

## SMLOUVA č. 21121000568 o poskytnutí služby technické podpory datových úložišť

### I.

#### Smluvní strany

##### Smluvní strany:

**Česká republika – Ministerstvo obrany**

**Se sídlem:** Tychonova 1, 160 01 Praha 6

**IČO:** 60162694

**DIČ:** CZ60162694

**Bankovní spojení:** Česká národní banka, pobočka Praha, Na Příkopě 28, Praha 1

**Číslo účtu:** 404881/0710

**Zastoupená:** ředitelem odboru vyzbrojování pozemních sil a KIS  
Ing. Petr Záborcem

**Se sídlem na adrese:** Sekce vyzbrojování a akvizic MO  
odbor vyzbrojování pozemních sil a KIS  
nám. Svobody 471/4  
160 01 Praha 6

**Kontaktní osoba ve věcech smluvních:**

**Kontaktní osoba ve věcech technických:**

**Adresa pro doručování korespondence:**

Sekce vyzbrojování a akvizic MO  
odbor vyzbrojování pozemních sil a KIS  
nám. Svobody 471/4  
160 01 Praha 6  
Datová schránka: hjyaavk

(dále jen „(dále jen „objednatel“)

a

**S&T CZ s.r.o.**

**Zapsaná (ý)** u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 6033

**Se sídlem:** Na Strži 1702/65, 140 00 Praha 4

**IČO:** 44846029

**DIČ:** CZ44846029

**Bankovní spojení:** ČSOB, a.s.

**Číslo účtu:** 117422733/0300

**Osoba oprávněná k jednání:**

**Kontaktní osoba:**

**Telefonické a e-mailové spojení:**

**Datová schránka:** 6f6ccym

**Adresa pro doručování korespondence:** Na Strži 1702/65, 140 00 Praha 4

(dále jen „poskytovatel“)

Smluvní strany se dohodly, že ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) a v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „AZ“) uzavírají na nadlimitní veřejnou zakázku v oblasti obrany nebo bezpečnosti podle § 187 odst. 1 písm. e) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“) zadanou dle ustanovení § 58 zákona v užším řízení tuto smlouvu (dále jen „smlouva“).

### **Smlouvu o poskytnutí služby (dále jen „smlouva“).**

#### **Čl. II. Účel smlouvy**

Účelem smlouvy je provádění technické podpory datových úložišť (dále DÚ) pro provozování vybraných komunikačních a informačních systémů (dále jen „KIS“) k zabezpečení úplné funkčnosti DÚ a pro zajištění plné dostupnosti služeb svázaných s DÚ v rezortu Ministerstva obrany (dále MO).

#### **Čl. III. Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele provádět technickou podporu datových úložišť dle přílohy č. 1 smlouvy a v souladu s příslušnými technickými podmínkami a normami (dále jen „služba“).  
Bližší podmínky předmětu smlouvy a realizace jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje poskytovateli za provádění řádné a bezvadné služby zaplatit sjednané ceny dle přílohy č. 2 smlouvy.

#### **Čl. IV. Cena**

1. Cena za splnění závazků poskytovatele dle čl. III. odst. 1 této smlouvy byla stanovena v souladu s ustanoveními zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, na základě zadávacího řízení podle ZVZ.
2. Ceny bez DPH uvedené v cenovém rozkladu v příloze č. 2 této smlouvy jsou cenami nejvýše přípustnými a není je možno překročit. Tyto ceny, které slouží jako ceník jednotlivých služeb, zahrnují veškeré náklady poskytovatele spojené se zajištěním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy a jsou cenami po celou dobu její platnosti nejvýše přípustnými a nepřekročí částku:

**33 000 000,00 Kč včetně DPH**

(slovy: třicettřímilionů korun českých)

tj. bez DPH 27 272 727,27 Kč, sazba DPH 21% činí 5 727 272,73 Kč (viz příloha č. 2)

3. Smluvní strany se dohodly, že cena za skutečně provedenou službu dle čl. III. bod 1. smlouvy bude poskytovatelem účtována formou pravidelné čtvrtletní platby na základě „Souhrnného protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“ (viz příloha č. 5

smlouvy), jehož součástí budou „Dílčí protokoly o čerpání technické podpory datových úložišť“ (viz příloha č. 4 smlouvy), potvrzeného ředitelem VÚ 3255 Praha nebo jím pověřené osoby (dále je „zástupce objednatele“).

4. Daň z přidané hodnoty bude po celou dobu platnosti smlouvy uplatňována v sazbě podle účinného znění zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

## Čl. V.

### Místo a doba plnění

1. Místem plnění pro poskytování služby dle čl. III. bod 1. smlouvy jsou lokality A, B, C, Cl, E a El. Konkrétní informace k předmětným lokalitám poskytovatel protokolárně obdržel na datovém nosiči jako utajovanou informaci se stupněm utajení „Důvěrné“.
2. Plnění předmětu smlouvy bude zahájeno po zveřejnění smlouvy v registru smluv, nejdříve 1. prosince 2021 a ukončeno ve 24:00 hod. dne 30. listopadu 2024.

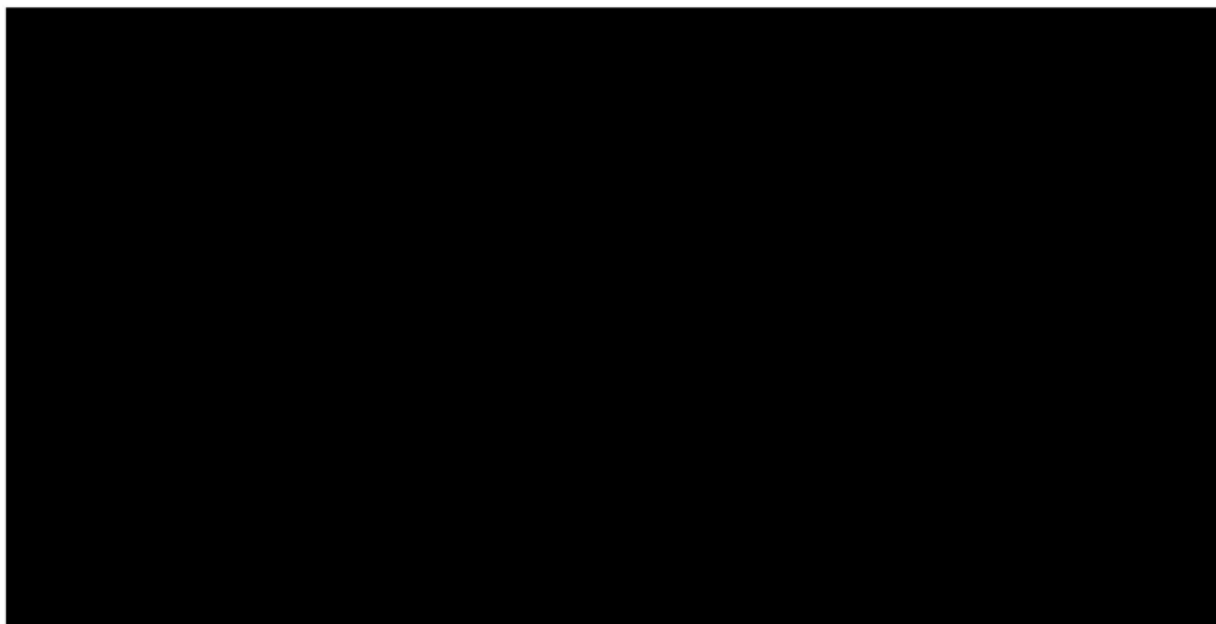
## Čl. VI.

### Podmínky poskytování služby

1. Pro zabezpečení realizace činností, které povedou k praktickému plnění služby a předávání a přebírání jednotlivých dílčích závazků poskytovatele, je u objednatele stanoven zástupce objednatele.

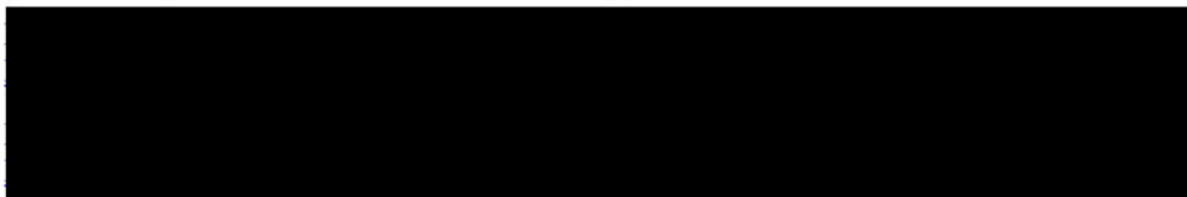
Oprávněnými osobami zástupce objednatele pro akceptaci odstranění incidentu (SLA 1 – SLA 3) a s poskytnutím dílčí služby (SLA 4 a SLA 5) jsou:

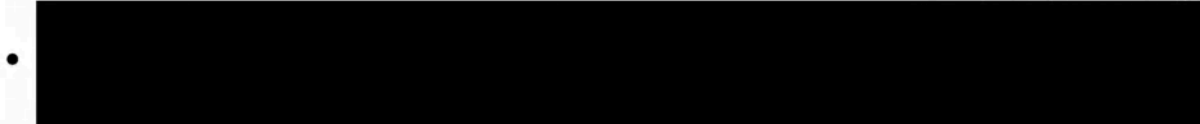
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

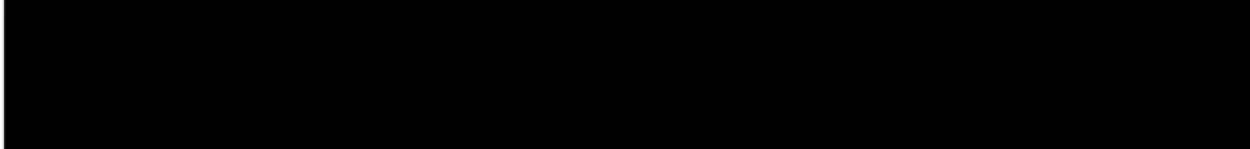


A u poskytovatele oprávněné osoby dle čl. III. smlouvy jsou:

- 
- 





2. Poskytovatel je povinen provádět službu jak v mírových podmínkách, tak i v podmínkách krizových stavů, ve smyslu zákona č. 241/2000 Sb., o hospodářských opatřeních pro krizové stavy a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
3. Poskytovatel je dále povinen:
  - a) službu dle čl. III. bod 1. smlouvy zahájit úvodní poradou za účasti zástupce objednatele (ředitel VÚ 3255 Praha nebo jím písemně pověřená osoba) a zástupce poskytovatele, k nastavení pravidel komunikace, zodpovědnosti, eskalace, atp. v prostorách zástupce objednatele na adrese: VÚ 3255, Vlastina ulice, 161 00 Praha 6 Ruzyně.
  - b) V průběhu plnění služby dle čl. III. bod 1. smlouvy svolávat a provádět pravidelná pracovní jednání před ukončením čtvrtletního fakturačního období (4x ročně) v prostorách zástupce objednatele na adrese uvedené v písm. a) bodu 3. tohoto článku smlouvy k plánování, vyhodnocení a kontrole plnění jednotlivých SLA (definovaných služeb). Komunikační matice a program pravidelných pracovních jednání bude upřesněn na poradě před jednotlivými termíny jednání.
  - c) Předat objednateli do 10-ti pracovních dnů od podpisu smlouvy seznam pracovníků, kteří se budou na plnění služby podílet s jejich osobními daty včetně druhu a registrační značky vozidla a to za účelem vystavení dokladů pro vstup pracovníků poskytovatele a jeho poddodavatelů do vojenského objektu.
4. Objednatel je povinen:
  - a) zajistit poskytovateli při provádění služby vstupy do jednotlivých lokalit plnění podle požadavků a potřeb poskytovatele, a to i ve dnech pracovního volna, pracovního klidu, a státních svátků bez ohledu na denní nebo noční dobu tak, aby bylo poskytovateli umožněno plnit službu, bez zbytečných výluk a prostoje.
  - b) Zajistit poskytovateli v místech plnění nezbytnou součinnost plynoucí z charakteru předmětu smlouvy.
5. Pro provádění služby, dle čl. III. bod 1. smlouvy je poskytovatel povinen mít zřízenou a udržovat e-mailovou adresu a telefonní linku v režimech stanovených v příloze č. 1 smlouvy:  

6. Provedení služby dle čl. III bod 1. smlouvy je poskytováno na základě odeslané a poskytovatelem potvrzené „Objednávky na technickou podporu datových úložišť“ (příloha č. 3 smlouvy) na kontaktní e-mail uvedený v bodu 4. tohoto článku. Poskytovatel je povinen reagovat ve lhůtách stanovených v příloze č. 1 smlouvy.
7. V případě, že nestandardní stav (chyba vada apod.) zjištěn pracovníkem poskytovatele při provádění služeb, je pracovník poskytovatele povinen zjištěný nestandardní stav (chybu, vadu apod.) bez zbytečného odkladu nahlásit telefonicky na příslušné pracoviště objednatele uvedeného v příloze č. 1 smlouvy. Nahlášeném nestandardního stavu /chyby, vady apod.) se

rozumí okamžik jeho evidence příslušným pracovištěm objednatele. Pracovník příslušného pracoviště objednatele postupuje dle jednotlivých bodů přílohy č. 1 smlouvy.

8. Po poskytnutí služby dle čl. III. bod 1. smlouvy vyplní pracovník poskytovatele „Dílčí protokol o čerpání technické podpory datových úložišť“ (příloha č. 4 smlouvy) ve třech výtiscích. Do protokolu uvede všechny podstatné skutečnosti, které byly příčinou závady a rozsah prací. Tyto dokumenty musí podepsat obě smluvní strany.

Poskytovatel obdrží dva výtisky příslušného „Dílčího protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť“ dle čl. III. bod 1. smlouvy, z nichž jeden přiloží jako přílohu k „Souhrnnému protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“ (příloha č. 5 smlouvy). Třetí výtisk obdrží objednatel.

9. Poskytovatel po splnění všech závazků dle čl. III. bod 1. smlouvy za dané období uvedeném v čl. IV. bod 3. smlouvy, vyhotoví „Souhrnný protokol o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“ (příloha č. 5 smlouvy) ve třech výtiscích, ke kterému doloží jednotlivé „Dílčí protokoly o čerpání technické podpory datových úložišť“ dle bodu 7. tohoto článku smlouvy, který potvrdí zástupce objednatele.

Poskytovatel obdrží dva výtisky tohoto „Souhrnného protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“, z nichž jeden přiloží jako přílohu k dokladu – faktuře. Třetí výtisk obdrží zástupce objednatele.

10. Provedení služby, které jsou poskytovány formou telefonických konzultací, budou poskytovatelem dokladovány průkazným výpisem z jeho systému ServiceDesk za dané časové období, uvedené v čl. IV bod 3. smlouvy. Příslušný výpis ze systému poskytovatele bude přiložen k „Souhrnnému protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“. Výpis ze systému ServiceDesk poskytovatele bude minimálně obsahovat:

- identifikaci pracovníka příslušného KIS a lokality;
- identifikaci kvalifikované osoby poskytovatele;
- datum a čas zahájení konzultace;
- datum a čas ukončení konzultace;
- stručný obsah konzultace.

11. Poskytovatel je povinen se při provádění služby řídit ustanoveními vnitřních předpisů objednatele, zejména bezpečnostních, technického a provozního charakteru, které mohou mít vliv na jejich plnění. Ředitel VÚ 3255 se zavazuje, že po podpisu smlouvy předá poskytovateli prostřednictvím zástupce objednatele potřebné informace o těchto vnitřních předpisech.

12. Poskytovatel není oprávněn pověřit prováděním služby jinou osobu, mimo seznam viz čl. VI. odst 3 písm c), bez písemného souhlasu ředitele VÚ 3255.

13. Poskytovatel je povinen mít uzavřenou pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou poskytovatelem třetí osobě na pojistnou částku ve výši minimálně 100 mil. Kč se spoluúčastí poskytovatele max. 10% s platností této pojistné smlouvy minimálně po celou dobu plnění služby a na základě písemného požadavku zástupce objednatele je poskytovatel povinen shora uvedený dokument předložit.

14. Původcem odpadu, který při provádění služby vznikne, je poskytovatel. Poskytovatel zajistí odstranění tohoto odpadu v souladu se zákonem č. 541/2020 Sb., o odpadech a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
15. Poskytovatel se zavazuje zajistit po celou dobu plnění služby komunikaci s objednatelem výhradně v českém jazyce.

## Čl. VII.

### Platební a fakturační podmínky

1. Objednatel neposkytuje zálohové platby.
2. Platba proběhne výhradně v Kč (korunách českých). Rovněž veškeré cenové údaje budou uváděny v Kč.
3. Úhrada ceny bude prováděna **čtvrtletně** na základě faktur vystavovaných poskytovatelem a doručovaných objednateli, jejíž přílohou bude podepsaný „Souhrnný protokol o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“ (příloha č. 5 smlouvy) oběma stranami.
4. Poskytovatel je povinen vystavit fakturu - daňový doklad (dále jen „faktura“) ve trojím vyhotovení (originál + 2 kopie) a doručit ji objednateli na adresu pro doručování korespondence, jež je uvedena v záhlaví této smlouvy a na fakturu uvést tuto adresu objednatele:

Česká republika - Ministerstvo obrany

Tychonova 1, 160 01 Praha 6

IČO: 60162694, DIČ: CZ60162694

v zastoupení

Sekce vyzbrojování a akvizic MO, odbor vyzbrojování pozemních sil a komunikačních a informačních systémů

nám. Svobody 471/4, 160 01 Praha 6.

