zaměstnanců Poskytovatele (včetně emailových adres) a dalších osob na straně Poskytovatele (včetně emailových adres) oprávněných přistupovat k těmto datům Objednatele.
- 4.5. Poskytovatel se zavazuje oznámit Objednateli konkrétní termín zahájení plnění dle této Smlouvy dva pracovní dny předem na Úsek informačních technologií CKTCH [REDACTED], a potvrdit tento termín písemně e-mailem na adresu [REDACTED]. Bez tohoto oznámení není

Objednatel povinen podepsat Předávací protokol.

5. CENA ZA SLUŽBY

- 5.1.** Cena za služby uvedené v Příloze č. 1 – Paušální služby se sjednává jako paušální cena za kalendářní měsíc poskytování těchto Služeb (dále jen „**Cena za Paušální Služby**“) a činí

Cena za Paušální Služby bez DPH:	40.000,- Kč
DPH 21%:	8.400,- Kč
Cena za Paušální Služby včetně DPH:	48.400,- Kč

Paušální cena tvoří konečnou odměnu Poskytovatele za poskytování Paušálních služeb v daném roce. Paušální cena se mění se pouze v níže stanovených případech.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Cenu za Paušální Služby je Objednatel povinen hradit za každý kalendářní měsíc, ve kterém je povinen poskytovat Paušální Služby.

- 5.2.** Cena za poskytování Služeb mimo paušál, které je Poskytovatel povinen podle této smlouvy poskytovat, se hradí za kalendářní měsíc a určí se jako součin počtu člověkohodin skutečně spotřebovaných Poskytovatelem na poskytnutí všech Služeb mimo paušál v daném kalendářním měsíci a ceny za jednu člověkohodinu (cena za poskytování Služeb mimo paušál v kalendářním měsíci dále jen „**Cena za Služby mimo paušál**“), přičemž cena za jednu člověkohodinu spotřebovanou na poskytování kterékoli Služby mimo paušál (dále jen „**Cena za člověkohodinu**“) se sjednávají v následujících výších:

Kód Služby mimo paušál	Název Služby mimo	Systémy	Cena za člověkohodinu bez DPH	DPH 21 %	Cena za člověkohodinu včetně DPH

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Cenu za Služby mimo paušál je Objednatel povinen hradit za každý kalendářní měsíc, ve kterém tyto Služby skutečně poskytnul.

Objednatel není povinen Služby mimo paušál čerpat v celém rozsahu určeném v odst. 5.2, rovněž je oprávněn tyto služby nečerpat vůbec v průběhu jednoho roku, nebo nečerpat vůbec po dobu trvání této Smlouvy.

- 5.3.** Sjednaná Cena za Paušální Služby zahrnuje náklady Poskytovatele na splnění všech povinností, které mu vzniknou v souvislosti s poskytováním Paušálních Služeb, a to bez ohledu na počet zadaných Požadavků v případě Paušálních Služeb poskytovaných dle Přílohy č. 1 této smlouvy na vyžádání. Cena za Služby mimo paušál zahrnuje náklady Poskytovatele na splnění všech povinností, které mu vzniknou v souvislosti s poskytováním Služeb mimo paušál. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že uvedené ceny zahrnují rovněž náklady Poskytovatele spojené s opakováním akceptačního procesu podle této smlouvy. Poskytovatel potvrzuje, že jak sjednaná Cena za Paušální Služby, tak sjednaná Cena za člověkohodinu, zcela odpovídají nabídce Poskytovatele předložené Objednateli na základě Výzvy. V případě rozporu mezi touto smlouvou a nabídkou Poskytovatele uhradí Objednatel ceny pro Objednatele výhodnější.
- 5.4.** Ceny za Služby (Paušální cena i Cena za služby mimo paušál) dohodnuté v této Smlouvě zahrnují veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s poskytováním Služeb, vyjma:
- nákladů vzniklých v důsledku prokázaného porušení povinností Objednatele, zejména povinnosti poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k poskytování paušálních služeb (tím nejsou dotčena jiná práva Poskytovatele vyplývající z porušení povinností ze strany Objednatele).
- Vzniknou-li Poskytovateli prokazatelně tyto náklady, je Objednatel povinen Poskytovateli tyto uhradit. Náklady vyúčtuje Poskytovatel Objednateli v jednotlivých fakturách za Služby, v souvislosti, s nimiž tyto náklady vznikly.
- 5.5.** Smluvní strany se dohodly, že Paušální cena a Ceny plnění mimo paušál (včetně příslušných nákladových položek, např. cestovních náhrad) dle této Smlouvy se mohou měnit jen na základě vzájemné dohody obou smluvních stran. O této změně cen je nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.
- 5.6.** Všechny ceny dle této Smlouvy jsou stanoveny v Korunách českých (CZK).
- 5.7.** O poskytování Služeb mimo paušál a Paušálních Služeb, které se dle Přílohy č. 1 této smlouvy poskytují na vyžádání, vyhotoví Poskytovatel za uplynulý kalendářní měsíc výpis z Provozního deníku, ze kterého musí být zřejmé, jaké Požadavky Objednatel v daném kalendářním měsíci zadal, kdy a jak byly vyřešeny, k jakým Službám se vztahují, jaký objem člověkohodin byl na jejich vyřešení spotřebován, ceny za jejich poskytnutí a rovněž to, zda bylo vyřešení Požadavků akceptováno Objednatelem dle této smlouvy (tento výpis dále jen „**Přehled Požadavků**“).

6. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1.** Paušální cena se platí vždy za jedno období 3 měsíce po jeho uplynutí na základě Poskytovatelem vystavené a doručené Faktury. Splatnost faktur je 30 kalendářních dní od prokazatelného doručení.
- 6.2.** Právo na vystavení daňového dokladu za Služby poskytované mimo paušál vzniká Poskytovateli po poskytnutí příslušné Služby poskytované mimo paušál v daném kalendářním měsíci, a to za podmínky, že tato služba byla Objednatelům převzata, neměl k ní výhrady a současně byl sepsán a oboustranně potvrzen a podepsán Předávací protokol, který bude obsahovat veškeré služby poskytované mimo paušál v daném období poskytnuté; není-li dohodnuto v příslušné Smlouvě o Službách poskytovaných mimo paušál jinak nebo nevyplývá-li z povahy plnění těchto Služeb jinak, považuje se za poskytnutí příslušné Služby.
- 6.3.** Vyúčtování cen Paušálních služeb provádí Poskytovatel na základě jím vystavených daňových dokladů (dále jen „**Faktura**“). Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPH**“), a musí na ní být uvedena Cena za Paušální Služby, označení této smlouvy, datum splatnosti v souladu s touto smlouvou a její Přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků, jinak je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli. Jestliže Poskytovatel poskytoval Paušální Služby pouze po část kalendářního měsíce, je oprávněn fakturovat pouze Cenu za Paušální Služby přiměřeně tomu sníženou.
- 6.4.** Cena služby poskytované mimo paušál je splatná vždy na základě vystavené faktury za daný kalendářní měsíc, a to 14. den ode dne prokazatelného doručení faktury, přičemž Přílohou této faktury musí být předávací protokol, podepsaný oběma smluvními stranami. V případě, že předávací protokol nebude k faktuře přiložen nebo nebude podepsán, nevzniká Poskytovateli právo na úhradu Ceny, a to až do doložení bezvadného předávacího protokolu. Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení ZDPH, a musí na ní být uvedena Cena za Služby poskytované mimo paušál včetně jejího rozepsání na jednotlivé Služby poskytované mimo paušál (členění dle Přílohy č. 1 této smlouvy), označení této Smlouvy a datum splatnosti v souladu s touto Smlouvou a její Přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků. Z faktury musí být zcela zřejmé, jaká cena, za jaké Služby poskytované mimo paušál v členění dle Přílohy č. 1 této smlouvy se účtuje. Jestliže se účtují Služby poskytované mimo paušál, jejichž součástí jsou úpravy Programového vybavení, které jsou technickým zhodnocením Programového vybavení, musí být tato skutečnost u takových Služeb poskytovaných mimo paušál na faktuře výslovně

uvedena a musí být zřejmé, jaká cena za takové úpravy Programového vybavení se účtuje. Pokud faktura nesplňuje kteroukoli náležitost sjednanou v tomto odst. 6.4, je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.

- 6.5.** Všechny sjednané úhrady budou prováděny bezhotovostními převody z bankovního účtu Objednatele na bankovní účet Poskyvatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Dnem úhrady se vždy rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu Objednatele.
- 6.6.** V případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění bude Poskyvatel zapsán v registru plátců daně z přidané hodnoty jako nespolehlivý plátcce, případně budou naplněny další podmínky § 109 ZDPH, má Objednatel právo uhradit za Poskyvatele DPH z tohoto zdanitelného plnění, aniž by byl vyzván jako ručitel správcem daně Poskyvatele, a to postupem dle § 109a ZDPH. Stejným způsobem bude postupováno, pokud Poskyvatel uvede ve smlouvě bankovní účet, který není uveden v registru plátců daně z přidané hodnoty nebo bude evidován jako nespolehlivá osoba.
- 6.7.** Pokud Objednatel uhradí částku ve výši DPH na účet správce daně Poskyvatele a zbývající částku (tj. relevantní část bez DPH) Poskytovateli, považuje se jeho závazek uhradit cenu plnění za splněný.
- 6.8.** Poskyvatel je oprávněn postoupit své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně po předchozím písemném souhlasu Objednatele, jinak je postoupení vůči Objednateli neúčinné. Poskyvatel je oprávněn započítat své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně na základě písemné dohody obou smluvních stran, jinak je započtení pohledávek neplatné.

7. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1.** Poskyvatel je dále povinen:
 - a) Poskytovat Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy.
 - b) Postupovat při plnění předmětu Smlouvy s řádnou péčí, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele.
 - c) Provádět plnění této Smlouvy tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz pracovišť Objednatele.
 - d) Informovat Objednatele na jeho žádost o průběhu plnění předmětu Smlouvy.
 - e) Akceptovat doplňující pokyny a připomínky Objednatele k plnění předmětu Smlouvy, neznamenají-li tyto pokyny změnu ve Smlouvě nebo dodatečné náklady pro Poskyvatele.
 - f) Seznámit se s bezpečnostními pravidly na pracovištích Objednatele a dodržovat je včetně jejich případných změn.
- 7.2.** Objednatel je odpovědný za formulaci svých dotazů, požadavků a potřeb, k jejichž uspokojení (případně zodpovězení) je určeno poskytnutí příslušných Služeb dle této

Smlouvy. Objednatel je odpovědný za formulaci požadovaných technických, funkčních, estetických a jiných vlastností doplňkových modulů Programového vybavení poskytovaných v rámci Služeb dle této Smlouvy a za sdělení těchto vlastností Poskytovateli.

- 7.3.** Nebezpečí škody ke všem případným hmotným věcem, které předává Poskytovatel Objednateli v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy, přechází na Objednatele okamžikem předání těchto věcí Objednateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 7.4.** Poskytovatel se zavazuje plnění předmětu této Smlouvy provést sám nebo s využitím subdodavatelů. Provedení části plnění dle této Smlouvy subdodavatelem nezavazuje Poskytovatele jeho odpovědnosti vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu této Smlouvy, které svěřil subdodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.

