

Smlouva na komplexní služby technické podpory Centra

Smluvní strany:

TESCO SW a.s.

se sídlem tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc

IČO: 258 92 533

DIČ: CZ699000785

Bank. spojení: Česká spořitelna, a.s., č. ú.: 5151342/0800

zastoupená Petrem Zemanem, místopředsdou představenstva a Ing. Svatoplukem Benešem, členem představenstva

dále jen „**poskytovatel**“

a

Centrum pro regionální rozvoj České republiky

příspěvková organizace

se sídlem U Nákladového nádraží 3144/4, 130 00 Praha 3

IČO: 04095316

DIČ: CZ04095316

zastoupená Ing. Zdeňkem Vašákem, generálním ředitelem

osoba odpovědná za akceptaci služeb objednatele: [REDACTED] vedoucí OIS

dále jen „**objednatel**“

se dnešního dne dohodly, že ve smyslu ust. § 1746 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), uzavírají tuto smlouvu:

Preambule

Objednatel zahájil dne 4.10.2021 odesláním Oznámení o zahájení zadávacího řízení k uveřejnění ve Věstníku veřejných zakázek (dále „VVZ“) a v Úředním věstníku Evropské unie (dále „TED“) otevřené řízení na zadání nadlimitní veřejné zakázky na služby s názvem „Dodávka služeb pro provoz systémové infrastruktury Centra pro regionální rozvoj České republiky pro roky 2022 – 2024“ (dále jen „veřejná zakázka“), evidenční číslo VVZ: Z2021-030915, evidenční číslo TED: TED87/2021-035823, Submission Id 20211004-005733. Dne 7.10.2021 byla veřejná zakázka uveřejněna rovněž na tzv. profilu zadavatele náležejícím objednateli, pod systémovým číslem N006/21/V00021500.

Článek I.

Předmět plnění

- 1.1 Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytnout objednateli služby spočívající v zajištění komplexní technické podpory dále specifikovaných oblastí systémové infrastruktury

objednatel a závazek objednatel zaplatit poskytovateli za řádně poskytnuté služby sjednanou cenu.

- 1.2 Předmětem plnění s názvem „Dodávka služeb pro provoz systémové infrastruktury Centra pro regionální rozvoj České republiky pro roky 2022-2024“ je dodávka **komplexních služeb technické podpory pravidelné povahy** těchto částí systémové infrastruktury objednatel:

- 1.2.1 Systémové prostředí pro pracovníky IROP

Jedná se o zajištění služeb správy serverové části systémového prostředí objednatel využívaného pracovníky zabývajícími se administrací projektů IROP.

- 1.2.2 Systémové prostředí interní sítě objednatel

Jedná se o zajištění správy systémové infrastruktury vnitřní sítě objednatel.

Detailní popis a náplň veškerých služeb spadajících pod body 1.2.1 a 1.2.2 výše a s nimi spojených nároků objednatel na předmět plnění je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy – Specifikace komplexních služeb technické podpory.

- 1.3 Poskytovatel je při plnění předmětu této smlouvy povinen postupovat v souladu s Přílohou č. 1 této smlouvy, s platnými právními předpisy, obecnými standardy v odvětví IT a relevantními technickými normami (zejména ISO 20000 a ISO 27001).
- 1.4 Poskytovatel se zavazuje poskytovat veškeré služby dle této smlouvy tak, aby bylo vytvořeno optimalizované systémové prostředí.
- 1.5 Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat objednateli služby nad rámec komplexních služeb technické podpory pravidelné povahy, definovaných v odst. 1.2 výše. Konkrétně se jedná o IT **služby ad hoc** dle aktuálních potřeb objednatel (dále jen „ad hoc IT služby“). Tyto služby budou objednatel vždy poptány písemným požadavkem definujícím požadované plnění. Na tento požadavek je poskytovatel povinen reagovat ve lhůtě 5-ti pracovních dnů ve formě nabídky se stanovením návrhu řešení, termínu a ceny poptávaného plnění (cena se musí odvíjet od jednotkové ceny dle čl. IV. odst. 4.2 této smlouvy a od objektivně stanovené časové náročnosti poptávaného plnění). V případě, že objednatel nabídku přijme (akceptuje) vystaví objednávku, která je závazná a poskytovatel je povinen objednateli poskytnout plnění za sjednaných podmínek. V opačném případě vyzve poskytovatele k úpravě či přepracování nabídky.
- 1.6 Plněním této smlouvy dochází k realizaci projektu „Správa služeb systémové infrastruktury pro zajištění činností ZS IROP III.“, reg. č. projektu CZ, realizovaného v rámci Integrovaného regionálního operačního programu.
- 1.7 Předmět smlouvy je spolufinancován z prostředků Evropské unie.