5. Faktura musí obsahovat náležitosti stanovené § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti uvedené v § 435 OZ. Kromě toho musí obsahovat tyto údaje a náležitosti:
  - označení dokladu jako faktura - daňový doklad s uvedením evidenčního čísla,
  - obchodní firmu, sídlo a místo podnikání poskytovatele s uvedením IČO a DIČ;
  - název a sídlo objednatele s uvedením IČO a DIČ;
  - číslo smlouvy, podle které se uskutečňuje zdanitelné plnění;
  - datum uskutečnění plnění a datum vystavení faktury,
  - rozsah a předmět plnění,
  - počet příloh a razítko objednatele s podpisem oprávněné osoby uvedené ve čl. VI. odst. 3 smlouvy,
  - základ daně uvedený v korunách a haléřích za službu;
  - výši daně uvedenou v korunách a haléřích;
  - cenu celkem za službu Kč včetně DPH;
  - číslo bankovního účtu poskytovatele, na který má být poukázána platba;
6. Lhůta splatnosti faktury - daňového dokladu je 30 dnů ode dne jejího doručení objednateli. Faktura - daňový doklad je považována za uhrazenou dnem připsání příslušné částky na účet poskytovatele.

7. Všechny částky v Kč poukazované mezi objednatelem a poskytovatelem na základě této smlouvy musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.
8. Případný opravný daňový doklad je poskytovatel vystavit a doručit do 14 dnů od vyžádání objednatelem. Splatnost opravného daňového dokladu, tj. den připsání příslušné částky na bankovní účet poskytovatele, je 30 dnů ode dne jeho doručení.
9. Objednatel je oprávněn fakturu bez jejího uhrazení ve lhůtě její splatnosti vrátit, neobsahuje-li požadované náležitosti, není doložena požadovanými doklady nebo obsahuje-li nesprávné cenové údaje a náležitosti, není doložena požadovanými doklady nebo obsahuje neúplné či nesprávné cenové údaje a náležitosti nebo má jiné vady. V případě oprávněného vrácení poskytovatel vystaví novou fakturu. Vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží nová 30 denní lhůta splatnosti ode dne doručení nové (opravené) faktury. Poskytovatel je povinen novou fakturu doručit objednateli do 5 dnů ode dne doručení oprávněně vrácené faktury poskytovateli. Pro zachování lhůty pro vrácení faktury postačí její odeslání objednateli v době její splatnosti.
10. Pokud budou u poskytovatele zdanitelného plnění shledány důvody k naplnění institutu ručení za daň podle § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, bude objednatel při zasílání úplaty vždy postupovat zvláštním způsobem zajištění daně podle § 109a tohoto zákona. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí, že v takovém případě bude platba poskytovateli za předmět smlouvy snížena o daň z přidané hodnoty, která bude odvedena objednatelem na účet správce daně místně příslušného poskytovateli. Poskytovatel obdrží úhradu za předmět smlouvy ve výši částky odpovídající základu daně a nebude nárokovat úhradu ve výši daně z přidané hodnoty odvedené na účet jemu místně příslušnému správci daně.

## Čl. VIII.

### **Záruční podmínky a uplatnění práv z odpovědnosti za vady**

1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku za jakost výsledků poskytnutých služeb dle čl. III. odst. 1 smlouvy po dobu 30 kalendářních dnů od doby podepsání „Díličního protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť“ (viz Příloha č. 4 smlouvy) potvrzeného zástupcem objednatele uvedeným v čl. VI odst. 1 smlouvy. Záruční doba neběží po dobu, po kterou objednatel nemůže užívat službu dle čl. III. bod 1. smlouvy pro její reklamované vady.
2. Práva z vadného plnění se řídí ustanovením § 2099 a násl. OZ.
3. Reklamace se uplatňují písemně a to tak, že zástupce objednatele uvedený v čl. III. odst. 1 smlouvy e-mailem na e-mail poskytovatele uvedený v čl. VI. odst. 4 smlouvy.
4. Poskytovatel potvrdí přijetí požadavku do 15 minut a do 60 minut po obdržení e-mailového oznámení zahájí řešení požadavku specialistou poskytovatele a potvrdí tuto skutečnost prostřednictvím e-mailové zprávy. Pokud tak poskytovatel neučiní, má se za to, že svou odpovědnost za vady služby v záruce uznal v plném rozsahu.
5. Poskytovatel zahájí odstraňování vad služby v záruce bez zbytečného odkladu. Vady služby v záruce budou odstraněny s garantovanou dobou záruční opravy v dané lokalitě v následujícím pracovním dni (on site servis, fix time NBD v rozsahu 5x11 v době od 7:00 hod. do 18:00 hod.) od přijetí požadavku dle odst. 4 tohoto článku.
6. Pro hardware zálohovacích serverů je požadován garantovaný termín odstraňování vady v místě lokality v následujícím dni (on site, fix time ND v rozsahu 7x24).

7. Reklamací se rozumí vytknutí vady služby (dílčího závazku) a uplatnění nároku z vady služby (dílčího závazku) objednatelům vůči poskytovateli. Proces vyřizování reklamací v případě vad, uvedených v odst. 5 a 6 tohoto článku je popsán v příloze č. 1 smlouvy v části Ad2) SLA 2 – Služba „technická podpora hardware“.
8. Vady poskytované služby budou řešeny v souladu s odst. 3., 4. a 5. tohoto článku smlouvy.
9. Odpovědnost poskytovatele za vady plnění se přiměřeně řídí ustanoveními §2615 -2619 OZ, nestanoví-li tato smlouva jinak.

## **Čl. IX.**

### **Smluvní pokuty a úroky z prodlení**

1. V případě, že poskytovatel je v prodlení s odstraněním incidentu (SLA 1 – SLA 3) dle čl. III. odst. 1 smlouvy v místě plnění dle čl. V. smlouvy a v termínu dle přílohy č. 1 smlouvy, zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za každý započatý den prodlení, pokud byl požadovaný termín splnění stanoven ve dnech.
2. V případě, že poskytovatel je v prodlení s poskytnutím služby (SLA 4 a SLA 5) dle čl. III. bod 1. smlouvy v místě plnění dle čl. V. smlouvy a v termínu dle přílohy č. 1 smlouvy, zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za prokazatelně objednanou a nedodanou službu.
3. V případě, že poskytovatel nesplní své závazky při poskytování záručního servisu služby (včetně odstraňování vad) dle čl. VIII. smlouvy, zaplatí objednateli smluvní pokutu 100 000,- Kč za každý započatý den prodlení, pokud byl požadovaný termín splnění služby stanoven ve dnech.
4. V případě, že poskytovatel nesplní své závazky při poskytování záručního servisu služby (včetně odstraňování vad) dle čl. VIII. smlouvy, zaplatí objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- za každou započatou hodinu prodlení, pokud byl požadovaný termín splnění služby stanoven v hodinách.
5. V případě, že poskytovatel neoznámí objednateli veškeré změny v Informačním dotazníku podnikatele do 5 pracovních dnů, jak je uvedeno v čl. XII odst. 8 smlouvy, zaplatí objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- za každý jednotlivý případ takového porušení povinnosti.
6. V případě, že poskytovatel nepředloží do pěti pracovních dnů od obdržení výzvy objednatele potvrzení pojistitele, jak je uvedeno v čl. VI odst. 13 smlouvy, zaplatí objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- za každý započatý den prodlení.
7. V případě prodlení objednatele s úhradou daňového dokladu zaplatí objednatel poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši dle nařízení vlády.
8. Smluvní pokutu a úrok z prodlení hradí povinná strana bez ohledu na to, zda a v jaké výši vznikla druhé straně v této souvislosti škoda, která je vymahatelná samostatně vedle smluvní pokuty a úroku z prodlení v plné výši.
9. Právo vymáhat a fakturovat smluvní pokuty a úrok z prodlení vzniká poskytovateli a objednateli prvním dnem následujícím po marném uplynutí lhůty. Smluvní pokuty jsou splatné do 30-ti kalendářních dnů ode dne doručení jejich vyúčtování povinné straně.



## **Čl. X. Vyšší moc**

1. Za okolnosti vylučující odpovědnost smluvních stran za prodlení s plněním smluvních závazků dle této smlouvy (vyšší moc) jsou považovány takové překážky, které nastanou nezávisle na vůli povinné smluvní strany a brání jí ve splnění její povinnosti z této smlouvy, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná smluvní strana takovou překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále že by v době vzniku smluvních závazků z této smlouvy vznik či existenci těchto překážek předpokládala.
2. Nastanou-li skutečnosti, které vylučují odpovědnost jedné ze smluvních stran, které způsobí či mohou způsobit podstatné zpoždění termínů nebo jiného termínu podle této smlouvy, či zánik nebo zrušení závazků podle této smlouvy, jsou smluvní strany povinny se neprodleně o těchto skutečnostech vylučující odpovědnost informovat a vstoupit do jednání ohledně řešení vzniklé situace. Objednatel ani poskytovatel nejsou oprávněni takto vzniklé situace jakkoliv zneužít ve svůj prospěch a jsou povinni v dobré víře usilovat o dosažení přijatelného řešení pro obě smluvní strany v co nejkratší možné době. V případě porušení této povinnosti kteroukoliv ze smluvních stran se má za to, že dotčena smluvní strana je v prodlení s plněním svých povinností dle této smlouvy.
3. V případě, že nedojde k dohodě smluvních stran, termíny plnění jednotlivých povinností podle této smlouvy dotčené okolností vylučující odpovědnost se prodlužují o dobu, po kterou okolnost vylučující odpovědnost trvala.
4. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti, či vznikla z jejich hospodářských poměrů.
5. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá příslušná překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny. Dobu trvání příslušné překážky je dotčena smluvní strana povinna objektivně prokázat.

## **Čl. XI. Ochrana autorských práv**

1. Poskytovatel prohlašuje, že software (dále jen „SW“), se kterým je nakládáno v rámci plnění služby, podléhá ochraně autorských práv a je počítačovým programem ve smyslu § 65 AZ.
2. Poskytovatel prohlašuje, že:
  - je ve smyslu příslušných ustanovení AZ oprávněn uzavřít s objednatелеm tuto smlouvu a poskytovat plnění dle této smlouvy, a to po celou dobu trvání smlouvy;
  - je oprávněn poskytnout objednateli oprávnění k výkonu práva užít SW, a to v rozsahu a způsoby dle této smlouvy;
3. Pokud není toto prohlášení pravdivé, je poskytovatel povinen nahradit objednateli veškerou škodu, která z tohoto důvodu a v souvislosti s ním objednateli vznikne.
4. V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí veškerá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy na právního nástupce této strany.
5. Poskytovatel uděluje objednateli oprávnění k výkonu práva užít SW v časově a územně neomezeném rozsahu a v množstevním rozsahu dle článku III. této smlouvy.
6. Pokud poskytovatel při plnění předmětu smlouvy použije řešení obsahující průmyslové nebo jiné duševní vlastnictví třetích osob (patenty, vynálezy, užité vzory, průmyslové vzory, ochranné známky, ...), plně odpovídá za dodržení právních podmínek použití tohoto vlastnictví a v případě jejich porušení nese právní důsledky z toho vyplývající.

## Čl. XII.

### Ochrana utajovaných informací

1. Poskytovatel je povinen zabezpečit ochranu utajovaných informací ve smyslu zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, v platném znění (dále jen „zákon č. 412/2005 Sb.“) a souvisejících prováděcích právních předpisů.
2. V rámci plnění smlouvy je poskytovateli umožněn přístup k utajované informaci (dále jen „UI“) **způsobem podle § 20 odst. 1 písm. a)** zákona č. 412/2005 Sb. do a včetně stupně utajení „DŮVĚRNÉ“. Poskytovateli budou poskytovány UI ve smyslu zákona č. 412/2005 Sb., do a včetně stupně utajení „DŮVĚRNÉ“, a to v souladu s Nařízením vlády č. 522/2005 Sb., kterým se stanoví seznam utajovaných informací, ve znění pozdějších předpisů, příloha č. 6, pořadové číslo 13 a příloha č. 14, pořadové číslo 12. Dále pak budou u poskytovatele vznikat UI ve smyslu zákona č. 412/2005 Sb. stupně utajení „VYHRAZENÉ“ a to v souladu s Nařízením vlády č. 522/2005 Sb., kterým se stanoví seznam utajovaných informací, ve znění pozdějších předpisů, příloha č. 5, pořadové číslo 38.
3. V rámci plnění smlouvy je poskytovateli umožněn přístup k UI **způsobem podle § 20 odst. 1 písm. b)** zákona č. 412/2005 Sb. do a včetně stupně utajení „DŮVĚRNÉ“. Poskytovateli budou poskytovány UI ve smyslu zákona č. 412/2005 Sb. do a včetně stupně utajení „DŮVĚRNÉ“, a to v souladu s Nařízením vlády č. 522/2005 Sb., kterým se stanoví seznam utajovaných informací, ve znění pozdějších předpisů, příloha č. 5, pořadové číslo 41.
4. Odpovědnou osobou objednatele, která bude plnit úkoly ochrany utajovaných informací ve vztahu k poskytovateli je bezpečnostní manažer VÚ 3255 Praha, tel. +420 973 205 068.
5. Poskytovatel je povinen do 5 pracovních dní ode dne vzniku oznámit bezpečnostnímu řediteli Ministerstva obrany (dále jen „BŘ MO“) a všechny změny v zákonných podmínkách, uvedených v § 17 zákona č. 412/2005 Sb., které by mohly vést k ohrožení jeho ekonomické stability nebo bezpečnostní spolehlivosti.
6. Poskytovatel je povinen neprodleně písemně oznámit BŘ MO nezpůsobilost ve vztahu k UI dle § 19 zákona č. 412/2005 Sb., zejména odnětí osvědčení podnikatele a vrátit všechny související UI objednateli smlouvy.
7. Poskytovatel je povinen současně se splněním zákonem č. 412/2005 Sb. daných ustanovení neprodleně písemně oznámit BŘ MO neoprávněné nakládání s UI, ztrátu UI nebo jakoukoliv kompromitaci UI rezortu.
8. Poskytovatel je povinen do 5 pracovních dnů ode dne vzniku oznamovat objednateli veškeré změny informací uvedených v Informačním dotazníku podnikatele, uvedeného v příloze č. 7 smlouvy.
9. Poskytovatel vede samostatný seznam poskytnutých utajovaných dokumentů nebo technických zařízení nebo seznam utajovaných dokumentů a technických zařízení, které u něj vznikly,
10. Poskytovatel ve smlouvě se subdodavatelem stanoví zákaz poskytování utajovaných informací dalším subjektům.
11. Poskytovatel umožní pověřeným zaměstnancům Ministerstva obrany - odboru bezpečnosti prověřovat u podnikatele a jeho poddodavatelů nakládání s utajovanými informacemi.

## Čl. XIII.

### Zánik závazků ze smluvního vztahu

Smluvní strany se dohodly, že závazek ze smluvního vztahu zaniká:

- a) splněním předmětu této smlouvy,
- b) písemnou dohodou smluvních stran, spojenou se vzájemným vyrovnáním účelně vynaložených a prokazatelně doložených nákladů,
- c) jednostranným odstoupením objednatele od smlouvy pro její podstatné porušení s tím, že za podstatné porušení smlouvy se považuje:
  - neplnění závazků poskytovatele dle čl. III. odst. 1 této smlouvy řádně a/ nebo včas,

- nesplnění závazků poskytovatele dle čl. V. odst. 1 této smlouvy,
  - porušení povinnosti poskytovatele odstranit vady ve lhůtě dle čl. VIII. této smlouvy,
  - nesplnění povinností uvedených v čl. XII této smlouvy.
- d) jednostranným odstoupením poskytovatele od smlouvy pro případ vyhlášení insolvenčního řízení vůči majetku poskytovatele, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo byl-li vůči majetku poskytovatele insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen, protože majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních předpisů,
- e) jednostranným odstoupením objednatele od smlouvy v případě, že zjistí, že poskytovatel v nabídce uvedl nepravdivé informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a které měly nebo mohly mít vliv na výsledek zadávacího řízení,
- f) odstoupením smluvních stran ze zákonných důvodů.

#### **Čl. XIV. Zvláštní ujednání**

1. Smluvní strany se zavazují nepodávat o poskytování služby žádné informace třetím stranám bez toho, aby s informováním projevily předchozí oboustranný písemný souhlas. Toto ustanovení se netýká třetích osob – poddodavatelů poskytovatele, právních nástupců smluvních stran a zaměstnanců smluvních stran, kteří budou ve vzájemné komunikaci při plnění úkolů souvisejících s poskytováním služby dle této smlouvy.
2. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí právním řádem České republiky.
3. Ve smluvně výslovně neupravených otázkách se tento závazkový vztah řídí ustanoveními OZ.
4. Jednací jazykem při jakémkoliv ústním jednání či písemném styku souvisejícím s plněním této smlouvy je český jazyk.
5. Poskytovatel prohlašuje, že poskytované služby nejsou zatíženy žádnými právy třetích osob. Poskytovatel odpovídá za případné porušení práv z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví třetích osob při poskytování služeb.
6. Smluvní strany se dohodly, že si bezodkladně sdělí skutečnosti, které se týkají změn některého ze základních identifikačních údajů, včetně právního nástupnictví.
7. Smluvní strany se dohodly, že ze strany poskytovatele nedojde bez předchozího vzájemného souhlasu k převedení jakýchkoliv práv či povinností vyplývajících pro něj z této smlouvy na třetí osobu.
8. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním obsahu smlouvy.

#### **Čl. XV. Závěrečná ustanovení**

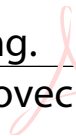
1. Tato smlouva je vyhotovena elektronicky o 12 stranách a 7 přílohách o 47 stranách.
2. Smluvní strany se dohodly, že korespondence mezi nimi bude doručována doporučeně každé smluvní straně na její adresu pro doručování korespondence uvedenou v záhlaví této smlouvy, není-li v textu smlouvy uvedeno výslovně jinak.
3. Smlouva může být změněna nebo doplňována pouze písemnými oboustranně dohodnutými, vzestupně číslovanými dodatky, které se stávají její nedílnou součástí.

4. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
5. Smluvní strany prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by uzavření smlouvy vylučovaly a berou na vědomí, že v plném rozsahu nesou veškeré právní důsledky plynoucí z vědomě jimi udaných nepravdivých údajů. Na důkaz svého souhlasu s obsahem smlouvy připojují pod ní své podpisy.
6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
  - příloha č. 1 „Specifikace předmětu smlouvy“ – 17 stran
  - příloha č. 2 „Cenový rozklad“ – 1 strana
  - příloha č. 3 „Objednávka služby“ – 1 strana
  - příloha č. 4 „Dílčí protokol o čerpání technické podpory DÚ“ – 1 strana
  - příloha č. 5 „Souhrnný protokol o čerpání technické podpory DÚ“ – 1 strana
  - příloha č. 6 „Seznam komponent“ – 24 stran
  - příloha č. 7 „Informační dotazník podnikatele“ – 2 strany

Za objednatele:

\_\_\_\_\_  
Ing. Petr Záborec  
ředitel  
podepsáno elektronicky

Za poskytovatele:

**Mgr. Ing.**  Digitálně podepsal  
**Jan Jírovec** Mgr. Ing. Jan Jírovec  
Datum: 2021.11.15  
09:26:18 +01'00'  
podepsáno elektronicky

## **Specifikace předmětu smlouvy (provádění technické podpory)**

Zahájení plnění technické podpory bude nejdříve od **1. 12. 2021** a to pro kompletní technologii DÚ uvedenou v příloze č. 6 do **30. 11. 2024**. Poskytovatel po splnění všech závazků technické podpory vždy vyhotoví za dané časové období (čtvrtletí) jeden „Souhrnný protokol o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“ ve třech výtiscích, ke kterému doloží „Dílčí protokol o čerpání technické podpory datových úložišť“ s dodacími listy (dodacím listem v případě obměny produktu), který potvrdí zástupce objednatele.

### **Definice pojmů**

**Dedikované telefonní číslo (dedikovaného Storage konzultanta)** – jde o vyčleněné telefonní číslo pouze pro potřeby TP. Slovo „dedikované“ je téměř vždy použito ve významech jako „přidělené číslo“, „přidělený konzultant“ a vyjadřuje stav, kdy objednatel volá pouze na jedno neměnné číslo (nezávisle na režimu SLA) případně mu služby v dané oblasti zastřešuje konkrétní přidělený technický konzultant, který má přehled o celém prostředí a nemusí se vždy informovat na technické podrobnosti.

**MD (man day)** – je jednotka stejná jako běžně používaný člověkodenní, tj. rozsah 8hodin.

**DR (disaster recovery)** – obnova po havárii. Jedná se o předem připravený scénář, který vede k obnově kompletní infrastruktury DÚ po nastalé havárii – ať již fatální havárii hardware nebo software způsobené lidským faktorem, živelnou katastrofou nebo jiným selháním.

**Eskalační management** – je jasně definovaný proces k podpoře a zrychlení řešení kritických incidentů, kde je definován okamžik spuštění eskalace, definován eskalační tým a jeho činnost.

**Eskalační tým** – je vždy sestavený minimálně z lokálního eskalačního manažera a technických expertů kompetenčních center poskytovatele. Pracovníci poskytovatele jsou při řešení eskalace dostupní permanentně a sestavený tým pracuje v režimu 24x7 až do vyřešení incidentu.

**Elevace** – je proces, při kterém dochází k předávání technického řešení v rámci úrovní podpory (L1 -> L2 -> L3).

**Eskalace** – je proces, který neobsahuje technické vyřešení problému, ale pokrývá komplexní řešení celé situace v případech, kdy standardní způsob HW/SW technické podpory nevede k vyřešení problému v daném časovém okamžiku nebo ke spokojenosti objednatele. Jinak řečeno, jde o přesně definovaný (interní postupy poskytovatele) způsob krizového řízení pro organizaci řešitelských týmů, minimalizaci ztrát pro objednatele, pokrytí lidskými zdroji, pravidelné informování o stavu věcí, návrh a příprava záložních scénářů atd.

**Úroveň podpory (L1, L2, L3)** – jedná se o jednotlivé úrovně poskytování podpory, kde poskytovatel garantuje existenci interního SLA mezi všemi úrovněmi TP (jednotlivé úrovně L1, L2 a L3 jsou poskytovány poskytovatelem a odpovídá to následující organizaci TP:

**L1** = lokální zastoupení poskytovatele TP (přidělení techničtí specialisté pro jednotlivé oblasti, kteří velmi dobře znají prostředí zákazníka a jsou schopni přesně dodat informace o konfiguracích, verzích, způsobu nasazení pro jednotlivé technologické celky). Na této úrovni zároveň probíhá ověření, zda se v případě incidentů jedná o známou chybu. Pokud ano specialista vyhodnotí podmínky implementace opravy, pokud jde o chybu, která je nová dochází k elevaci případu do vrstvy L2/L3,

**L2** = kompetenční centra specializovaná pro TP daného produktu,

**L3** = vývojová centra / laboratoře pro daný produkt.

Organizace TP probíhá podle doporučení ITIL a ostatních interních postupů.

**Odborná asistence** – (odborná pomoc při rekonfiguraci, apod.) činnosti jsou specifické pro každou oblast výpočetního prostředí a mohou být velmi rozmanité. Např. vytvoření nových diskových prostor, přes zviditelnění těchto prostor pro určité systémy, úpravu libovolných parametrů, doporučení a nasazení nových verzí (např. VMware, MS SQL atd.), ladění výkonosti např. vzhledem k počtu uživatelů atd. Obecně lze říci, že poskytovatel by měl disponovat dostatečným a prokazatelným množstvím odborných specialistů, kteří jsou schopni odborné služby dodávat za předem dohodnutých finančních a časových podmínek.

**Profylaxe (SLA4)** - pravidelná roční preventivní údržba všech předmětných technologií dle doporučení výrobce. Doporučení na profylaxi jsou individuální, ale obecně lze říci, že pro HW a SW komponenty je doporučena četnost 2 až 4x ročně, za předpokladu, že zařízení jsou trvale dohledávána automatickými monitorovacími prostředky. Rozsah služby je definován v SLA4.

**ND Fix (tzv. Next day fix)** – odpovídá podpoře, kdy je oprava provedena následující den, bez ohledu na to, zda se jedná o všední den nebo sobotu, neděli případně státní svátek.

**NBD Fix (tzv. Next business day fix)** – odpovídá podpoře, kdy je oprava provedena následující pracovní den, např. při poruše v pátek dojde k opravě následující pondělí, pokud nejde o státní svátek.

**SDS (Software defined storage)** – Softwarově definované úložiště (SDÚ). SDÚ odděluje softwarovou funkcionalitu od vlastních síťových úložných zařízení, která umísťuje do centralizovaného kontejneru nebo řadiče. Centralizovaný přístup poskytuje IT správcům viditelnost fyzických a virtuálních prostředků, přičemž jim umožňuje poskytovat jednotlivá zařízení podle potřeby.

**SAN (Storage area network)** – je dedikovaná (oddělená od LAN, WAN apod.) datová síť pro připojení komponent DÚ k zálohovaným serverům. Nejvýkonnější řešení vzdáleného připojení storage. Využívá samostatné dedikované sítě pro storage komunikaci. Z výše uvedeného plyne, že disk (zařízení) připojený přes SAN v systému vypadá, jako by byl přímo připojený.

**Seznam dodávky služeb** - jde o služby, které jsou předmětem TP, profylaktických nebo dalších činností jako např. odborná asistence. Smyslem je stanovení činností, jejich provádění a kontrola realizace spolu s návrhem dalších smysluplných aktivit.

**Rutinní provoz** – zahájení využívání datových úložišť koncovými uživateli komunikačních a informačních systémů v reálném provozním prostředí.

**Nestandardní stav** – neplánované přerušení funkčnosti nebo služeb, které jednotlivé prvky datových úložišť poskytují nebo omezení její kvality, případně jeho vlastnosti neodpovídají obvyklým vlastnostem (např. odezvy jsou neobvykle dlouhé a významně zpomalují výkon

práce uživatelů apod.). Zahrnuje tedy veškeré důvody, pro které nefunguje datové úložiště správně nebo jeho část, případně jednotlivé moduly (prvky) spolu nekomunikují a jehož příčina v okamžiku vzniku nemusí být známa. Neřešením nestandardního stavu může dojít ke kritickým incidentům až k havárii datového úložiště nebo komunikačních a informačních systémů (dále jen „KIS“), kdy se systém zcela zastaví, neposkytuje služby, a tedy dojde k nefunkčnosti celého systému.

V případě, že není v možnostech objednatele tento stav vyřešit, musí poskytovatel provést v rámci technické podpory lokalizaci nestandardního stavu nebo havárie, tedy zjistit jeho příčinu vzniku, provést jeho/její odstranění a tento stav následně řádně zdokumentovat. Pokud se jedná o zapříčinění skrytou vadou hardware (HW), software (SW), firmware, apod. dodaného poskytovatelem nebo zaviněné poskytovatelem chybnou činností při dodávce, implementaci a konfiguraci datových úložišť, musí poskytovatel po dobu záruky tento stav vyřešit vlastními silami bezodkladně a bezplatně.

**Chyba** – vada ve smyslu ujednání zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. V tomto případě odlišné chování hardwarových či softwarových prostředků od chování popsaného dokumentací jednotlivých komponent.

**Výpadek** – stav hardwarového či softwarového prostředku, kdy tento prostředek vykazuje totální či částečnou nefunkčnost.

**Incident** – chyba či výpadek ve smyslu výše uvedených definicí.

**Kategorie incidentu** – kategorie určující závažnost incidentu vzhledem k činností uživatele.

**Klasifikace kategorií incidentů** – správce (administrátor) DÚ (zástupce objednatele) provádějící hlášení incidentu přiřadí příslušnému obsluhovanému incidentu kategorii, čímž určí závažnost problému vzhledem k činností uživatelů KIS. Pro klasifikaci kategorií (závažnosti) incidentů bude používána stupnice dle následující tabulky:

## Klasifikace kategorií (závažnosti) incidentů:

Číslo	Závažnost chyby	Obsah
1.	<b>Kritická (systém je nedostupný)</b>	<p>Výpadek infrastruktury DÚ nebo její komponenty, který má kritický dopad na všechny uživatele KIS nebo ohrožuje poskytování klíčových služeb nebo funkčností poskytovaných uživatelům KIS.</p> <p>Pokud nebude problém řešen, důsledkem může být:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nedostupnost kompletního KIS způsobující zastavení poskytování služeb a zpracování dat uživatelů,</li> <li>• vážné poškození aktivit uživatelů (poskytování služeb a zpracování dat uživatelů).</li> </ul> <p>Incident kategorie č. 1 není možné hlásit pro neproduktivní infrastrukturu DÚ (školicí a testovací část DÚ).</p>
2.	<b>Velká (částečný výpadek snižující funkčnost)</b>	<p>Částečný výpadek infrastruktury nebo chyba infrastruktury v takové funkci, která má vliv na jednotlivou oblast provozu uživatele KIS. Tento částečný výpadek je pokryt prostředky vysoké dostupnosti implementované v rámci infrastruktury.</p> <p>Pokud nebude řešeno, důsledkem může být:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nedostupnost části či kompletního KIS, v případě opakování výpadku či chyby na záložním zařízení či komponentě infrastruktury,</li> <li>• částečné omezení funkcionality KIS směrem k uživatelům a zpracování dat uživatelů.</li> </ul> <p>Incident kategorie č. 2 není možné hlásit pro neproduktivní infrastrukturu DÚ (školicí a testovací část DÚ).</p>
3.	<b>Malá (částečný výpadek bez změny funkčnosti)</b>	<p>Částečný výpadek infrastruktury nebo chyba infrastruktury v takové funkci, která nemá bezprostřední vliv na provoz uživatele KIS. Pokud nebude řešeno, důsledkem může být:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ztížení obsluhy produkčního systému v některé oblasti, avšak nikoli omezení poskytování služeb a zpracování dat uživatele.</li> </ul> <p>Incident kategorie č. 3 je možné hlásit pro produkční i neproduktivní infrastrukturu DÚ (školicí a testovací část DÚ).</p>
4.	<b>Nepodstatná (výpadek ztíží obsluhu DÚ)</b>	<p>Infrastruktura nefunguje správně nebo není v souladu s podmínkami jejího provozování. Problém má velmi zanedbatelný dopad na klíčové funkce uživatele KIS, nebo je znám/implementován „workaround“.</p> <p>Incident kategorie č. 4 je možné hlásit pro produkční i neproduktivní infrastrukturu DÚ (školicí a testovací část DÚ).</p>

„Kategorie závažnosti incidentu může být změněna (zvýšena či snížena) oproti standardní klasifikaci na základě písemného požadavku a následného potvrzení ze strany poskytovatele TP.



## Obecné požadavky

- možnost online sledování průběhu řešení servisního případu na portálu poskytovatele,
- reaktivní podpora zahrnuje analýzu problému, návrh řešení a jeho implementaci. V případě potřeby zahrnuje také výjezd technického pracovníka na místo, jeho práci na odstranění závady a také potřebné náhradní díly,
- elektronický přístup ke zdrojům technických informací,
- pro celé období požadované podpory musí existovat oprávnění poskytovatele poskytovat objednateli bezplatně aktuální verze SW, FW pro všechna podporovaná zařízení a poskytovatel musí mít možnost poskytovat a instalovat objednateli bezplatně aktuální verze SW, FW pro všechna podporovaná zařízení. Existence oprávnění poskytovatele poskytovat bezplatně aktuální verze SW, FW a stahovat a instalovat aktuální verze SW, FW musí být potvrzena výrobcem zařízení. Objednatel nebude pro splnění tohoto požadavku akceptovat předložení partnerské smlouvy s výrobcem zařízení nebo prohlášení poskytovatele (ev. dílčího poskytovatele), jelikož z těchto dokumentů není možné ověřit skutečná oprávnění poskytovatele ve vztahu k předmětu veřejné zakázky,
- rozsah původních licencí (např. množstevní, územní nebo časové) zůstávají nedotčeny,
- do 10-ti pracovních dnů od podpisu smlouvy zpracuje poskytovatel i objednatel seznam oprávněných osob pro využívání služeb technické podpory,
- na všechny využívané služby bude poskytovatelem vystaven písemný protokol (dílčí a následně celkový za dané období),
- podpora musí být dodávána v českém nebo slovenském jazyce.

### A) Oblasti požadované technické podpory

Objednatel požaduje dodat technickou podporu v těchto oblastech:

- 1) **SLA 1** - Služba „pracoviště Service desk“ (reaktivní podpora),
- 2) **SLA 2** - Služba „technická podpora hardware“ (reaktivní podpora),
- 3) **SLA 3** - Služba „technická podpora software“ (reaktivní podpora),
- 4) **SLA 4** - Služba „pravidelné preventivní profylaktické prohlídky“ (proaktivní podpora),
- 5) **SLA 5** - Služba „konzultace a práce na vyžádání“ (konzultační, administrační a další provozní služby).

Objednatel požaduje dodat výše uvedené služby v tomto rozsahu:

#### Ad 1) SLA 1 - Služba „pracoviště Servis desk“

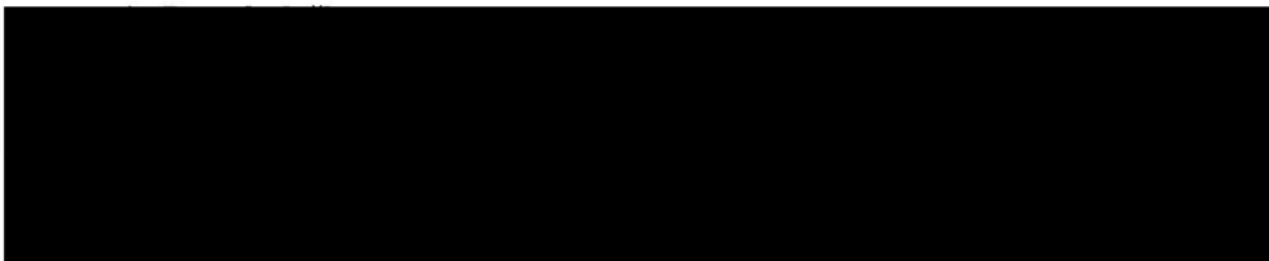
##### a) Definice služby

Služba Service Desk (SD) představuje jednotný systém pro evidenci a řízení všech záznamů (incidentů, požadavků, konfigurační databáze, vad, problém managementu, atd.) souvisejících s provozem a správou předmětné infrastruktury. Součástí služby musí být zajištění 1. úrovně podpory (L1), kdy pracoviště SD zabezpečuje příjem resp. vstupní zpracování všech

incidentů, požadavků od Dohledového pracoviště Supervizora, jejich prvotní kontrolu, klasifikaci a předání řešitelům na základě stanovených eskalačních procedur.

#### **b) Činnosti služby**

- zajištění jediného kontaktního místa - webový portál Service Desku (Jednotné dedikované telefonní číslo a e-mailovou adresu pro hlášení poruch)
- zajištění telefonické HotLine,
- zajištění 1. úrovně podpory (L1) všech předmětných technologií v procesech incidentů, požadavků, konfigurační databáze, vad, problém managementu,
- řízení servisních požadavků a jejich eskalace (na další úrovně L2 a L3) provozních (rutinní) záležitostí souvisejících s provozem řešení,
- pro hlášení incidentů je poskytovatel povinen mít zřízenou a udržovat emailovou podporu a Hot-line, které přijímají hlášení závad, nestandardních stavů a provozních problémů (Helpdesk) v pracovní dny od 7.00 hod. do 18.00 hod. E-mailová podpora funguje v režimu 7x24, ale pro účely plnění jsou závady hlášené po 18. hod. evidovány, jako by byly nahlášený v 7.00 hod. následující pracovní den.



#### **d) Požadavky na kvalitu služby**

<b>Název SLA</b>	<b>Hodnota SLA</b>
Lhůta pro potvrzení přijetí požadavku	15 minut
Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	60 minut od obdržení požadavky
Fakturační období	periodicky za každé čtvrtletí v písemné formě s akceptací zástupce objednatele

## **Ad 2) SLA 2 – Služba „technická podpora hardware“**



### **a) Definice služby**

Služba podpory k předmětnému HW představuje plnění, které se skládá z podpory výrobce a podpory poskytovatele při zajištění této podpory, a to nejen reaktivní, ale i proaktivní podporu (pravidelné bezplatné aktuální verze firmware, patch analýzy apod.). Předmětem plnění služby této podpory HW je servisní podpora výrobce všech předmětných HW technologií (servery, disková pole, knihovny, SAN, VTL, síťové prvky, apod.) vč. všech souvisejících softwarových komponent (mikrokódy, firmware, řídicí SW), které tvoří nedílnou součást dané HW technologie.