8. KVALITA A ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 8.1.** Objednatel je vedle práv z vadného plnění a práv vyplývajících ze sjednané nebo poskytnuté záruky za jakost oprávněn uplatňovat i jakékoliv jiné nároky související s dodáním vadného plnění (např. nárok na náhradu újmy).

9. TRVÁNÍ ZÁVAZKU

- 9.1.** Závazek z této smlouvy se sjednává na dobu **24 měsíců** od podpisu smlouvy.
- 9.2.** Závazek z této smlouvy zaniká kromě jiných důvodů předpokládaných právním řádem rovněž v níže uvedených případech.
- 9.3.** Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou v délce 3 měsíce. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Smlouva vypovězena. Výpověď této Smlouvy musí mít písemnou formu.
- 9.4.** Při zániku závazku výpovědí jedné ze Smluvních stran má Poskytovatel právo na úplatu za plnění, které bylo řádně poskytnuto a bylo již Objednatelem přijato. Smluvní strany jsou povinny v případě výpovědi této Smlouvy provést vypořádání vzájemných závazků do 30 dnů ode dne, kdy závazek z této Smlouvy zaniknul.
- 9.5.** Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena práva z odpovědnosti za škodu, nároky na uplatnění smluvních pokut a ostatních práv a povinností založených touto Smlouvou, která mají podle zákona, této Smlouvy či dle své povahy trvat i po jejím zrušení.
- 9.6.** Výpovědi této Smlouvy zanikají i případné Smlouvy o Službách poskytovaných mimo paušál, není-li dohodnuto mezi Smluvními stranami jinak.

10. MLČENLIVOST, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 10.1.** Poskytovatel a Objednatel se dohodli, že budou dodržovat podmínky Mlčenlivosti dle Dohody o mlčenlivosti, uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatelem, která tvoří Přílohu č. 6 této Smlouvy.

11. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 11.1.** Poskytovatel se v souvislosti s povinnostmi Objednatele, které vyplývají z GDPR, zavazuje zpracovávat Osobní údaje výhradně na základě pokynů Objednatele a výhradně za účelem plnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 11.2.** V případě události s dopadem na bezpečnost Osobních údajů je Poskytovatel povinen předat Objednateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 12 hodin od okamžiku, kdy Poskytovatel takovou událost při poskytování plnění dle této smlouvy měl nebo mohl zjistit, veškeré Poskytovateli dostupné informace o takové bezpečnostní události.
- 11.3.** Poskytovatel je v souvislosti s jeho povinnostmi dle této Smlouvy povinen poskytovat Objednateli součinnost k zavádění, provádění, revidování a aktualizaci technických a organizačních opatření stanovených Objednatelem za účelem souladu zpracovávání Osobních údajů s GDPR. Jestliže vznikne v souvislosti s povinnostmi podle tohoto odstavce potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „ZZVZ“), a dalšími právními předpisy.
- 11.4.** Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je poskytovatelem základní služby dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZKB“), a že Důvěrné informace mohou souviset s poskytováním základní služby. Jestliže ve vztahu k plněním vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření podle ZKB a jeho prováděcích předpisů potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy. Poskytovatel se pro tento případ rovněž zavazuje poskytnout součinnost směřující k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se ZZVZ a dalšími předpisy, resp. ke své účasti v příslušném zadávacím řízení zahájeném Objednatelem.
- 11.5.** Pokud Poskytovatel poruší svou povinnost podle tohoto čl. 11 smlouvy, nahradí Objednateli újmu způsobenou tímto porušením povinnosti Objednateli a újmu způsobenou tímto porušením povinnosti třetím osobám, pokud za ni Objednatel odpovídá. Pokud bude Objednateli v důsledku tohoto porušení povinnosti uložena jakákoli sankce, nahradí ji Poskytovatel Objednateli v plné výši.

12. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 12.1.** Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat

druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

- 12.2.** Každá ze Smluvních stran jmenuje při uzavření této Smlouvy kontaktní osoby, které budou vystupovat jako zástupci Smluvních stran. Kontaktní osoby zastupují Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy, zejména podávají a přijímají informace o průběhu plnění této Smlouvy.
- 12.3.** Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých povinností ve stanovených termínech a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 12.4.** Poskytovatel se zavazuje zabezpečovat plnění předmětu této Smlouvy prostřednictvím osob k tomu způsobilých, uvedených v Příloze č. 4. Poskytovatel je oprávněn prostřednictvím statutárního orgánu jednostranně seznam způsobilých osob změnit. Aktualizovaný seznam osob musí být Objednateli doručen prostřednictvím HelpDesk, elektronicky – opatřen zaručeným elektronickým podpisem, nebo doručovatelem poštovních služeb.
- 12.5.** Objednatel poskytuje součinnost Poskytovateli prostřednictvím členů Týmu Objednatele uvedených v Příloze č. 5 této Smlouvy. Objednatel je oprávněn měnit složení Týmu Objednatele písemným oznámením změny Poskytovateli prostřednictvím HelpDesk; změna je vůči Poskytovateli účinná okamžikem doručení oznámení. Členové Týmu Objednatele jsou (kromě kontaktních osob Objednatele) určeni ke komunikaci s Poskytovatelem a poskytování součinnosti Poskytovateli při plnění jeho závazků z této Smlouvy.
- 12.6.** Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro řádné plnění jeho závazků z této Smlouvy, zejména předáním veškerých podkladů a informací, které má Objednatel k dispozici a které mohou ovlivnit plnění Poskytovatele.
- 12.7.** Objednatel se dále zavazuje umožnit Poskytovateli prostřednictvím Realizačního týmu Objednatele kontakt a konzultace, místní šetření, získávání dalších podkladů, sběr údajů a práci přímo v Místě plnění (dále jen „Setkání“), to vše v rozsahu nutném pro poskytnutí Služeb. Setkání se aktivně účastní členové Týmu Objednatele. Setkání se realizují v termínech dohodnutých mezi Smluvními stranami. Určení termínu je povinen Poskytovatel oznámit Objednateli s předstihem alespoň 24 hodin. Setkání mohou být vedena prostřednictvím videokonferenčního systému. Na základě požadavku Poskytovatele, je Objednatel povinen účastnit se Setkání (skrze členy Týmu Objednatele) prostřednictvím videokonferenčního systému určeného Poskytovatelem.
- 12.8.** Cena za poskytnuté Služby dle této Smlouvy se snižuje v důsledku součinnosti poskytnuté Objednatelem.