Článek II. Místo plnění

- 2.1 Místem plnění předmětu smlouvy je sídlo objednatel na adrese Praha 3, U Nákladového nádraží 3144/4, jeho serverovna v Praze na adrese Praha 2, Vinohradská 46, a dále jiná pracoviště (pobočky v krajských městech) objednatel (zpravidla formou vzdáleného přístupu).
- 2.2 Objednatel je oprávněn v případě změny adresy sídla a/nebo poboček dle tohoto článku písemně oznámit poskytovateli nové adresy míst plnění a poskytovatel je povinen tato místa akceptovat od okamžiku doručení příslušného písemného oznámení.

Článek III. Termín plnění

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění předmětu smlouvy na základě výzvy objednatele k zahájení plnění, nejdříve však od 1. 1. 2022. Plnění předmětu smlouvy bude ukončeno 31. 12. 2024.

Článek IV. Smluvní cena a platební podmínky

- 4.1 Cena za předmět plnění dle článku I. odst. 1.2 této smlouvy byla dohodou smluvních stran stanovena v **měsíční paušální sazbě** takto:

Služba	Paušální měsíční sazba v Kč bez DPH	Výše DPH v Kč	Paušální měsíční sazba v Kč včetně DPH
Správa systémového prostředí pro pracovníky IROP (čl. I. odst. 1.2.1)	207 735,00	43 624,35	251 359,35
Správa systémového prostředí interní sítě (čl. I. odst. 1.2.2)	172 315,00	36 186,15	208 501,15

Měsíční paušální sazba je sjednána jako konečná a nepřekročitelná. Její překročení je přípustné pouze v případě, pokud v průběhu plnění předmětu smlouvy dojde ke změnám sazeb daně z přidané hodnoty.

- 4.2 Cena za předmět plnění dle článku I. odst. 1.5 této smlouvy byla dohodou smluvních stran stanovena v hodinové sazbě takto:

Služba	Hodinová sazba v Kč bez DPH	Výše DPH v Kč	Hodinová sazba v Kč včetně DPH
Ad hoc IT služby (čl. I. odst. 1.5)	1 100,-	231,-	1 331,-

Hodinová sazba je sjednána jako konečná a nepřekročitelná. Její překročení je přípustné pouze v případě, pokud v průběhu plnění předmětu smlouvy dojde ke změnám sazeb daně z přidané hodnoty.

- 4.3 Maximální cena uhrazená dle této smlouvy nepřekročí částku 17 641 800,- Kč bez DPH.
- 4.4 Úhrada bude prováděna v české měně na základě příslušného daňového dokladu vystaveného poskytovatelem.
- 4.5 Poskytovatel je ve vztahu ke službám dle čl. I. odst. 1.2.1 a 1.2.2 oprávněn vystavit daňový doklad vždy měsíčně zpětně za služby poskytované v předcházejícím kalendářním měsíci. V případě, že s realizací plnění bude započato později než prvního dne kalendářního měsíce, bude cena za poskytování služeb v tomto měsíci stanovena tak, že paušální měsíční sazba se vydělí počtem kalendářních dnů příslušného měsíce a poté vynásobí počtem kalendářních dnů realizace plnění v daném měsíci. Podmínkou pro vystavení daňového dokladu je předchozí akceptace **Protokolu o dostupnosti služeb** objednatelem postupem dle čl. V. odst. 5.11 této smlouvy. Ve vztahu k ad hoc IT službám dle čl. I. odst. 1.5 této smlouvy je poskytovatel oprávněn vystavit daňový doklad vždy měsíčně zpětně po skončení kalendářního měsíce, ve kterém

poskytování služeb dle konkrétní objednávky skutečně dokončil a objednatel provedené služby písemně akceptoval.