### **b) Činnosti služby**


- zajištění diagnostiky a asistence při určování, zda se jedná o HW nebo SW problém na místě plnění služby v příslušné lokalitě,
- zajištění servisu vadných komponent a technologií v místě instalace, odstranění problému na všech předmětných HW zařízeních dle provedené diagnostiky včetně problémů v konfiguraci a uvedení do původního stavu před vznikem incidentu a dle specifikace zařízení, fyzická výměna všech nefunkčních komponent nebo celého zařízení a provedení jeho konfigurace či rekonfigurace,
- plánování, rozvržení a instalace oprav dle specifikace výrobce, dále diagnostiku chybových stavů a aplikace mikrokódových změn včetně jejich aktualizace,
- zasílání oznámení o dostupnosti opravných SW balíčků (preventivní a opravné SW balíky) včetně jejich elektronického či fyzického dodání na datovém nosiči,
- eskalace potenciálních problémů středisku podpory konkrétního výrobce předmětného HW,
- vadné HW komponenty budou vyměněny za stejné nebo obdobné se stejnými parametry nebo vyššími,
- vadné HW komponenty si poskytovatele odebere zpět k ekologické likvidaci mimo veškerých datových nosičů.


**c) Rozsah služby**

<b>Lokalita A – FIS/ISSP</b>	
Adresa a kontaktní osoba	
Disková pole (2ks)	
SAN switch (4ks)	
VSAN Node (4ks)	
VTL (1ks)	
Pásková knihovna (1ks)	
Zálohovací server pro utajovanou část (1ks)	
Zálohovací server pro neutajovanou část (1ks)	
Monitorovací server (1ks)	
Veškeré rackové skříně	
SSD, HDD a pásková média	<b>veškeré vadné datové nosiče zůstávají v majetku objednatele</b>
<b>Lokalita B – ŠIS</b>	
Adresa a kontaktní osoba	
Disková pole (1ks)	
SAN switch (2ks)	
FC switch (1ks)	
VTL (1ks)	
Pásková knihovna (1ks)	
Zálohovací server (1ks)	
Monitorovací server (1ks)	
Veškeré rackové skříně	<b>v režimu „5x11 NBD Fix“ v době od 7:00 do 18:00; zálohovací server v režimu 7x24 ND fix</b>
SSD, HDD a pásková média	<b>veškeré vadné datové nosiče zůstávají v majetku objednatele</b>

<b>Lokalita C – ISL</b>	
Adresa a kontaktní osoba	Dohledové pracoviště Supervizora KIS AČR, supervisor@army.cz, tel.: 973 201 170, fax.: 973 201 044 nebo jím pověřená osoba
Disková pole (1ks)	v režimu „5x11 NBD Fix“ v době od 7:00 do 18:00; zálohovací server v režimu 7x24 ND fix.
SAN switch (2ks)	
FC switch (1ks)	
VTL (1ks)	
Pásková knihovna (1ks) (společná pro ŠIS/ISL)	
Zálohovací server pro utajovanou část (1ks)	
Zálohovací server (1ks)	
Monitorovací server (1ks)	
Router FC/FCIP (1ks)	
Veškeré rackové skříně	
UPS	
SSD, HDD a pásková média	<b>veškeré vadné datové nosiče zůstávají v majetku objednatele</b>

<b>Lokalita C1 – ŠIS</b>	
Adresa a kontaktní osoba	Dohledové pracoviště Supervizora KIS AČR, supervisor@army.cz, tel.: 973 201 170, fax.: 973 201 044 nebo jím pověřená osoba
Disková pole (1ks)	v režimu „5x11 NBD Fix“ v době od 7:00 do 18:00; zálohovací server v režimu 7x24 ND fix.
SAN switch (2ks) (viz požadavky SAN v lokalitě C/C1)	
FC switch (1ks)	
VTL (1ks)	
Pásková knihovna (viz Lokalita C)	
Zálohovací server (1ks)	
Monitorovací server (1ks)	
Router FC/FCIP (1ks)	
Veškeré rackové skříně	
UPS	
SSD, HDD a pásková média	

<b>Lokalita E – ISL</b>	
Adresa a kontaktní osoba	
Disková pole (2ks)	v režimu „5x11 NBD Fix“ v době od 7:00 do 18:00; zálohovací server v režimu 7x24 ND fix.
SAN switch (2ks)	
FC switch (1ks)	
VTL (1ks)	
Pásková knihovna (společná pro ŠIS/ISL) (1ks)	
Zálohovací server (1ks)	
Monitorovací server (1ks)	
Router FC/FCIP (1ks)	
Rackové skříně	
UPS	
SSD, HDD a pásková média	<b>veškeré vadné datové nosiče zůstávají v majetku objednatele</b>

<b>Lokalita E1 – ŠIS</b>	
Adresa a kontaktní osoba	
Disková pole (1ks)	v režimu „5x11 NBD Fix“ v době od 7:00 do 18:00; zálohovací server v režimu 7x24 ND fix.
SAN switch (2ks) (viz požadavky SAN v lokalitě E/E1)	
FC switch (1ks)	
VTL (1ks)	
Pásková knihovna (viz Lokalita E)	
Zálohovací server (1ks)	
Monitorovací server (1ks)	
Router FC/FCIP (1ks)	
Rackové skříně	
UPS	
SSD, HDD a pásková média	<b>veškeré vadné datové nosiče zůstávají v majetku objednatele</b>

#### d) Požadavky na kvalitu služby

Název SLA	Hodnota SLA
Lhůta pro potvrzení přijetí požadavku	15 minut
Garantovaná doba zahájení řešení incidentu	60 minut
Garantovaná doba vyřešení incidentu (hod)	viz jednotlivé lokality v kapitole Rozsah služby
Uzavření incidentu	předání ve formě „Dílčího protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť“ s podpisem obou smluvních stran
Fakturační období	periodicky za každé čtvrtletí v písemné formě s akceptací zástupce objednatele „Protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“

#### Ad 3) SLA 3 – Služba „technická podpora SW“

##### a) Definice služby

Služba podpory k předmětnému komerčnímu SW představuje plnění, které se skládá z podpory výrobce všech předmětných SW technologií a řešení (OS, VSAN, SDÚ, monitoring, zálohování, atd.).

##### b) Činnosti služby

- zajištění diagnostiky a asistence při určování, zda se jedná o HW nebo SW problém na místě plnění služby v příslušné lokalitě
- zajištění servisu vadných SW komponent v místě instalace, odstranění problému na všech předmětných SW komponentech a řešení na zařízeních dle provedené diagnostiky včetně problémů v konfiguraci a uvedení do původního stavu před vznikem incidentu a dle specifikace zařízení, fyzická instalace nebo reinstalace všech nefunkčních SW komponent nebo celého řešení a provedení jeho konfigurace či rekonfigurace
- plánování, rozvržení a instalace oprav dle specifikace výrobce, dále diagnostiku chybových stavů a aplikace opravných SW balíčků včetně aktualizace
- zasilání oznámení o dostupnosti opravných SW balíčků (preventivní a opravné SW balíky) včetně jejich elektronického či fyzického dodání na datovém nosiči
- eskalace potenciálních problémů středisku podpory konkrétního výrobce předmětného SW.

### c) Rozsah služby

Lokalita	Režim	Rozsah	Adresa a kontaktní osoba
Lokalita A – FIS/ISSP	5x11	7:00 – 18:00	
Lokality B, C1, E1 – ŠIS			
Lokality C, E – ISL			

### d) Požadavky na kvalitu služby

Název SLA	Hodnota SLA
Lhůta pro potvrzení přijetí požadavku	15 minut
Garantovaná doba zahájení řešení incidentu	60 minut
Uzavření incidentu	předání ve formě „Dílčího protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť“ s podpisem obou smluvních stran
Fakturační období	periodicky za každé čtvrtletí v písemné formě s akceptací zástupce objednatele „Protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“

## Ad 4) SLA 4 – Služba „pravidelné preventivní profylaktické prohlídky“

### a) Definice služby

Služba profylaxe představuje plnění, které se skládá z profylaxe průběžné, preventivní a z podpory řešení s cílem včasné detekce potenciálních problematických stavů individuálních komponent řešení i řešení jako celku. Komplexní proaktivní údržbu infrastruktury, služby v oblasti administrace a správy a spolupráci se zástupci objednavatele v celkovém rozsahu nejméně 2 MD ročně pro každou z lokalit výše uvedených KIS (pro profylaxi) a 1MD ročně pro každou z lokalit výše uvedených KIS (pro pracovní jednání – 2h na čtvrtletní schůzky).

### b) Přidělený dedikovaný tým pro toto SLA sestávající minimálně z:

- Manažera dodávky služeb – hlavní kontaktní osoby pro technické a organizační záležitosti, který koordinuje dodávku služeb a řídí využívání zdrojů. U manažera dodávky služeb by měla být požadována minimálně ITIL v3 certifikace z důvodu procesního řízení na straně poskytovatele servisních služeb (u manažera dodávky technické podpory považujeme certifikaci minimálně ITIL v3 za nutnou a to v úrovni kvalifikace ověřené certifikátem „ITIL Service Operation Certificate“ nebo nadřazeným certifikátem „ITIL Expert in IT Service Management“),
- storage konzultant (oblast 3PAR) - storage specialista odpovědný za činnosti vedoucí k optimalizaci a spolehlivosti provozu diskových polí HPE 3PAR (vždy musí být k dispozici náhradní Storage konzultant, v případě nedostupnosti dedikovaného Storage konzultanta),
- backup konzultant (oblast StoreOnce a DataProtector) - Backup specialista odpovědný za činnosti vedoucí k optimalizaci a spolehlivosti provozu zálohovacích jednotek HPE



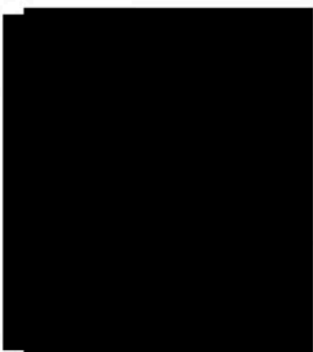
StoreOnce a DataProtector (vždy musí být k dispozici náhradní Backup konzultant, v případě nedostupnosti dedikovaného Backup konzultanta),

- HW specialisty – výrobcem certifikovaný HW specialista odpovědný za proaktivní činnosti na podporovaném zařízení,

### **c) Činnosti služby**

- pravidelná kontrola funkčnosti a výkonnosti řešení všech předmětných technologií (dostupnost, funkčnost, výkonnost – HW, SW a FW) dle doporučení daného výrobcem včetně zákonných revizí dle příslušné platné ČSN,
- pravidelná roční preventivní údržba všech předmětných technologií dle doporučení výrobce v prostorách objednatele,
- zpracování ročního plánu podpory - roční plán podpory sestavený při zahájení kontraktu a průběžně aktualizován. Popisuje provozní výpočetní prostředí a seznam dodávky služeb (poskytovatel zpracuje do 10-ti pracovních dnů od popisu smlouvy, který bude odsouhlasený zástupcem objednatele – manažerem projektu DÚ),
- pravidelné pracovní jednání - čtvrtletní schůzky k analýze průběhu podpory a plánování dalších akcí v reakci na aktuální situaci a potřeby. Doklady k řešeným reaktivním servisním případům, vyhodnocení plnění smluvních zásahů, identifikace trendů a příležitostí, jak zvýšit výkon a spolehlivost,
- sběr a analýza logů a dalších provozních a konfiguračních dat s výsledným seznamem doporučení pro upgrade FW a SW komponent a doporučení změn konfigurace. Implementaci všech doporučení po odsouhlasení zástupcem objednatele provedou pracovníci poskytovatele,
- komplexní kontrola celého výpočetního prostředí - jednou ročně komplexní kontrola celého prostředí napojeného na datová úložiště z pohledu vysoké dostupnosti zahrnující nejen vlastní disková pole ale také SAN a připojené servery. Požadována je výsledná tištěná zpráva obsahující doporučení směřující ke zlepšení dostupnosti v rámci celého výpočetního prostředí. V rámci komplexní kontroly provede poskytovatel požadované pravidelné revize elektrických zařízení,
- Proaktivní podpora musí být dodávána v českém nebo slovenském jazyce.

#### d) Rozsah služby

Lokalita	Adresa a kontaktní osoba	Rozsah
Lokalita A – FIS/ISSP		<ul style="list-style-type: none"><li>• 1x ročně, v časovém rozsahu nutném pro kontrolu všech zařízení,</li><li>• příslušný pracovník objedná prohlídku pro lokalitu nejméně v předstihu 14 dní,</li><li>• poskytovatel je povinen provést prohlídku v čase určeném objednávkou i v režimu 24x7 (včetně mimopracovní doby a dnů pracovního klidu)</li></ul>
Lokality B, C1, E1 – ŠIS		
Lokality C, E – ISL		

#### e) Požadavky na kvalitu a kvantitu služby

Název SLA	Hodnota SLA
Minimální objem poskytnutých služeb (člověkohodiny) v rámci vyhodnocovacího období	Lokality A, B, C, C1, E, E1 - 1 MD/rok
Uzavření incidentu	předání ve formě „Dílčího protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť“ s podpisem obou smluvních stran
Fakturační období	periodicky ročně v písemné formě s akceptací zástupce objednatele „Protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“

#### Ad 5) SLA 5 - Služba „konzultace a práce na vyžádání“

##### a) Definice služby

Služba "konzultace a práce na vyžádání" představuje plnění, které se skládá z:

- aktivní konzultační technické podpory předmětného řešení (technické a metodické otázky související s provozem a rozvojem předmětného řešení), nebo
- provedení konkrétní činnosti související s provozem předmětného řešení, a to na vyžádání (např. telefonicky, e-mailem, apod.)
- na dálku (např. telefonicky, mailem, apod.) nebo
- přímo na konkrétní lokalitě

vždy mezi oprávněným zástupcem objednatele a stanoveným zástupcem poskytovatele.

##### b) Činnosti služby

jsou na základě požadavků objednatele zejména, nikoliv však výhradně:

- odborná součinnost v rámci budoucích certifikačních procesů Národního bezpečnostního úřadu,
- odborná pomoc při tvorbě pomocné dokumentace (např. návrhy pro optimalizaci provozu datových úložišť, návrhy opatření proti vzniku nestandardních stavů, plány pro provádění testů v rámci DR, zpracování DR scénářů, a kompletní dokumentace pro DR, návody pro nastavování rolí pro datová úložiště, odborná pomoc při zpracování projektové bezpečnostní dokumentace ve prospěch opakované nebo nové certifikace, případně odborná pomoc při zpracování provozní bezpečnostní dokumentace,
- odborná pomoc při rekonfiguraci řešení,
- odborná pomoc při konfiguraci a rekonfiguraci komponent v oblasti zálohování dle požadavků zástupce objednatele a doporučení výrobce SW,
- řešení konfiguračních prací, konzultační činnost k zajištění maximálního efektu využití všech prvků datových úložišť, jejich optimalizaci, možnosti další integrace a ujednocení postupů při administrativních úkonech nad datovými úložišti, celková kontrola infrastruktury, seniorský dohled, proaktivní a reaktivní monitoring nad pravidelným zálohováním, konfigurací a servisních logů od jednotlivých prvků datového úložiště a současně poskytnout technickou a metodickou podporu při obnově systému po kritickém incidentu,
- odbornou asistenci poskytovatele při provádění analýz reportingu zatížení a trendů využití systémových zdrojů datových úložišť poskytovaných jak v rámci datových úložišť, tak i mimo něj,
- pracovníci poskytovatele budou na vyžádání zástupce objednatele zajišťovat součinnost nebo odbornou asistenci související se vzniklými DR stavy,
- strategické plánování v oblasti ukládání dat a storage infrastruktury, spolupráce na tvorbě koncepce v oblasti ukládání dat, infrastruktury a disaster recovery,
- kapacitní plánování v oblasti ukládání dat a storage infrastruktury včetně optimalizace datového rozložení a nasazování multi-tier storage architektury, spolupráce s třetími stranami v oblasti multivendor konfigurací nasazovaných u objednatele,
- optimalizace logického návrhu instalovaných systémů, aplikací a zařízení,
- podpora při optimalizaci logického návrhu systémů s přihlédnutím ke specifickým požadavkům jednotlivých storage zařízení třetích stran a aplikací provozovaných objednatelem,
- optimalizace výkonu datových úložišť a aplikací na nich provozovaných,
- podpora při optimalizaci výkonu storage infrastruktury a jednotlivých aplikací provozovaných objednatelem včetně zařízení třetích stran instalovaných u objednatele,
- podpora storage týmu zákazníka při eskalacích problémů včetně zařízení třetích stran a multivendor konfigurací,
- podpora storage týmu zákazníka při spolupráci se třetími stranami,
- řešení provozních problémů na storage vzniklých v souvislosti se změnami konfigurace a parametrů polí, spolupráce na přípravě změn a jejich testování před uvedením do operačního nasazení (na základě konfiguračních doporučení a certifikačních podkladů dodaných společnostmi pro storage),

- podpora při nasazování, konfiguraci a připojování serverů a to jak v rámci platforem již v prostředí MO existujících, tak u dalších operačních systémů u storage podporovaných,
- podpora při plánování rozvoje a nasazení SAN v návaznosti na storage a servery k němu připojené,
- podpora a konzultace v oblasti plánování disaster recovery u serverů, které mají data uložená na storage,
- údržba dokumentace změn provedených na datových úložištích a v navazujícím prostředí na základě akcí realizovaných pracovníky poskytovatele a informací předaných pracovníky MO,
- pravidelná kontrola výkonosti datových úložišť,
- údržba kapacitního reportu + návrh pro rozvoj kapacit na datových úložištích,
- celková pravidelná analýza stavu diskových polí,
- poskytovatel na základě požadavku objednatele zpracuje pro potřebu migrace datových úložišť do datových center „Migrační plán“ a „Dokumentaci Disaster Recovery“ v datových centrech“, které budou z hlediska administrativní bezpečnosti evidovány stupněm utajení „Vyhrazené“. V případě potřeby bude poskytovateli umožněno zpracování požadovaných dokumentů na výpočetní technice objednatele (za předpokladu souhlasného stanoviska bezpečnostního ředitele MO z hlediska zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů),
- podpora a konzultace ohledně migrace dat na storage,
- migrační konzultace, návrh rozložení aplikací a využití na storage.