12.9. Smluvní strany se zavazují, že změny identifikačních nebo kontaktních údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy údajů písemně oznámí bez prodlení druhé Smluvní straně. Změna identifikačních nebo kontaktních údajů je vůči druhé Smluvní straně účinná okamžikem doručení informace o této změně druhé Smluvní straně. Při změně identifikačních a kontaktních údajů Smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke Smlouvě dodatek. Změna identifikačních a kontaktních údajů nemůže znamenat změnu subjektu Smlouvy vyjma případu, kdy u jedné ze Smluvních stran dojde k její přeměně v souladu s právním řádem.

13. NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ SANKCE

13.1. Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za prodlení, za vady plnění a způsobenou škodu plynoucí z této Smlouvy a obecně závazných právních předpisů. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy a zavazují se k maximálnímu úsilí k jejich odvrácení a překonání.

13.2. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli veškerou újmu, která mu vznikne v případě, kdy třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok vyplývající z právní vady kteréhokoli plnění, které je Poskytovatel povinen na základě této smlouvy poskytnout, včetně Licence.

13.3. Poskytovatel odpovídá dle věty první § 2950 občanského zákoníku za škodu způsobenou neúplnou nebo nesprávnou informací, a to zejména tehdy, pokud takovou informaci poskytl v kterémkoli dokumentu, který byl podle této smlouvy povinen zpracovat.

13.4. Poskytovatel se pro případ prodlení s poskytnutím telefonního čísla, se zpřístupněním systému HelpDesk dle odst. 3.3 této smlouvy zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED] Kč (slovy: [REDACTED]), a to za každý takový případ a za každý i započatý den prodlení.

13.5. Pokud Poskytovatel poruší svou povinnost podle této smlouvy, nahradí Objednateli újmu způsobenou tímto porušením povinnosti Objednateli a újmu způsobenou tímto porušením povinnosti třetím osobám, pokud za ni Objednatel odpovídá. Pokud bude Objednateli v důsledku tohoto porušení povinnosti uložena jakákoli sankce, nahradí ji Poskytovatel Objednateli v plné výši.

13.6. Smluvní pokuty jsou splatné 30. dnem ode dne doručení faktury, ve které je smluvní pokuta vyúčtována, Smluvní straně, která je k zaplacení smluvní pokuty povinna.

13.7. Uplatněná či již uhrazená smluvní pokuta nemá vliv na uplatnění nároku Objednatele na náhradu škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty v celém rozsahu, tj. částka smluvní pokuty se do výše náhrady škody nezapočítává. Zaplacením

smluvní pokuty není dotčena povinnost Poskytovatele splnit závazky vyplývající z této smlouvy.

- 13.8.** Objednatel se v případě prodlení s úhradou kterékoli ceny zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.
- 13.9.** Za podstatné porušení této smlouvy, které opravňuje Objednatele k odstoupení od této smlouvy, se považuje prodlení Poskytovatele se splněním kterékoli jeho povinnosti sjednané v této smlouvě delší než deset kalendářních dnů.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1.** Poskytovatel s ohledem na povinnosti Objednatele vyplývající zejména ze zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“), souhlasí se zveřejněním veškerých informací týkajících se závazkového vztahu založeného mezi Poskytovatelem a Objednatelem touto smlouvou, zejména vlastního obsahu této smlouvy. Zveřejnění provede Objednatel. Ustanovení občanského zákoníku o obchodním tajemství se nepoužijí.
- 14.2.** Tato smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona o registru smluv. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do splnění povinnosti Poskytovatele poskytovat Služby po celou Doby poskytování Služeb, tj. do konce Doby poskytování Služeb.
- 14.3.** Vícestranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, je možné učinit pouze formě, ve které byla tato Smlouva uzavřena. Jednostranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, lze učinit ve formě, kterou pro takový úkon stanoví právní řád; takový právní úkon musí mít však alespoň prostou písemnou formu. Zvláštní ujednání v této Smlouvě může stanovit jinak.
- 14.4.** Pokud vyjde najevo, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stalo neplatným, v rozporu s vůlí Smluvních stran neúčinných nebo neaplikovatelným nebo že taková neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost neodvratně nastane (zejména v důsledku změny příslušných právních předpisů), nemá to vliv na platnost, účinnost nebo aplikovatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se v uvedených případech zavazují k poskytnutí si vzájemné součinnosti a k učinění příslušných právních jednání za účelem nahrazení neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení ustanovením jiným tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy. Uvedené neplatí, pokud vzhledem k účelům a podstatě této Smlouvy a okolnostem, za kterých byla Smlouva uzavřena, způsobuje neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost určitého ustanovení nemožnost realizace účelu Smlouvy jako celku v důsledku skutečnosti, že zbytek Smlouvy je neoddělitelný od takového neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení. V případě, že neplatné, neúčinné nebo neaplikovatelné ustanovení způsobuje zánik nebo neplatnost celé Smlouvy, zavazují se Smluvní strany uzavřít smlouvu novou tak, aby byl zachován a

naplněn účel této Smlouvy.