- 4.6 Poskytovatel je povinen vystavit samostatný daňový doklad pro každý druh služeb dle čl. I. odst. 1.2.1 a 1.2.2 a 1.5 této smlouvy.
- 4.7 Součástí každé faktury týkající se služeb dle čl. I. odst. 1.2.1 a 1.2.2 této smlouvy bude jako její příloha akceptovaný Protokol o dostupnosti služeb dle čl. V. odst. 5.11 této smlouvy. Přílohou každé faktury týkající se služeb dle čl. I. odst. 1.5 této smlouvy bude objednatelům potvrzená akceptace dodaných služeb po jejich dokončení.
- 4.8 Lhůta splatnosti každého daňového dokladu je 30 dní ode dne jeho doručení objednateli.
- 4.9 Daňové doklady-faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 4.10 V záhlaví daňového dokladu-faktury týkající se odměny za služby Správy systémového prostředí pro pracovníky IROP (čl. I. odst. 1.2.1 této smlouvy) bude výrazně uveden text „Integrovaný regionální operační program“, a dále text „Správa služeb systémové infrastruktury pro zajištění činností ZS IROP III., registrační číslo projektu CZ.....“, v jehož rámci je příslušná část předmětu smlouvy realizována a označení veřejné zakázky „N006/21/V00021500“.
- 4.11 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti, přílohy nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě splatnosti poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury objednateli.
- 4.12 Poskytovatel dodá objednateli fakturu ve 2 vyhotoveních za účelem potřeby objednatele prokazovat způsobilé výdaje; to neplatí v případě dodání faktury v elektronické podobě.

Článek V.

Další podmínky plnění předmětu smlouvy

- 5.1 Poskytovatel je povinen poskytovat služby sjednané v této smlouvě řádně, včas, s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, přičemž je povinen sledovat a chránit oprávněné zájmy objednatele.
- 5.2 Poskytovatel se zavazuje oznámit objednateli všechny okolnosti, které zjistil v průběhu plnění této smlouvy a které mohou mít vliv na plnění předmětu této smlouvy.
- 5.3 Objednatel má, v návaznosti na legislativní požadavky a standardy norem řady ISO 9001, dle nichž odpovídá za kvalitu služeb poskytovaných jeho dodavateli, dle potřeby právo kontroly poskytovaných služeb a jejich kvality, a to formou tzv. dodavatelského auditu. V rámci tohoto auditu je objednatel oprávněn kontrolovat jak procesy týkající se plnění předmětu této smlouvy, tak i technická zařízení, která poskytovatel k poskytování služeb využívá, a to zejména taková zařízení, která umožňují poskytovateli přístup do systémové infrastruktury objednatele. Poskytovatel je povinen tuto kontrolu (audit) objednateli umožnit. Poskytovatel je současně povinen poskytnout objednateli na jeho vyžádání veškerou potřebnou součinnost ve věci získání a zadokumentování důkazů o shodě postupu poskytovatele s touto smlouvou, při vyšetřování jakýchkoliv incidentů vzniklých v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy, jakož i další potřebnou součinnost v rámci ověřování kvality a bezpečnosti jeho služeb.
- 5.4 Poskytovatel prohlašuje, že v oblasti řízení IT a souvisejících služeb má implementovány základní bezpečnostní standardy jako jsou např. princip oddělení práv, princip zálohování, principy kontinuity, politiky bezpečnosti, hesel apod.

- 5.5 Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli potřebné podklady a nezbytnou součinnost k plnění předmětu této smlouvy a umožnit za účelem provádění sjednaných služeb přístup pracovníků poskytovatele do svých objektů a k příslušnému hardwaru a softwaru pod správou objednatele.
- 5.6 Poskytovatel se zavazuje, že nepostoupí své pohledávky z této smlouvy vzniklé na třetí osobu, stejně tak ani nesjedná zápočet této pohledávky bez předchozího souhlasu objednatele.
- 5.7 Pro oblast poskytování servisních služeb (viz Příloha č. 1 této smlouvy) jsou definovány následující kategorie vad (incidentů):

Vada/incident kategorie A	Systémové prostředí není dostupné, není použitelné ve svých základních funkcích nebo vykazuje takové vlastnosti, které je činí zcela nepoužitelným ke stanovenému účelu. Tento stav ohrožuje nebo znemožňuje běžný provoz systémového prostředí nebo služeb, případně může objednateli a dalším subjektům způsobit větší finanční nebo jiné škody. Incident vyžaduje okamžitou pozornost poskytovatele. Tento typ incidentu je sledován v režimu 7 x 24.
Vada/incident kategorie B1	Systémové prostředí je dostupné, ale funkčnost poštovní služby (definice v příloze č.1 Specifikace komplexních služeb technické podpory této smlouvy) je degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Poštovní služba je nedostupná, případně částečně dostupná, avšak se značně zhoršenou odezvou. Tento typ incidentu je sledován v režimu 7 x 24.
Vada/incident kategorie B2	Systémové prostředí je dostupné, ale funkčnost prostředí nebo jeho částí/komponent/služeb je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Prostředí je dostupné, avšak se značně zhoršenou odezvou. Týká se všech servisních služeb mimo služby poštovní. Tento typ incidentu je sledován v režimu 5 x 14.
Vada/incident kategorie C	Ostatní vady plnění předmětu této smlouvy, které nespádají do kategorií A a/nebo B. Jedná se o vady, které nemají dopad na chod organizace objednatele. Do kategorie C spádají také vady pravidelně poskytovaných činností (které jsou součástí paušálních služeb) koncepční, organizační, implementační, konzultační, dokumentační služby. Tento typ incidentu je sledován v režimu 5 x 14