### c) Rozsah služby pro všechny lokality

je požadován min. 10 MD pro každou lokalitu za rok a maximálně 20 MD pro každou lokalitu za rok\*.

Typ služby	Režim	Rozsah	Popis plnění služby
konzultace na dálku	5x11	7:00 - 18:00	kvalifikovaná osoba musí být k dispozici do 1 hodiny po zadání požadavku
konzultace v lokalitě	5x11	7:00 - 18:00	kvalifikovaná osoba musí být v lokalitě k dispozici do 2 pracovních dní po zadání požadavku
práce na vyžádání na dálku	-	-	práce musí být zahájena do 5 pracovních dní od zadání požadavku
práce na vyžádání v lokalitě	-	-	kvalifikovaná osoba musí být v lokalitě k dispozici do 7 kalendářních dní od zadání požadavku, práce mohou probíhat i v režimu 7x24 (včetně mimopracovní doby a dnů pracovního klidu)

\*1 MD (man-day/člověkoden) = 8 MH (man-hour/člověkohodin).

#### d) Požadavky na kvalitu a kvantitu služby

Název SLA	Hodnota SLA
Minimální objem poskytnutých služeb (člověkohodiny) v rámci vyhodnocovacího období	dle potřeby
Jednotka účtování čerpání služby	dle typu služby: <ul style="list-style-type: none"><li>• konzultace na dálku - maximálně každá započatá 1/4 hodina</li><li>• konzultace v lokalitě - maximálně každá započatá hodina</li><li>• práce na vyžádání na dálku - maximálně každá započatá hodina</li><li>• práce na vyžádání v lokalitě - maximálně každá započatá hodina</li></ul>
Fakturační období	Vytvoření dílčích protokolů a následně periodicky za každé čtvrtletí celkový protokol v písemné formě celkový protokol s akceptací zástupce objednatele „Protokolu o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období“

#### B) Způsob hlášení incidentu

##### a) Zdroj

V případě, že zdrojem hlášení incidentu je dohledové pracoviště (viz zdroj č. 1), okamžikem nahlášení incidentu se rozumí nahlášení na e-mail poskytovatele uvedeného v odst. 4. čl. VI. smlouvy o poskytnutí služby technické podpory DÚ s následným prokazatelným předáním řádně vyplněného formuláře Objednávka na technickou podporu datových úložišť.

#### **Zdroj č. 2 – Pracovník poskytovatele při provádění technické podpory, profylaktické prohlídky, konzultace nebo práce na vyžádání**

V případě, že je nestandardní stav (chyba, vada apod.) zjištěn pracovníkem poskytovatele při provádění služeb technické podpory, je pracovník poskytovatele povinen zjištěný nestandardní stav (chybu, vadu apod.) bez zbytečného odkladu nahlásit telefonicky na příslušné dohledové pracoviště (viz zdroj č. 1). Nahlášením nestandardního stavu (chyby, vady apod.) se rozumí okamžik jeho evidence příslušným Dohledovým pracovištěm. Pracovník příslušného dohledového pracoviště postupuje dle jednotlivých bodů této přílohy smlouvy.

Dále je incident řešen jako incident ze zdroje č. 1.

Každému incidentu je přiřazeno jednoznačné evidenční číslo, pod kterým je evidován postup řešení v systému ServiceDesk poskytovatele.

Cenový rozklad

Typ SLA	Předpokládané MAXIMÁLNÍ čerpání	Jednotka	DPH %	Lokalita												Σ za dobu plnění předmětu smlouvy po jednotlivých letech						Σ za celou dobu plnění smlouvy (36 měsíců)		Poznámka
				A		B		C		C1		E		E1		2022		2023		2024		bez DPH	s DPH	
				bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH			
SLA 1 (pracoviště Service desk)		Kč/měsíc	21%	12 000	14 520,00	12 000	14 520,00	12 000	14 520,00	12 000	14 520,00	12 000	14 520,00	12 000	14 520,00	864 000,00	1 045 440,00	864 000,00	1 045 440,00	864 000,00	1 045 440,00	2 592 000,00	3 136 320,00	
SLA 2 (technická podpora hardware)		Kč/měsíc	21%	42 000	50 820,00	42 000	50 820,00	42 000	50 820,00	42 000	50 820,00	42 000	50 820,00	42 000	50 820,00	3 024 000,00	3 659 040,00	3 024 000,00	3 659 040,00	3 024 000,00	3 659 040,00	9 072 000,00	10 977 120,00	
SLA 3 (technická podpora software)		Kč/měsíc	21%	13 400	16 214,00	13 400	16 214,00	13 400	16 214,00	13 400	16 214,00	13 400	16 214,00	13 400	16 214,00	964 800,00	1 167 408,00	964 800,00	1 167 408,00	964 800,00	1 167 408,00	2 894 400,00	3 502 224,00	
SLA 4 (pravidelné preventivní profylaktické prohlídky)		Kč/měsíc	21%	2 884,00	3 489,64	2 884,00	3 489,64	2 884,00	3 489,64	2 884,00	3 489,64	2 884,00	3 489,64	2 884,00	3 489,64	207 648,00	251 254,08	207 648,00	251 254,08	207 648,00	251 254,08	622 944,00	753 762,24	
SLA 5 (konzultace a práce na vyžádání)	min. 10 MD pro každou lokalitu za rok a maximálně 20 MD pro každou lokalitu za rok*	20 MD*/rok	21%	230 720,00	279 171,20	230 720,00	279 171,20	230 720,00	279 171,20	230 720,00	279 171,20	230 720,00	279 171,20	230 720,00	279 171,20	1 384 320,00	1 675 027,20	1 384 320,00	1 675 027,20	1 384 320,00	1 675 027,20	4 152 960,00	5 025 081,60	
Σ za technickou podporu		Kč/měsíc	21%	89 510,67	108 307,91	89 510,67	108 307,91	89 510,67	108 307,91	89 510,67	108 307,91	89 510,67	108 307,91	89 510,67	108 307,91	6 444 768,00	7 798 169,28	6 444 768,00	7 798 169,28	6 444 768,00	7 798 169,28	19 334 304,00	23 394 507,84	
Údržba licencí spjatých s HW		Kč/měsíc	21%	19 650	23 776,50	19 650	23 776,50	19 650	23 776,50	19 650	23 776,50	19 650	23 776,50	19 650	23 776,50	1 414 800,00	1 711 908,00	1 414 800,00	1 711 908,00	1 414 800,00	1 711 908,00	4 244 400,00	5 135 724,00	
Údržba SW / licencí		Kč/měsíc	21%	17 000	20 570,00	17 000	20 570,00	17 000	20 570,00	17 000	20 570,00	17 000	20 570,00	17 000	20 570,00	1 224 000,00	1 481 040,00	1 224 000,00	1 481 040,00	1 224 000,00	1 481 040,00	3 672 000,00	4 443 120,00	
Σ za maintenance		Kč/měsíc	21%	36 650,00	44 346,50	36 650,00	44 346,50	36 650,00	44 346,50	36 650,00	44 346,50	36 650,00	44 346,50	36 650,00	44 346,50	2 638 800,00	3 192 948,00	2 638 800,00	3 192 948,00	2 638 800,00	3 192 948,00	7 916 400,00	9 578 844,00	
Σ		Kč/měsíc	21%	126 160,67	152 654,41	126 160,67	152 654,41	126 160,67	152 654,41	126 160,67	152 654,41	126 160,67	152 654,41	126 160,67	152 654,41	9 083 568,00	10 991 117,28	9 083 568,00	10 991 117,28	9 083 568,00	10 991 117,28	27 250 704,00	32 973 351,84	

**Poznámky:** Nabídková cena musí zahrnovat veškeré náklady poskytovatele spojené s plněním předmětu smlouvy (tj. zejména náklady na dopravu do místa plnění, clo, dokumentaci apod.). Celková nabídková cena nesmí překročit za všechny lokality a celou dobu plnění částku 33 000 000,- Kč vč. DPH.

Veškeré informace vztahující se k jednotlivým druhům (typům) služby jsou uvedeny v příloze č. 1 smlouvy

\*Pro účely hodnocení nabídek uchazeč nacení 20 MD pro každou lokalitu pro každý rok.

\*1 MD (man-day/člověkohoden) = 8 MH (man-hour/člověkohodin).

**OBJEDNÁVKA SLUŽBY**

Číslo smlouvy objednatele:

Datum: .....

poskytovatele:

Čas: .....

Evidenční číslo: .....

Objednatel:

Poskytovatel:

**Česká republika – Ministerstvo obrany**  
Tychonova 1  
160 00 Praha 6  
**zastoupená:**  
Dohledové pracoviště Supervizora KIS AČR

Práce v místě výskytu

Poskytnutí služby související s předmětem plnění smlouvy:

**A) Místo:**

- 1. Lokalita:**
- 2. Typ zařízení:**
- 3. Výrobní číslo zařízení:**
- 4. Další údaje:**
- 5. Požadavek na pohotovostní režim zásahu dle smlouvy v hod.:**

ND     NBD     jiná

**B) Popis:**

**C) Kontaktní údaje:**

Informaci poskytne - jméno:

tel:

Doplňující informace:

mob:

Objednatelům pověřená osoba, podpis, kontakt:

### Dílčí protokol o čerpání technické podpory datových úložišť

Objednatel	Poskytovatel
Česká republika - Ministerstvo obrany Tychonova 1, 160 01 Praha 6  zastoupená ..... ředitel VÚ 3255 Praha nebo jím písemně pověřená osoba	
Číslo smlouvy objednatele	Číslo smlouvy poskytovatele

Na základě objednávky TP						
Stručný popis objednané TP:						
Ev. č. objednávky objednatele:		Ze dne:				
Ev. č. poskytovatele:		Ze dne:				
TP objednána pro lokalitu:	A	B	C	C1	E	E1
TP objednána ze SLA:	SLA 1	SLA 2	SLA 3	SLA 4	SLA 5	

Plnění TP			
Plněno od:		Počet vyčerpaných hodin TP	
Plněno do:			

Podrobný popis poskytnuté TP

Vyjádření odpovědné osoby objednatele

Potvrzení odpovědné osoby poskytovatele		Potvrzení odpovědné osoby objednatele	
Jméno a příjmení		Jméno a příjmení	
Datum		Datum	
Podpis		Podpis	



<b>Souhrnný protokol o čerpání technické podpory datových úložišť v daném období</b>			
--	--	--	--

<b>Předmět:</b>	<b>Poskytování technické podpory datových úložišť</b>		
<b>Číslo smlouvy objednatele:</b>		<b>Číslo smlouvy poskytovatele:</b>	

<b>Období plnění, tj. období, ve kterém byly služby technické podpory poskytovány:</b>	<b>Měsíce</b>	<b>počet čerpaných hodin</b>

<b>Objednatel:</b>	<b>Poskytovatel:</b>
<b>Česká republika - Ministerstvo obrany Tychonova 1, 160 01 Praha 6</b>  zastoupená ..... ředitel VÚ 3255 Praha nebo jím písemně pověřená osoba	

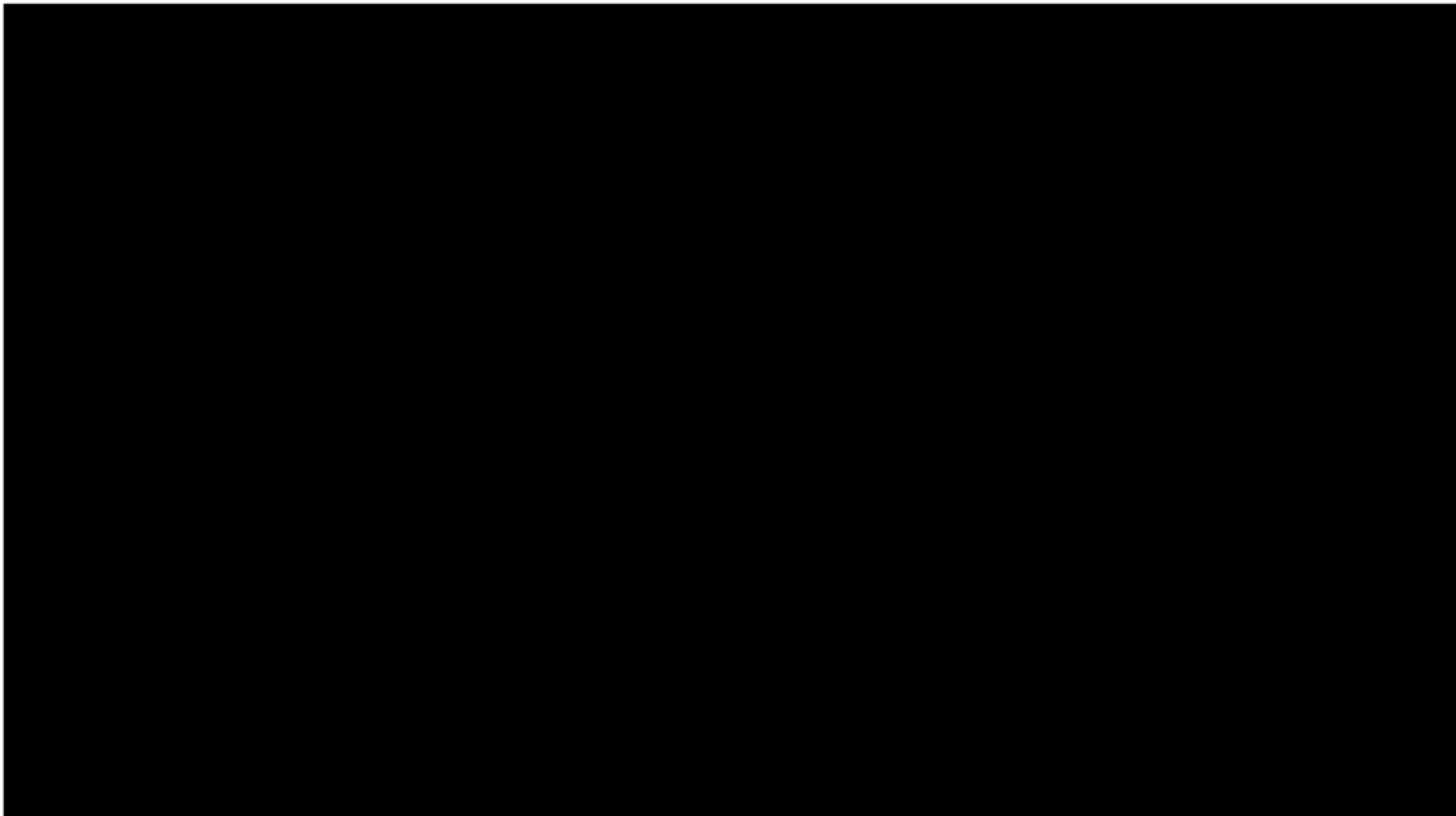
➤ Potvrzení o poskytnutí odborné technické podpory:

➤ Poznámky, stanoviska a upřesnění objednatele k provedeným službám:

➤ Rozpis poskytnuté technické podpory za dané období:

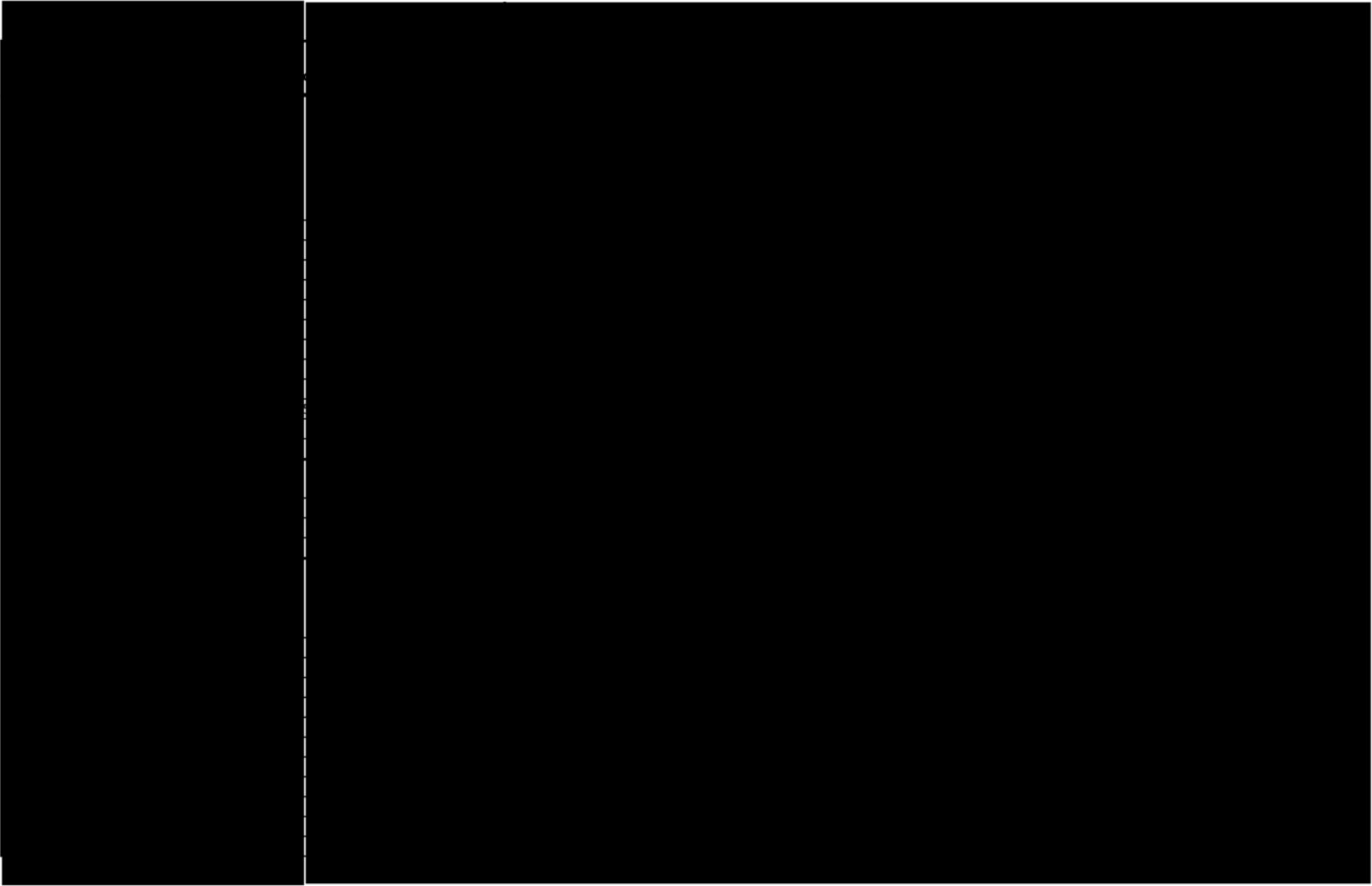
<b>Potvrzení pověřené osoby objednatele:</b>		<b>Potvrzení pověřené osoby poskytovatele:</b>	
Jméno a příjmení		Jméno a příjmení	
Datum		Datum	
Podpis		Podpis	