- 14.5.** Jednacím jazykem mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této Smlouvy výhradně jazyk český. Tím není dotčeno právo Poskytovatele dodat dokumentaci v jiném jazyce.
- 14.6.** Práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem.
- 14.7.** K rozhodování sporů, které by vznikly mezi smluvními stranami v souvislosti s touto smlouvou, jsou pravomocné soudy České republiky. Pravomoc jiných soudů se nepřipouští.
- 14.8.** Smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba je 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 14.9.** Ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena ujednání této smlouvy týkající se licencí, záruk, ochrany informací, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této smlouvy.
- 14.10.** Poskytovatel prohlašuje, že se nenachází v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména není předlužen a je schopen plnit své splatné závazky, přičemž jeho hospodářská situace nevykazuje žádné známky hrozícího úpadku. Poskytovatel dále prohlašuje, že na jeho majetek nebyl prohlášen konkurs, ani mu nebyla povolena reorganizace, ani vůči němu není vedeno insolvenční řízení.
- 14.11.** Poskytovatel prohlašuje, že vůči němu není vedena exekuce a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno v exekuci podle zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ani vůči němu není veden výkon rozhodnutí a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno ve výkonu rozhodnutí podle zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů, či podle zákona č. 280/2009 Sb., daňového řádu, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.12.** Jakékoliv změny či doplňky této smlouvy lze činit pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Odstoupení od této smlouvy lze provést pouze písemnou formou.
- 14.13.** Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě.

14.14. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:

- Příloha č. 1: Detailní specifikace Služeb;
- Příloha č. 2: SLA parametry některých Služeb;
- Příloha č. 3: Systémy Objednatele, které jsou předmětem služeb;
- Příloha č. 4: Seznam zaměstnanců Poskytovatele a dalších osob na straně Poskytovatele oprávněných k plnění předmětu této Smlouvy;
- Příloha č. 5: Seznam členů Týmu Objednatele
- Příloha č. 6: Dohoda o mlčenlivosti

14.15. Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s obsahem této smlouvy, kterému zcela rozumí a plně vyjadřuje jejich svobodnou a vážnou vůli.

V Brně dne

V Brně dne



PŘÍLOHA Č. 1
Detailní specifikace Služeb

Význam některých zkratk:

- **NONSTOP**: 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce.

Název Služby:	HelpDesk	Kód Služby:	S01
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Paušální Služba		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v Příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Uživatelskou podporu a odborné poradenství k zajištění provozu Programového vybavení prostřednictvím rozhraní Help-desk poskytuje Poskytovatel osobám z Týmu Objednatele prostřednictvím své on-line aplikace dostupné na adrese [REDACTED] nebo v případě nefunkčního HelpDesku pomocí emailové [REDACTED] která je určena pro posílání požadavků.</p> <p>Poskytovatel je oprávněn skrze rozhraní Helpdesk řešit i požadavky Objednatele, které byly vzneseny prostřednictvím e-mailové komunikace.</p> <p>Poskytovatel si vyhrazuje právo podmínit umožnění přístupu do Helpdesku vyplněním přihlašovacího identifikátoru Objednatele a hesla. Přihlašovací identifikátor a heslo Poskytovatel Objednateli sdělí po uzavření této Smlouvy.</p> <p>V případě nedostupnosti systému HelpDesk po dobu delší než 1 hodina je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED] Kč za každou hodinu nedostupnosti.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	NONSTOP		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	---		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	---		

Název Služby:	Health Check – služba prováděná specialitou s certifikátem SERVICES DELIVERY PARTNER DELL SC Series	Kód Služby:	A01
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SAN – všechny systémy této skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Poskytovatel bude provádět pravidelný Health Check. O provedeném Health Check vypracuje Poskytovatel písemnou zprávu, kterou doručí Objednateli do 10 pracovních dnů po ukončení Health Check. Tato písemná zpráva musí obsahovat doporučené změny konfigurace kontrolovaných systémů, nebo výslovné sdělení, že žádné změny konfigurace nejsou pro jejich řádnou funkčnost potřebné.</p> <p>V případě, že Poskytovatel je v prodlení s provedením Health Check, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████, - Kč za každý den takového prodlení.</p> <p>V případě, že Poskytovatel je v prodlení s doručením písemné zprávy o provedení Health Check, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý takový případ a za každý den takového prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	Nejméně 1 x za každých 6 měsíců z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	---		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	---		

Název Služby:	Konfigurační úkony dle Health Check – služba prováděná specialitou s certifikátem SERVICES DELIVERY PARTNER DELL SC Series	Kód Služby:	A02
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SAN – všechny systémy této skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět:</p> <ul style="list-style-type: none"> • konfigurační úkony na základě písemné zprávy zpracované při poskytování služby Health Check. Poskytovatel však provede pouze ty konfigurační úkony, které Objednatel za tímto účelem v Požadavku výslovně označí; • implementaci uvolněných update a patches. <p>Pokud to povaha zjištěné neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů.</p> <p>Maximální čerpání této Služby je 24 hodin po dobu trvání smlouvy.</p> <p>V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením poskytování Služby, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý den takového prodlení.</p> <p>V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý den takového prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	V pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin.		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 4 pracovních dnů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dní od zahájení		