- 5.8 Pro garantování parametrů služby, jsou definovány tyto pojmy:

Odezva (response time) – časová lhůta, ve které je poskytovatel povinen písemně odpovědět na požadavek objednatele předaný hot-line, a to buď odmítnutím, nebo přijetím požadavku.

Za **obnovení služby (fix time)** se považuje doba od vzniku incidentu do doby jeho vyřešení (tedy včetně doby odezvy (response time)). V případě reklamace způsobu vyřešení incidentu nebo při snížení kategorie incidentu se doba vzniku incidentu nemění.

Za **dobu vzniku** incidentu se považuje okamžik, kdy objednatel incident nahlásil písemně e-mailem poskytovateli na jeho hot-line. V případě nedostupnosti poštovních služeb (e-mail) se za dobu vzniku incidentu považuje okamžik uskutečnění telefonického oznámení poskytovateli na jeho hot-line.

Za **dobu vyřešení** incidentu se považuje okamžik, kdy objednatel potvrdí písemně e-mailem poskytovateli na jeho hot-line opětovnou funkčnost systému.

Režim služby definuje dobu, kdy je služba poskytována; režim 7 x 24 znamená, že je služba poskytována 7 dnů v týdnu 24 hodin denně; režim 5 x 14 znamená, že je služba poskytována v pracovní dny v době od 06:00 do 20:00 hodin.

- 5.9 Poskytovatel se zavazuje při poskytování služeb dle čl. I. odst. 1.2.1 a 1.2.2 smlouvy dodržet dostupnost 99,4 % a v rámci plnění předmětu smlouvy garantovat objednateli další níže uvedené parametry (doby jsou uváděny v celých minutách):

Kategorie incidentu	Parametry řešení vad / incidentů - SLA		
	Doby odezvy	Doba obnovení služby (fix time) uváděná v minutách	Režim služby
A	30 minut	120	7 x 24
B1	60 minut	120	7 x 24
B2	60 minut	120	5 x 14
C	90 minut	1440	5 x 14

- 5.10 Pro účely nahlášení jednotlivých požadavků objednatele uvádí poskytovatel následující kontakty pro hot-line:

Elektronický kontakt [REDACTED]

Telefonický kontakt [REDACTED]

- 5.11 O dostupnosti systémové infrastruktury objednatele a o mimořádných událostech (incidentech) zpracuje poskytovatel na konci každého kalendářního měsíce tzv. „Protokol o dostupnosti“ (dále také jen „protokol“), a to samostatně pro systémovou infrastrukturu IROP a pro interní síť objednatele, Vzor těchto protokolů tvoří Přílohu č. 5 a Přílohu č. 6 této smlouvy. Protokoly je poskytovatel povinen předložit objednateli ke schválení (akceptaci) do tří pracovních dnů po konci každého kalendářního měsíce a tyto budou sloužit jako podklad pro fakturaci a případné uplatnění slev a sankcí dle této smlouvy.

- 5.12 Poskytovatel může poskytovat služby, které jsou předmětem této smlouvy, pouze prostřednictvím týmu zaměstnanců a jiných osob určených k poskytování plnění (dále také jen „realizační tým“), uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy (Seznam členů realizačního týmu – jedná se o osoby – členy realizačního týmu, jejichž prostřednictvím poskytovatel prokázal příslušnou část technické kvalifikace v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku). Poskytovatel nesmí bez předchozího písemného souhlasu objednatele provádět žádné změny v těchto osobách oproti osobám uvedeným v tomto seznamu, tj. služby dalších zaměstnanců či dalších poddodavatelů (na pozicích členů realizačního týmu) smí poskytovatel využít pouze po předchozím písemném souhlasu objednatele. Poskytovatel je povinen zajistit, aby realizační tým, který bude v souladu s tímto odstavcem zajišťovat plnění předmětu této smlouvy, vždy splňoval veškeré požadavky uvedené v čl. 4.7 až 4.15 Přílohy č. 2 zadávací dokumentace na veřejnou zakázku (Podmínky kvalifikace); smluvní strany prohlašují, že kompletní zadávací dokumentaci na veřejnou zakázku mají k dispozici a berou na vědomí, že je rovněž nepřetržitě dostupná na profilu objednatele - <https://nen.nipez.cz/profil/CENTRUM>. Certifikáty, jimiž vybraní členové realizačního týmu prokazují příslušné části technických kvalifikačních předpokladů dle čl. 4.9 a 4.11 Přílohy č. 2 zadávací dokumentace na veřejnou zakázku, musí být platné po celou dobu platnosti této smlouvy.