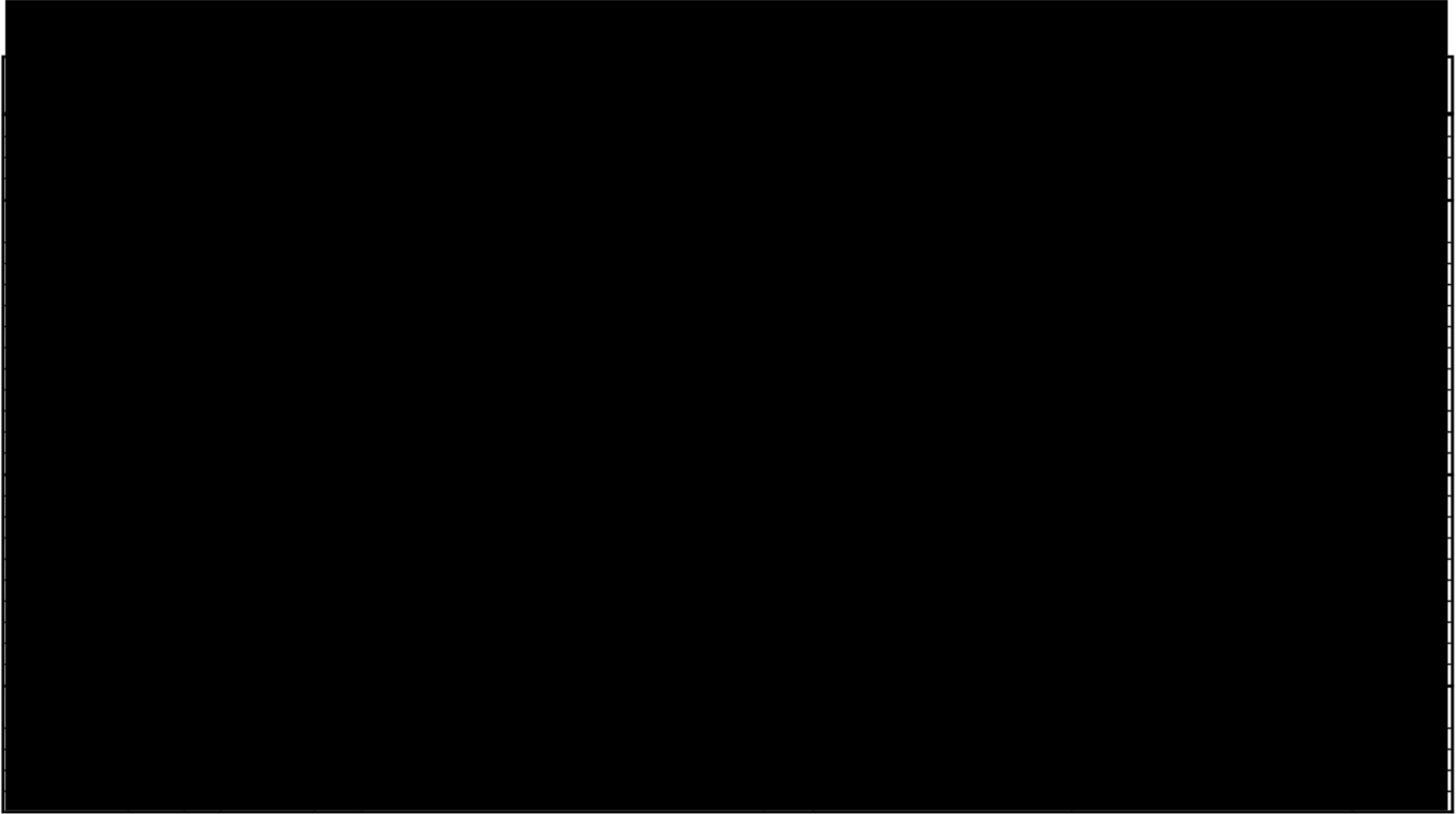
## Seznam komponent

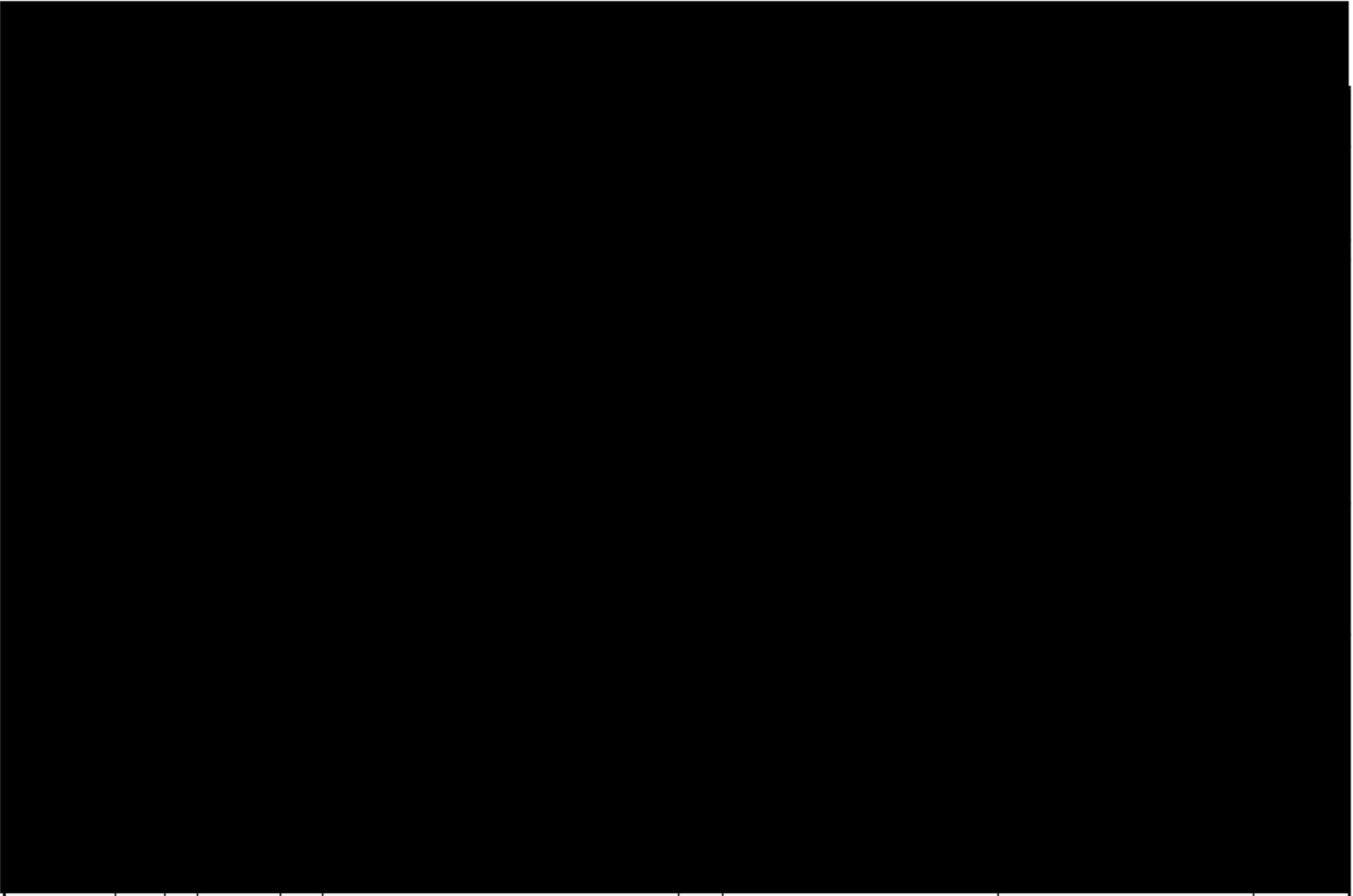


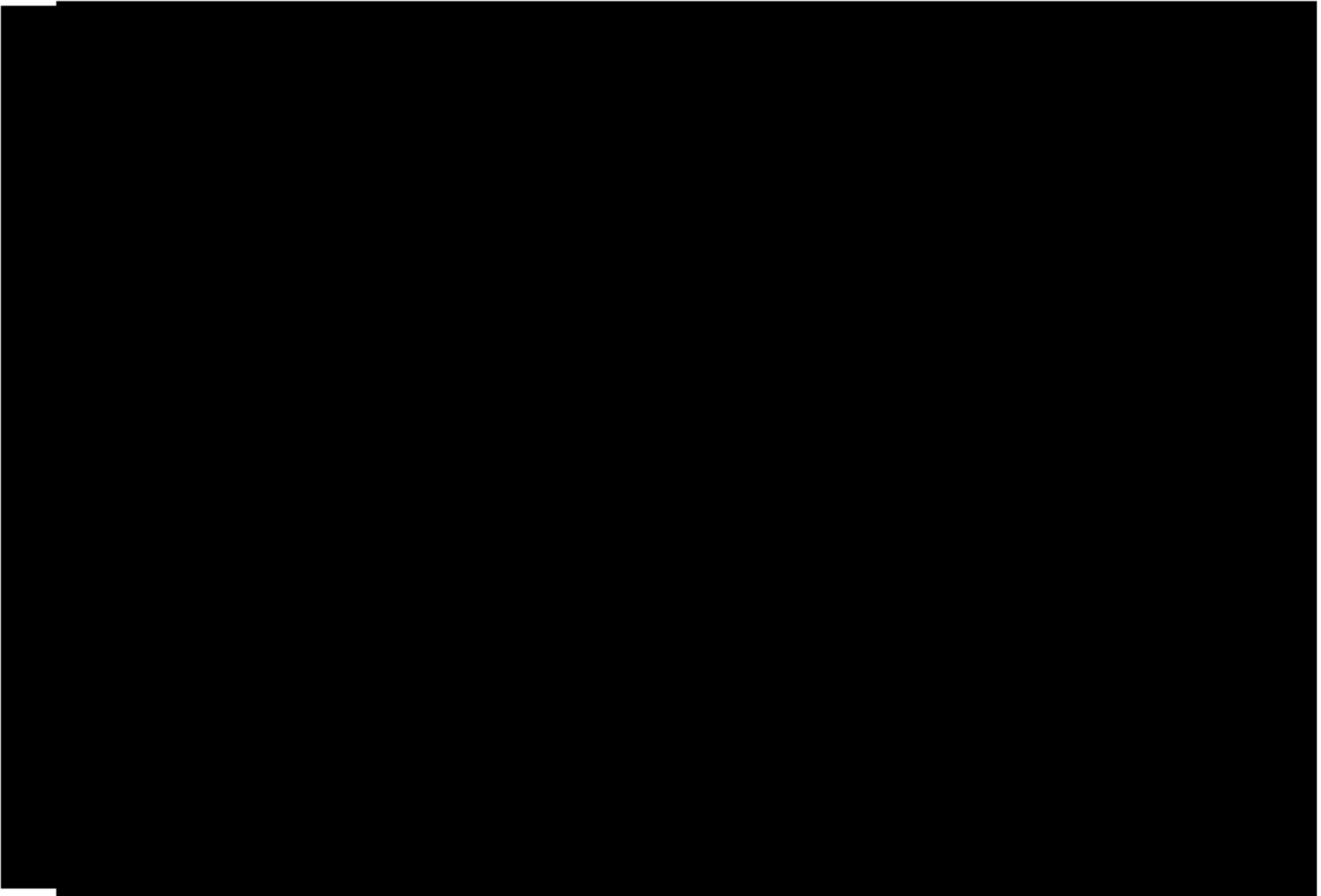




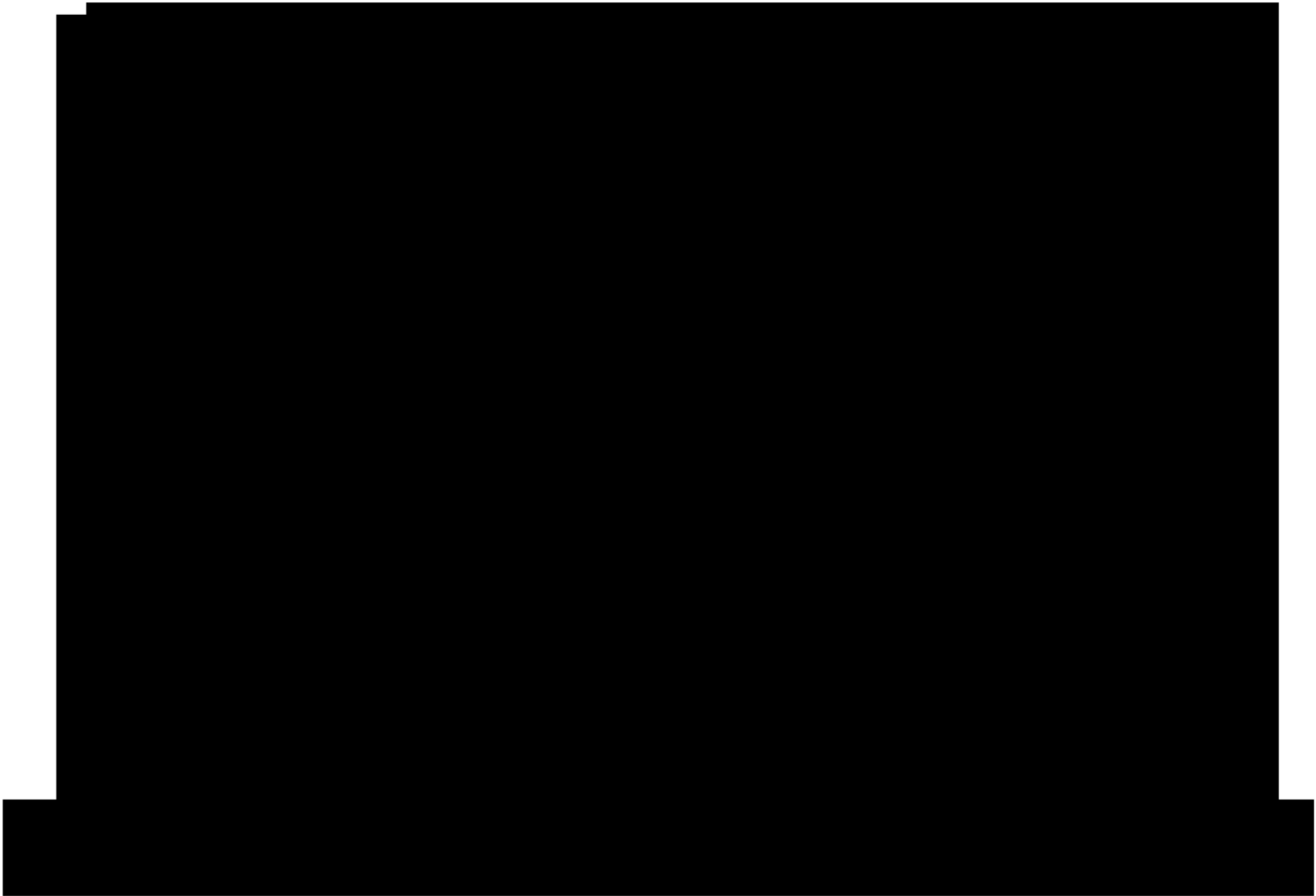


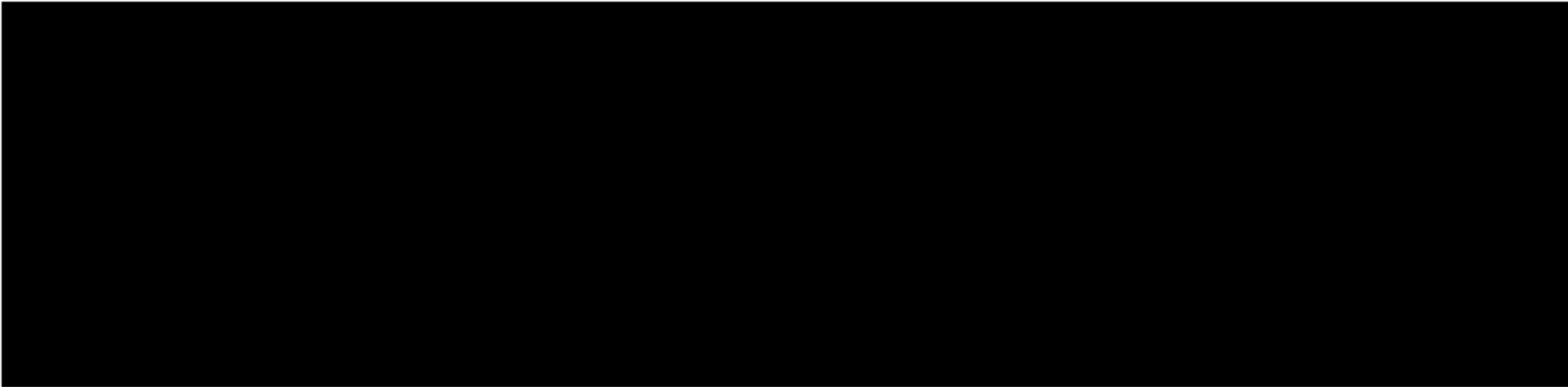








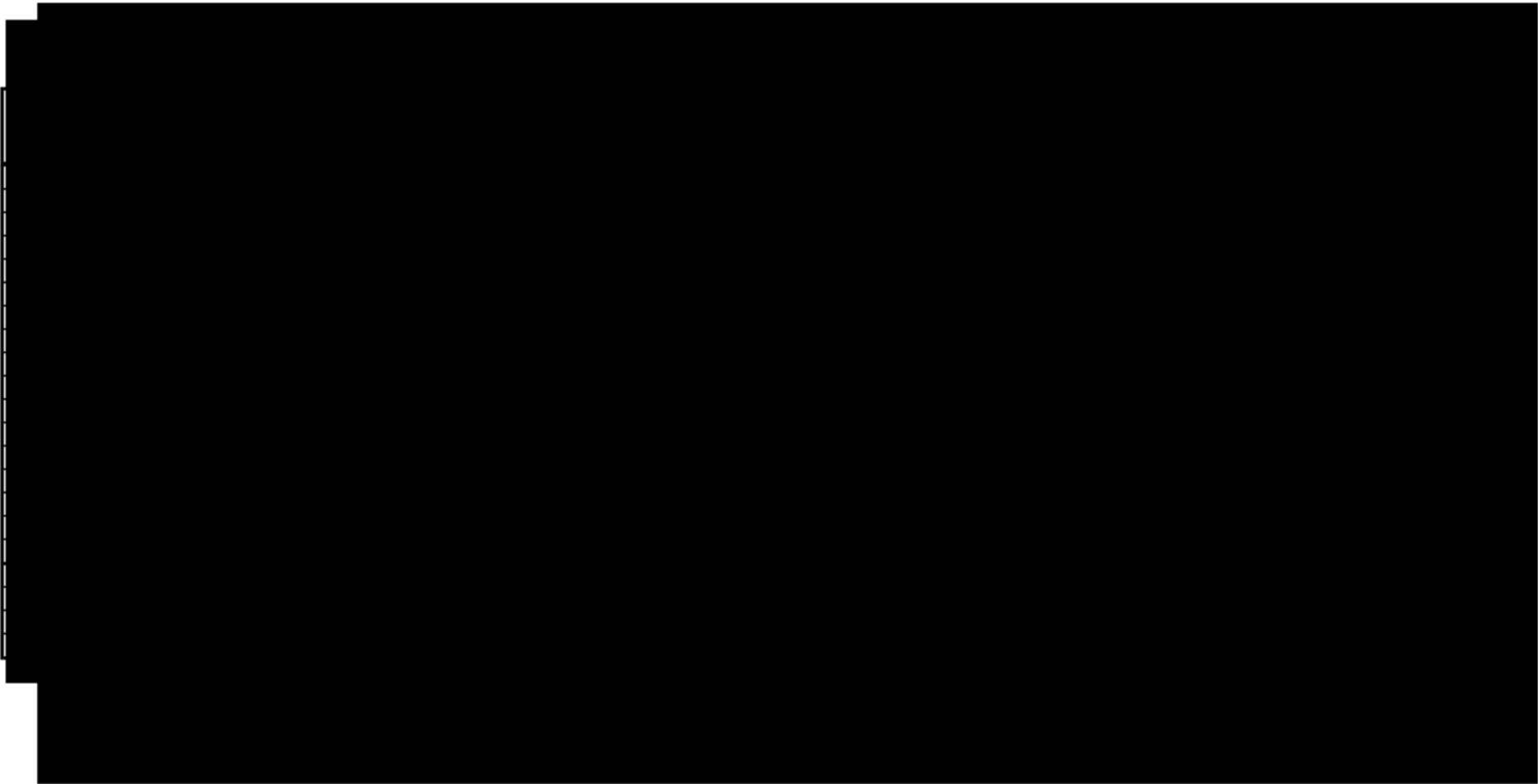




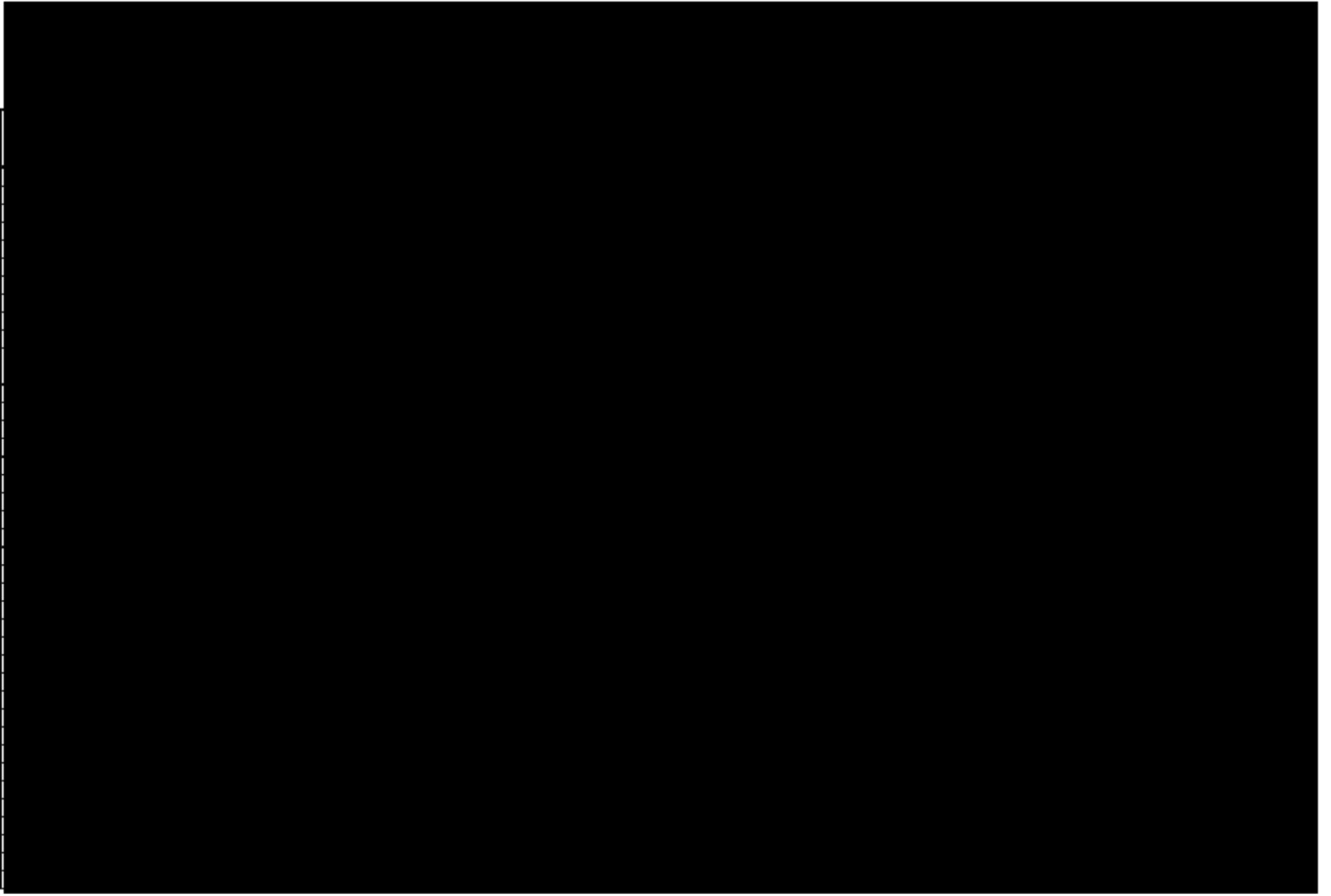




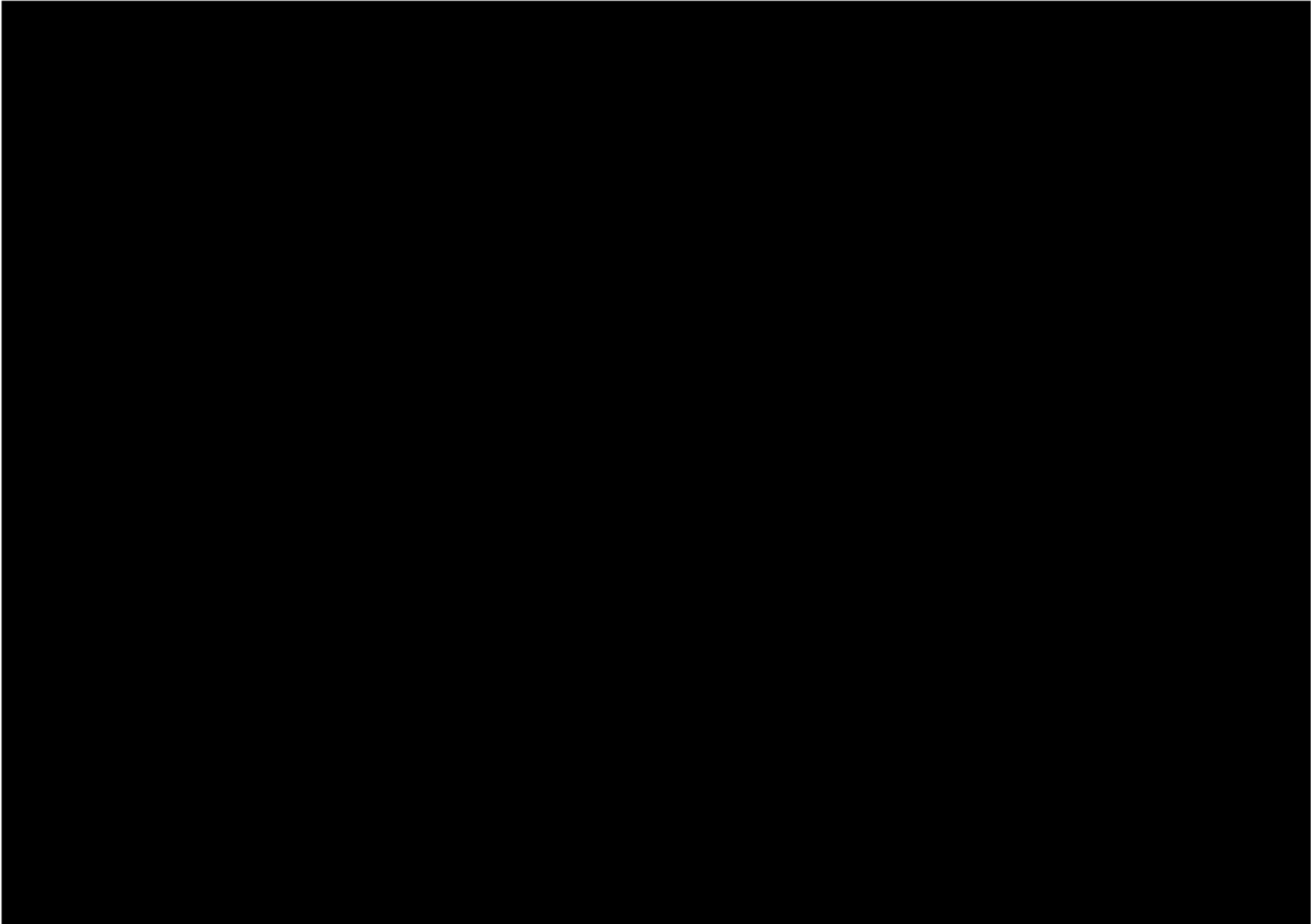






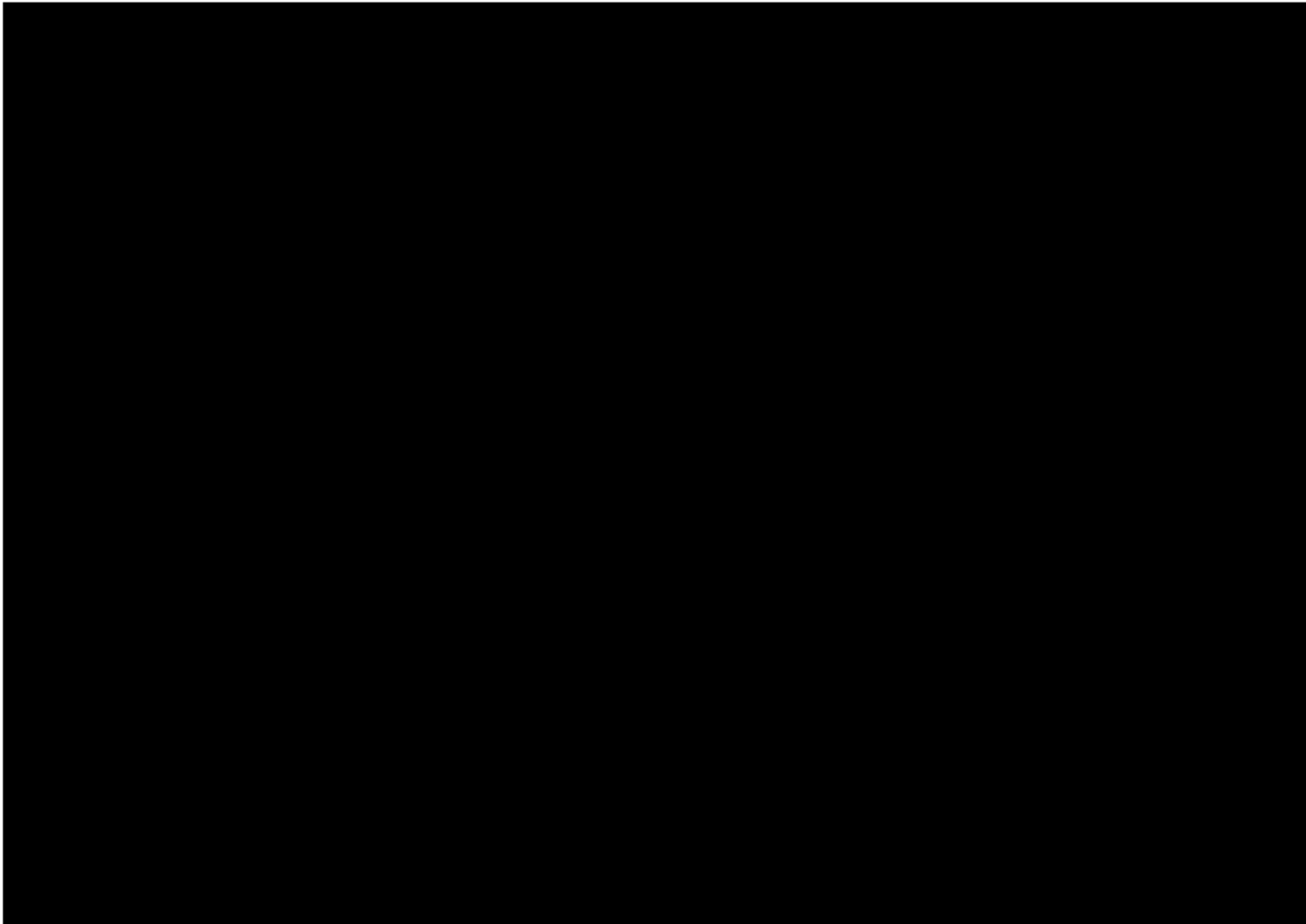


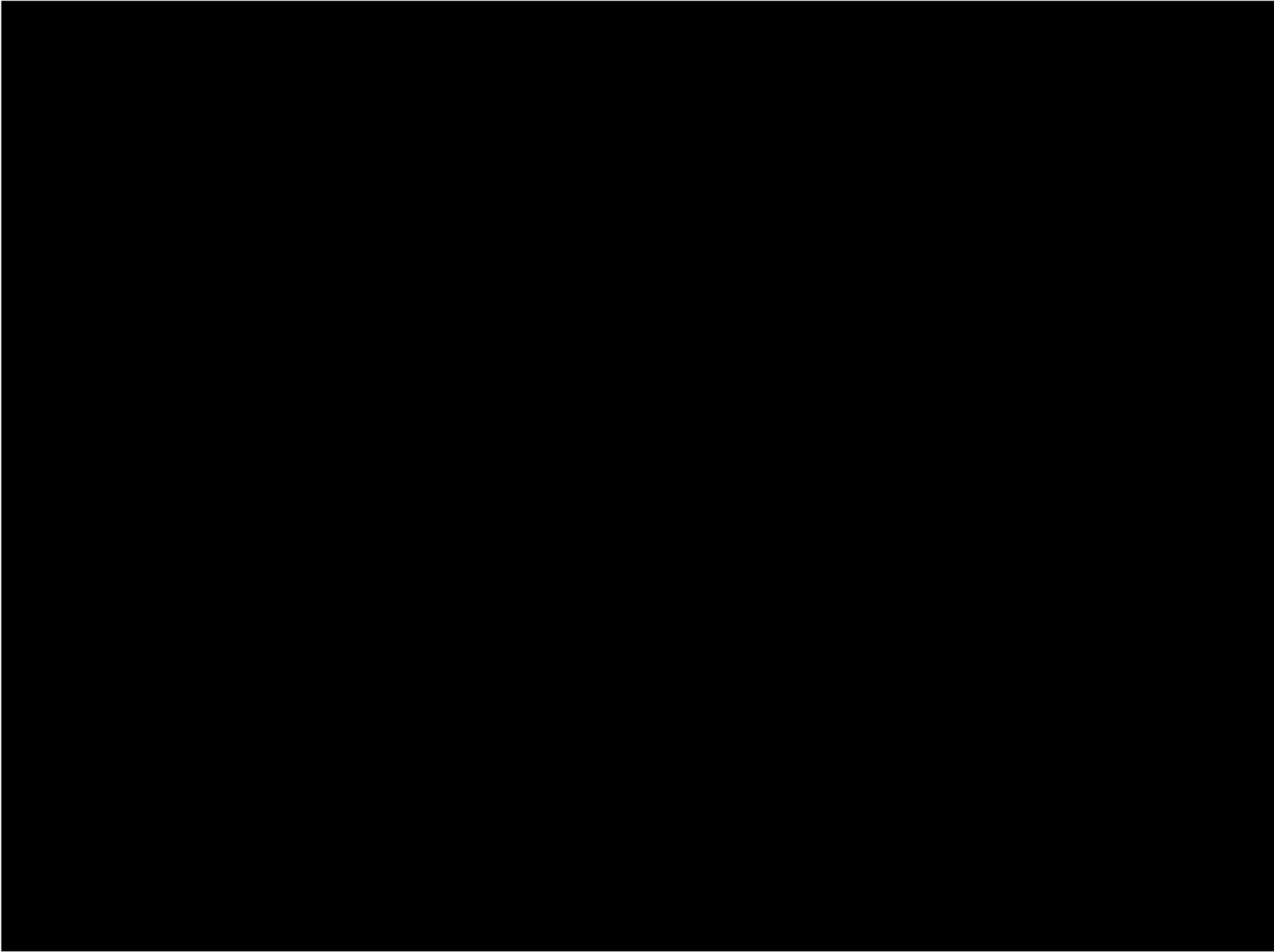








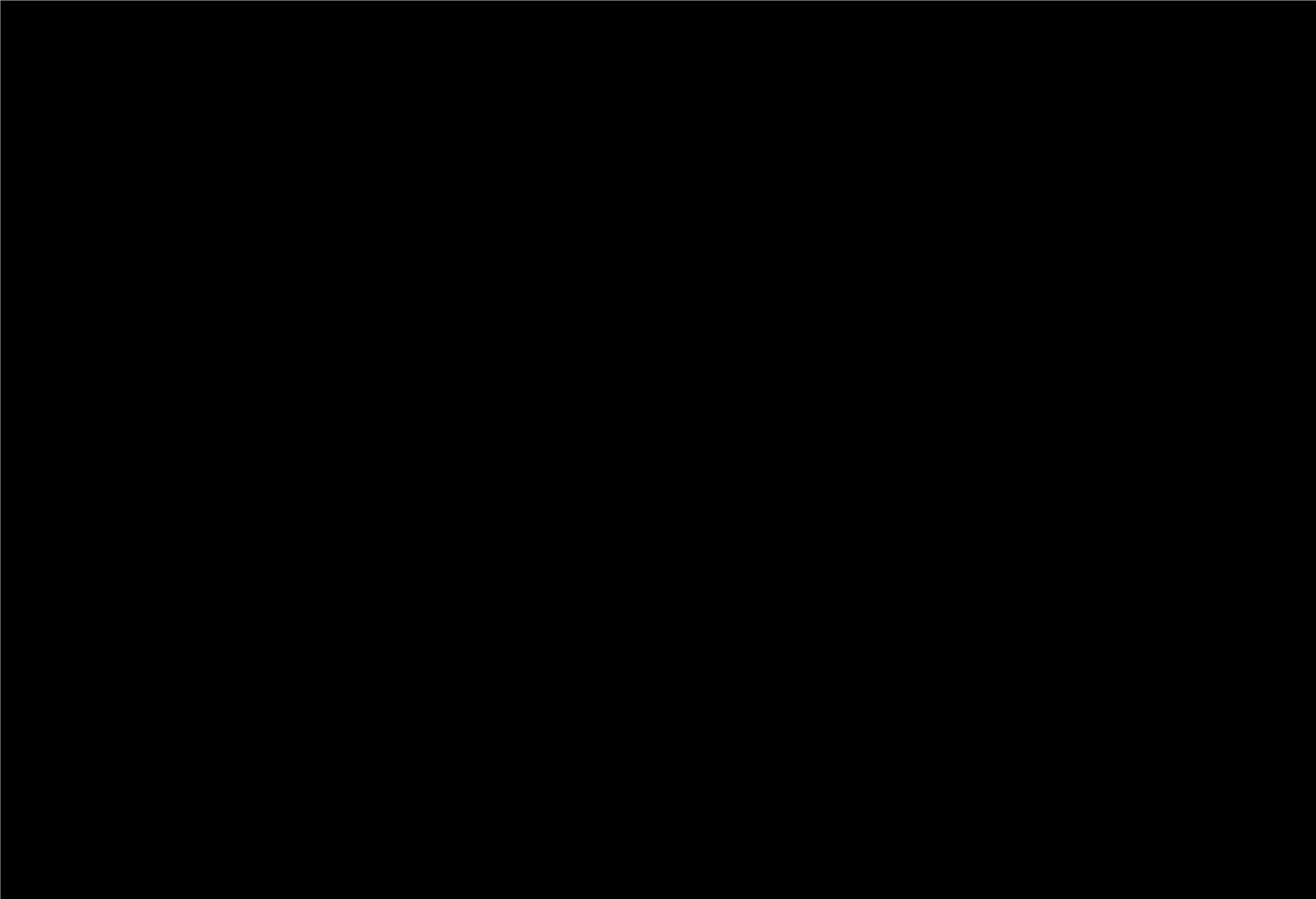




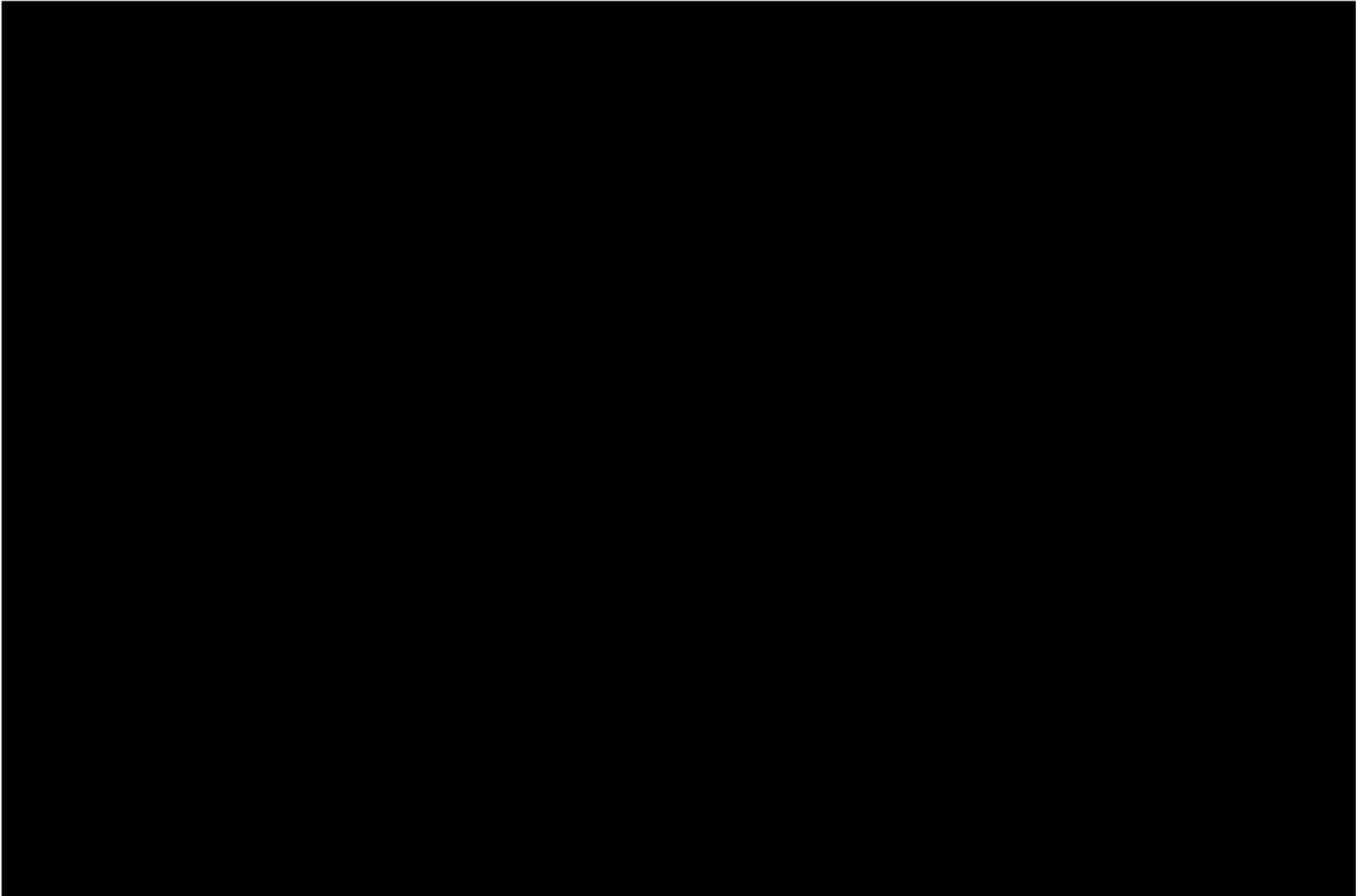


KONFIGURACE DODÁVKY TC-6 – lokalita „E1“ – ŠIS (necertifikovaný KIS)

HPE Order #	Lokalita	Item NR	Kód Produktu	Opt. Code	Popis Produktu	Počet	Podrobný popis produktu	s/n	Box No.
L8P1-47254-011	E1	1	BB915A		HPE StoreOnce 5100 48TB System	1	VTL	CZ36425S01	8000-BWOCJ
L8P1-47254-011	E1	2	BB916A		HPE StoreOnce 5100 48TB Capacity Upg Kit	1	<i>budova 1</i>		
L8P1-47254-011	E1	4	BB928A		HPE StoreOnce 8Gb Fibre Channel Card	4	StoreOnce 5100		
L8P1-47254-011	E1	6	BB888A		HPE StoreOnce 4500/5100 Catalyst LTU	1	-2x upg 48TB		
L8P1-47254-011	E1	8	BB951A		HPE StoreOnce 8Gb Fibre Channel Card LTU	4	-4x FC HBA		
L8P1-47254-011	E1	10	BB945A		HPE StoreOnce 5100 48TB Upg Kit LTU	1	Catalyst		
L8P1-47254-010	E1	14	HA113A1	5KK	HPE StoreOnce Basic Installation SVC	1			
L8P1-47254-010	E1	16	HA124A1	55Q	HPE StoreOnce System startup SVC	1			
L8P374332008		E1	BB916A		HPE StoreOnce 5100 48TB Capacity Upg Kit	2	Rozšíření VTL <i>budova 1</i>	7C804103JS 7C804103JT	8000-BWOCJ
L8P374332008		E1	BB945A		HPE StoreOnce 5100 48TB Upg Kit LTU	2			
L8P374332008		E1	BB945A		HPE StoreOnce 5100 48TB Upg Kit LTU	2			
L8P374332008		E1	HA113A1		HPE Installation Service	1			
L8P374332008		E1	HA113A1	5KK	HPE Installation Service - HPE StoreOnce Basic Installation SVC	2			