Název Služby:	Konzultace ke konfiguračním úkonům dle Health Check – služba prováděná specialitou s certifikátem SERVICES DELIVERY PARTNER DELL SC Series	Kód Služby:	A03
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SAN – všechny systémy této skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Poskytovatel bude poskytovat konzultační poradenství týkající se konfiguračních úkonů navržených v písemné zprávě zpracované při poskytování služby Health Check pro výše uvedenou skupinu systémů.</p> <p>Maximální čerpání této Služby je 20 hodin po dobu trvání smlouvy.</p> <p>V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením poskytování Služby, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý den takového prodlení.</p> <p>V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý den takového prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	V pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin.		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 2 pracovních dnů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dní od zahájení		

Název Služby:	Průběžná diagnostika – služba prováděná specialitou s certifikátem SERVICES DELIVERY PARTNER DELL SC Series	Kód Služby:	A04
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SAN – všechny systémy této skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně):</p> <ul style="list-style-type: none"> - průběžně provádí monitoring systémů; - provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů; - provádí úpravy konfigurace systémů; - odstraňuje vady systémů. <p>Úpravy systémů provedené při odstraňování vad Software nebo při provádění úprav konfigurace nepodléhají akceptaci dle čl. Chyba! Nenalezen zdroj odkazů. této smlouvy.</p> <p>Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů.</p> <p>O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení.</p> <p>V případě, že Poskytovatel je v prodlení s provedením preventivní prohlídky, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši ████████ Kč za každý den takového prodlení.</p>		

Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 hodin v pracovní dny a nejméně 1 preventivní prohlídka každý kalendářní týden
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů

Název Služby:	Health Check – služba prováděná specialitou s certifikátem SERVICES DELIVERY PARTNER DELL SC Series	Kód Služby:	A05
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Služba mimo paušál		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SAN – všechny systémy této skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ano		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Poskytovatel provede Health Check. O provedeném Health Check vypracuje Poskytovatel písemnou zprávu, kterou doručí Objednateli do 10 pracovních dnů po ukončení Health Check. Tato písemná zpráva musí obsahovat doporučené změny konfigurace kontrolovaných systémů, nebo výslovné sdělení, že žádné změny konfigurace nejsou pro jejich řádnou funkčnost potřebné.</p> <p>V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodlení.</p> <p>V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 v pracovní dny		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami		

Název Služby:	Konzultace – služba prováděná specialitou s certifikátem SERVICES DELIVERY PARTNER DELL SC Series	Kód Služby:	A06
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Služba mimo paušál		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SAN – všechny systémy této skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Tato Služba spočívá v poskytování konzultační poradenství.</p> <p>V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodlení.</p> <p>V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 v pracovní dny		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami		

Název Služby:	Konfigurace – služba prováděná specialitou s certifikátem SERVICES DELIVERY PARTNER DELL SC Series	Kód Služby:	A07
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Služba mimo paušál		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SAN – všechny systémy této skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Tato Služba spočívá v provádění úprav konfigurace.</p> <p>V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodlení.</p> <p>V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 v pracovní dny		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami		

Název Služby:	Aplikace update a patches	Kód Služby:	B01
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Fyzické servery – všechny systémy této skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches.</p> <p>V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením poskytování Služby, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý den takového prodlení.</p> <p>V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████,- Kč za každý den takového prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	1 x za každých 6 měsíců z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 2 pracovních dnů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dní od zahájení		

Název Služby:	Osobní návštěva inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem VMware Certified Professional	Kód Služby:	C01
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	VMware – VMware vSphere Enterprise +		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Tuto Službu je Poskytovatel povinen poskytovat pomocí inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem VMware Certified Professional osobně přítomného na pracovištích Objednatele určených Objednatelem.</p> <p>Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech Poskytovatele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • řešení běžných provozních požadavků a problémů dle seznamu předaného Objednatelem Poskytovateli; • kontrola logů VMware infrastruktury virtuálních serverů; • informování Objednatele o vydaných patch a poskytování podpory při jejich implementaci Objednatelem; • poskytování konzultací. <p>V případě, že Poskytovatel je s poskytnutím této Služby v prodlení, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši ████████ Kč za každý den takového prodlení.</p> <p>V případě, že Poskytovatel neposkytne tuto Službu po dobu alespoň 4 hodin, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši ████████ Kč za každou nedokončenou hodinu z této doby.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	4 hodiny 1 x za každý kalendářní měsíc z Doby poskytování služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	---		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	---		

Název Služby:	Osobní návštěva inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem VMware Certified Instructor – Level 2 a VMware Certified Advanced Professional	Kód Služby:	C02
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	VMware – VMware vSphere Enterprise +		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Tuto Službu je Poskytovatel povinen poskytovat pomocí inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem VMware Certified Instructor – Level 2 a VMware Certified Advanced Professional osobně přítomného na pracovištích Objednatele určených Objednatelem.</p> <p>Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech Poskytovatele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • provádění pravidelného Health Check virtuální serverové infrastruktury Objednatele pomocí nástroje VMware HealthAnalyzer. O provedeném Health Check vypracuje Poskytovatel písemnou zprávu, kterou doručí Objednateli do 3 pracovních dnů po ukončení Health Check. Tato písemná zpráva musí obsahovat informace o stavu kontrolované infrastruktury a doporučené změny konfigurace virtuální serverové infrastruktury, nebo výslovné sdělení, že žádné změny konfigurace nejsou pro jejich řádnou funkčnost potřebné; • řešení běžných provozních požadavků a problémů dle seznamu předaného Objednatelem Poskytovateli; • kontrola logů VMware infrastruktury virtuálních serverů; • informování Objednatele o vydaných patch a poskytování podpory při jejich implementaci Objednatelem; • poskytování konzultací. 		