L8P1-47254-010	E1	17	QR480B		HPE SN6000B 16Gb 48/48 FC Switch	2	SAN <i>budova 1</i>	CZC639H4FE CZC639H4FJ	8000-BTR93 8000-BTRCL
L8P1-47254-010	E1	19	QK724A		HPE B-series 16Gb SFP+SW XCVR	92	2x 48p - SN6000B (QR480B)		
L8P1-47254-010	E1	21	QK725A		HPE B-series 16Gb SFP+LW 10km XCVR	4	48x SW SFP		
L8P1-47254-010	E1	25	HA113A1	5GA	HPE LowEnd SAN/Edge Switch/HAFM Inst SVC	2	4x LW SFP		
L8P1-47254-010	E1	157	QK734A		HPE Premier Flex LC/LC OM4 2f 5m Cbl	48			
L8P1-47254-010	E1	26	AM867C		HPE 8/8 Base 8-port Enabled SAN Switch	1	1x 8p SAN switch	CZC635T38X	8000-BTRTS
L8P1-47254-010	E1	28	AJ716B		HPE 8Gb Short Wave B-Series SFP+ 1 Pack	4	<i>budova 2</i>		
L8P1-47254-010	E1	29	AJ716B		HPE 8Gb LW B-series 10km FC SFP+ 1 Pack	4	4x SW SFP		
L8P1-47254-010	E1	32	HA113A1	5GA	HPE LowEnd SAN/Edge Switch/HAFM Inst SVC	1	4x LW SFP		
L8P1-47254-010	E1	158	QK734A		HPE Premier Flex LC/LC OM4 2f 5m Cbl	8			
L8P1-47254-010	E1	33	AK381A		HPE MSL4048 0-Drive Tape Library	1	TAPE	DEC63704ZV	8000-BTQTW
L8P1-47254-010	E1	34	N7P36A		HPE MSL LTO-7 FC Drive Upgrade Kit	3	<i>budova 2</i>		
L8P1-47254-010	E1	36	HA113A1	5DS	HPE StoreEver MSL 2024/4048 Install SVC	1	MSL4048		
L8P1-47254-010	E1	37	HA113A1	5DU	HPE StoreEver Driv PwrSupCrd Install SVC	3	3x LTO7		
L8P1-47254-010	E1	38	AH220A		HPE MSL Redundant Power Supply Kit	1	26x páska		
L8P1-47254-010	E1	40	C7978A		HPE Ultrium Universal Cleaning Cartridge	3	3x čistící		
L8P1-47254-010	E1	41	C7977A		HPE LTO-7 Ultrium 15TB RW Data Cartridge	26			
L8P1-47254-010	E1	42	719064-B21		HP DL380 Gen9 8SFF CTO Server	1	DOHLEDOVÝ SERVER	CZJ64004GB	G104-2HCUF
L8P1-47254-010	E1	44	817927-L21		HPE DL380 Gen9 E5-2620v4 FIO Kit	1	<i>budova 1</i>		
L8P1-47254-010	E1	45	817927-B21		HPE DL380 Gen9 E5-2620v4 Kit	1	1x DL380		
L8P1-47254-010	E1	47	836220-B21		HPE 16GB 2Rx4 PC4-2400T-R Kit	8	2x cpu E5-2620v4		
L8P1-47254-010	E1	49	804613-B21		HP 200GB 6G SATA MU-2 SFF SC SSD	2	128GB RAM 8x16		
L8P1-47254-010	E1	51	759212-B21		HP 600GB 12G SAS 15K 2.5in SC ENT HDD	2	2x SSD 200GB		
L8P1-47254-010	E1	53	749974-B21		HP Smart Array P440ar/2G FIO Controller	1	2x 600GB 15K SAS		









**INFORMAČNÍ DOTAZNÍK PODNIKATELE,  
KTERÉMU BUDE RESORT MO POSKYTOVAT UTAJOVANÉ INFORMACE  
v rámci veřejné zakázky číslo 20640517**

*Název obchodní firmy nebo jméno a příjmení podnikající fyzické osoby:*

**S&T CZ s.r.o.**

*Sídlo:*

**Na Strži 1702/65, 140 00 Praha 4**

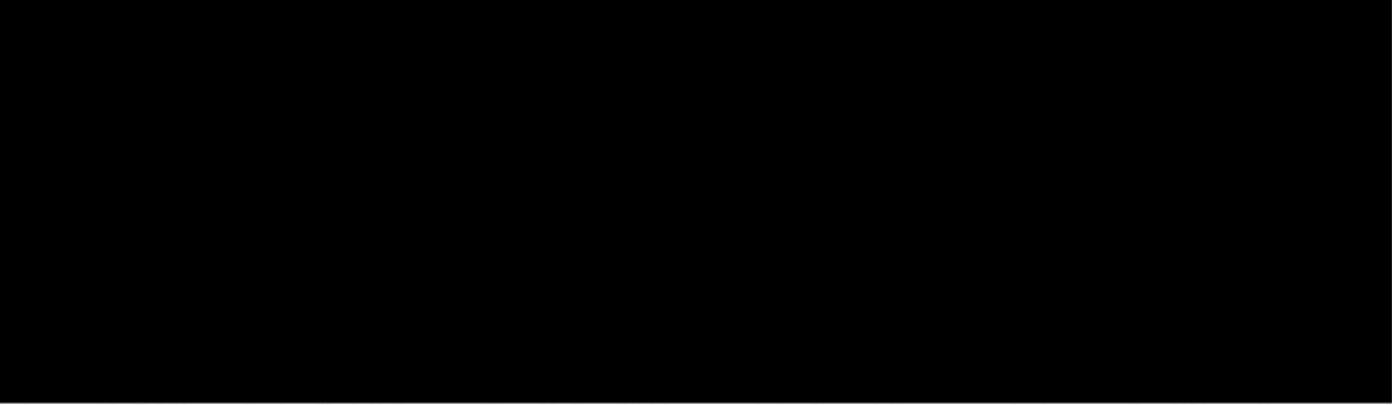
*Identifikační číslo:*

**44846029**

*Právní forma:*

**Společnost s ručením omezeným, zapsána u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 6033**

*Důvod seznamování se s utajovanými informacemi:*



*Seznam fyzických osob, které podnikatel určil k přebírání utajovaných informací (utajovaných dokumentů, vojenského materiálu, který nese utajovanou informaci) od resortu MO s uvedením jména, příjmení, data narození, čísla Osvědčení nebo Oznámení o splnění podmínek pro přístup k utajované informaci spolu se stupněm utajení a data platnosti a informaci o Poučení:*

**Viz. uvedeno v tabulce níže.**

*Seznam poddodavatelů, kteří se budou podílet na realizaci zakázky s uvedením názvu a IČ.*

**Nebudeme využívat.**

*Seznam fyzických osob, které se budou za poddodavatele seznamovat s utajovanými informacemi poskytnutými resortem Ministerstva obrany s uvedením jména, příjmení, data narození, čísla Osvědčení nebo Oznámení o splnění podmínek pro přístup k utajované informaci spolu se stupněm utajení a data platnosti a informaci o Poučení:*

**Nebudeme využívat.**

---

<sup>1</sup> v souladu s § 2 písm. e) zákona č. 412/2005 Sb.

Za správnost

V Praze dne 24.8.2021

.....