	<p>V případě, že Poskytovatel je s poskytnutím této Služby v prodlení, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED] Kč za každý den takového prodlení.</p> <p>V případě, že Poskytovatel neposkytne tuto Službu po dobu alespoň 8 spojitých hodin, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED] Kč za každou nedokončenou hodinu z této doby.</p> <p>V případě, že Poskytovatel je v prodlení s doručením písemné zprávy o provedení Health Check, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED] Kč za každý takový případ a za každý pracovní den takového prodlení.</p>
Časový rozsah poskytování Služby:	Spojitých 2 hodin nejméně 1 x za každé 6 měsíců z Doby poskytování Služeb
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	---
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	---

Název Služby:	Osobní návštěva inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem VMware Technical Account Manager	Kód Služby:	C03
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	VMware – všechny systémy této skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Tuto Službu je Poskytovatel povinen poskytovat pomocí inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem VMware Technical Account Manager osobně přítomného na pracovištích Objednatele určených Objednatelem.</p> <p>Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech Poskytovatele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • řešení běžných provozních požadavků a problémů dle seznamu předaného Objednatelem Poskytovateli; • informování Objednatele o vydaných patch a poskytování podpory při jejich implementaci Objednatelem; • poskytování konzultací. <p>V případě, že Poskytovatel je s poskytnutím této Služby v prodlení, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý den takového prodlení.</p> <p>V případě, že Poskytovatel neposkytne tuto Službu po dobu alespoň 4 spojitých hodin, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každou nedokončenou hodinu z této doby.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	Spojitých 2 hodiny nejméně 1 x za každých 12 měsíců z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	---		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	---		

Název Služby:	Řešení support tickets – služba prováděná specialitou s certifikátem VMware VCP	Kód Služby:	C04
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Služba mimo paušál		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	VMware – všechny systémy této skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ano		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech:</p> <ul style="list-style-type: none"> • odstraňování vad systémů; • poskytování technické podpory a konzultací; • provádění úprav konfigurace systémů. <p>Pokud to povaha Požadavku vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 hodin v pracovní dny		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle SLA parametrů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle SLA parametrů		

Název Služby:	Health Check – služba prováděná specialitou s certifikátem VMware VCP	Kód Služby:	C05
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Služba mimo paušál		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	VMware – všechny systémy této skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ano		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Poskytovatel provede Health Check. O provedeném Health Check vypracuje Poskytovatel písemnou zprávu, kterou doručí Objednateli do 10 pracovních dnů po ukončení Health Check. Tato písemná zpráva musí obsahovat doporučené změny konfigurace kontrolovaných systémů, nebo výslovné sdělení, že žádné změny konfigurace nejsou pro jejich řádnou funkčnost potřebné.</p> <p>V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodlení.</p> <p>V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 v pracovní dny		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami		

Název Služby:	Konzultace – služba prováděná specialitou s certifikátem VMware VCP	Kód Služby:	C06
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Služba mimo paušál		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	VMware – všechny systémy této skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Tato Služba spočívá v poskytování konzultační poradenství.</p> <p>V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodlení.</p> <p>V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 v pracovní dny		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami		

Název Služby:	Konfigurace – služba prováděná specialitou s certifikátem VMware VCP	Kód Služby:	C07
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Služba mimo paušál		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	VMware – všechny systémy této skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Tato Služba spočívá v provádění úprav konfigurace.</p> <p>V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši ■■■ Kč za každý pracovní den prodlení.</p> <p>V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši ■■■ Kč za každý pracovní den prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 v pracovní dny		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami		

Název Služby:	Aplikace update a patches – služba prováděná specialitou s certifikátem Veeam VCE	Kód Služby:	D01
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Backup – všechny systémy této skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches.</p> <p>V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením poskytování Služby, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý den takového prodlení.</p> <p>V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý den takového prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	1 x za každých 6 měsíců z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 2 pracovních dnů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů od zahájení		

Název Služby:	Health Check – služba prováděná specialitou s certifikátem Veeam VCE	Kód Služby:	D02
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Služba mimo paušál		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Backup – všechny systémy této skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ano		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Poskytovatel provede Health Check. O provedeném Health Check vypracuje Poskytovatel písemnou zprávu, kterou doručí Objednateli do 10 pracovních dnů po ukončení Health Check. Tato písemná zpráva musí obsahovat doporučené změny konfigurace kontrolovaných systémů, nebo výslovné sdělení, že žádné změny konfigurace nejsou pro jejich řádnou funkčnost potřebné.</p> <p>V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodlení.</p> <p>V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 v pracovní dny		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami		

Název Služby:	Konzultace – služba prováděná specialitou s certifikátem Veeam VCE	Kód Služby:	D03
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Služba mimo paušál		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Backup – všechny systémy této skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Tato Služba spočívá v poskytování konzultační poradenství.</p> <p>V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodlení.</p> <p>V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 v pracovní dny		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami		

Název Služby:	Konfigurace – služba prováděná specialitou s certifikátem Veeam VCE	Kód Služby:	D04
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Služba mimo paušál		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Backup – všechny systémy této skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Tato Služba spočívá v provádění úprav konfigurace.</p> <p>V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodlení.</p> <p>V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 v pracovní dny		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle Požadavku		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle Požadavku		

Název Služby:	Osobní návštěva inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem Fortinet NSE 5 a NSE 7	Kód Služby:	E01
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Fortinet – Fortigate		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Tuto Službu je Poskytovatel povinen poskytovat pomocí inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem Fortinet NSE 5 a NSE 7 osobně přítomného na pracovištích Objednatele určených Objednatelem, nebo po dohodě s Objednatelem připojený vzdáleně.</p> <p>Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech Poskytovatele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • řešení běžných provozních požadavků a problémů dle seznamu předaného Objednatelem Poskytovateli; • informování Objednatele o vydaných patch a poskytování podpory při jejich implementaci Objednatelem; • poskytování konzultací. <p>V případě, že Poskytovatel je s poskytnutím této Služby v prodlení, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši ████████ Kč za každý den takového prodlení.</p> <p>V případě, že Poskytovatel neposkytne tuto Službu po dobu alespoň 4 spojitých hodin v případě, že nebylo stanoveno Objednatelem jinak, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši ████████ Kč za každou nedokončenou hodinu z této doby.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	4 hodiny 1 x za každý kalendářní měsíc z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	---		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	---		

Název Služby:	Konzultace – služba prováděná specialitou s certifikátem Fortinet NSE 5 a NSE 7	Kód Služby:	E02
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Služba mimo paušál		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Bezpečnost – všechny systémy této skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Tato Služba spočívá v poskytování konzultační poradenství.</p> <p>V případě prodloužení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodloužení.</p> <p>V případě prodloužení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodloužení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 v pracovní dny		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle Požadavku		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle Požadavku		

Název Služby:	Konfigurace – služba prováděná specialitou s certifikátem Fortinet NSE 5 a NSE 7	Kód Služby:	E03
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Služba mimo paušál		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Bezpečnost – všechny systémy této skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Tato Služba spočívá v provádění úprav konfigurace.</p> <p>V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodlení.</p> <p>V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši █████ Kč za každý pracovní den prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 v pracovní dny		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle Požadavku		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle Požadavku		

PŘÍLOHA Č. 2

SLA parametry některých Služeb

Vady jsou kategorizovány podle závažnosti takto:

Závažnost vady	Kategorie vady	Popis vady
Kritická	A	Systém jako celek nebo jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné. Celková nedostupnost provozovaných systému, bez možnosti dočasného zprovoznění systémů v omezeném režimu. Vada se projevuje jedním z následujících způsobů: - došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat.
Závažná	B	Systém jako celek má významně omezenou funkcionalitu. Systémy jsou dostupné v omezeném režimu. Nejsou k dispozici, některé z klíčových systému. Vada se projevuje jedním z následujících způsobů: - dochází k narušení dostupnosti dat.
Běžná	C	Systém jako celek a jeho funkce jsou pro uživatele dostupné, problém omezuje některou z funkcionalit. Nejsou k dispozici, některé z vedlejších systémů.

Lhůty a smluvní pokuty za jejich nedodržení jsou sjednány takto: lhůty sjednané v tabulce níže se počítají pouze v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin. Tyto lhůty začínají běžet okamžikem zadání Požadavku. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení se zahájením prací na odstranění vady nebo s odstraněním vady, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty sjednané v tabulce níže, a to za každou vadu zvlášť.

Kategorie vady	Lhůta pro zahájení prací na odstranění vady	Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele se zahájením prací na odstranění vady	Lhůta pro odstranění vady	Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele s odstraněním vady
A	1 hodina	██████ Kč za každý den prodlení	8 hodin	██████ Kč za každý den prodlení
B	2 hodiny	██████ Kč za každý den prodlení	14 hodin	██████ Kč za každý den prodlení
C	6 hodin	██████ Kč za každý den prodlení	48 hodin	██████ 0 Kč za každý den prodlení

PŘÍLOHA č. 3

Systémy Objednatele, které jsou předmětem Služeb

Předmětem Služeb, které je Poskytovatel povinen podle této smlouvy poskytovat, jsou tyto systémy Objednatele:

- SAN (tato skupina systémů v této smlouvě jen „**SAN**“):
 - 2 x Brocade switche;
 - 1 x DELL SCv5020
- Fyzické servery (tato skupina systémů v této smlouvě jen „**Fyzické servery**“):
 - 2 x DELL R740;
 - 1 x DELL R740xd
 - 1 x DELL R720;
- VMware (tato skupina systémů v této smlouvě jen „**VMware**“):
 - VMware vSphere Enterprise +
- Backup (tato skupina systémů v této smlouvě dále „**Backup**“):
 - Pásková knihovna ML3
 - NAS RS2418+
 - NAS RS4021xs+
 - Veeam Backup Essential Enterprise
- Bezpečnost (tato skupina systémů v této smlouvě dále „**Bezpečnost**“):
 - 2 x Fortigate
 - 1 x Fortimail
 - 1 x Fortisandbox

PŘÍLOHA č. 4
**Seznam zaměstnanců Poskytovatele a dalších osob na straně Poskytovatele oprávněných
přístupovat k Důvěrným informacím**

Název Systému/ Služeb	Titul, jméno, příjmení	Vztah k Poskytovateli	IČ	Pozice	Kontaktní údaje: e-mail tel. kontakt
	██████ ██████	████████████████████ ████████████████████		██████	████████████████████ ██████
	██████ ██████	████████████████████ ████████████████████		██████	████████████████████ ██████
	██████ ██████	████████████████████ ████████████████████		██████	████████████████████ ██████
	██████ ██████ ██████	████████████████████ ████████████████████ ████████████████████		██████	████████████████████ ████████████████████ ████████████████████
	██████ ██████	████████████████████ ████████████████████		██████	████████████████████ ████████████████████
	██████ ██████	████████████████████ ████████████████████		██████	████████████████████ ████████████████████

PŘÍLOHA č. 5
Seznam členů Týmu Objednatele

Příjmení a jméno člena Týmu Objednatele	Funkce člena	Telefonní číslo	E-mailová adresa
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

PŘÍLOHA č. 5
Dohoda o mlčenlivosti
(tvoří samostatný dokument v el. podobě)