- 5.13 Existenci a platnost certifikátů dotčených členů realizačního týmu je poskytovatel povinen na žádost objednatele kdykoliv prokázat.

- 5.14 Poskytovatel je povinen provést identifikaci všech svých poddodavatelů, včetně těch, kteří za poskytovatele neprokazovali kvalifikaci, ale budou se na plnění předmětu smlouvy podílet, v Seznamu poddodavatelů, který tvoří Přílohu č. 3 této smlouvy.

- 5.15 V případě, že poskytovatel v zadávacím řízení na veřejnou zakázku prokázal splnění i jen části kvalifikace prostřednictvím poddodavatele, musí tento poddodavatel i tomu odpovídající část plnění realizovat. Poskytovatel je oprávněn změnit poddodavatele, pomocí kterého prokázal splnění části kvalifikace, jen ze závažných důvodů a s předchozím písemným souhlasem objednatele, přičemž nový poddodavatel musí disponovat minimálně stejnou kvalifikací, kterou původní poddodavatel prokázal za poskytovatele; objednatel nesmí souhlas se změnou poddodavatele bez objektivních důvodů odmítnout, pokud mu budou příslušné doklady o kvalifikaci nového poddodavatele předloženy.
- 5.16 V souvislosti se zájmem na podpoře sociálně odpovědného zadávání veřejných zakázek se poskytovatel a objednatel dohodli, že poskytovatel umožní jednomu vysokoškolskému studentovi praxi v délce trvání alespoň 120 hodin v oboru, který souvisí s plněním předmětu této smlouvy, tj. komplexními službami technické podpory, a to nejpozději do 30.12.2022. Poskytovatel po ukončení praxe zašle objednateli vyplněnou druhou část Přílohy č. 4 této smlouvy – Potvrzení o praxi, a to nejpozději do 31.12.2022. Při nesplnění této povinnosti (neuskutečnění takové praxe) má objednatel nárok na slevu z ceny služeb v celkové výši 60 000,- Kč bez DPH. Sleva bude započtena ve výši 20 000,- Kč bez DPH proti poskytovatelem fakturované ceně služeb dle této smlouvy po dobu tří kalendářních měsíců (fakturační období leden 2023 až březen 2023). Poskytovatel pro takový případ výslovně souhlasí se zápočtem této slevy oproti jím fakturované částce a souhlasí s tím, že úhrada příslušných faktur bude ponížena o 20 000,- Kč bez DPH za každý dotčený měsíc.

Článek VI.

Záruka za jakost, odpovědnost za vady

- 6.1 V případě, že v době 6 měsíců od převzetí jednotlivých výstupů nebo po schválení poskytnutých služeb budou objednatelem zjištěny vady, je poskytovatel povinen tyto vady neprodleně odstranit bez nároku na navýšení ceny, nejdéle však do 15 pracovních dnů od doručení písemného oznámení o vadách, nestanoví-li objednatel písemně lhůtu delší.
- 6.2 Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady nejsou dotčeny nároky na náhradu škody nebo na uplatnění smluvní pokuty.

Článek VII.

Odpovědnost za škodu

- 7.1 Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 7.2 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany; to neplatí v případě, kdy se jedná o zjevně nesprávný pokyn či zadání objednatele, jehož zjevnou nesprávnost by měl poskytovatel jako profesionál v oboru předmětu plnění této smlouvy nutně identifikovat. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 7.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením druhé smluvní strany s jejím vlastním plněním.

- 7.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 7.5 Poskytovatel je povinen mít po celou dobu trvání smlouvy uzavřené platné **pojištění** odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, a to s minimálním pojistným krytím ve výši 30 000 000,- Kč s výší spoluúčasti maximálně 10 %. Existenci této pojistné smlouvy je poskytovatel povinen na žádost objednatele kdykoli v průběhu trvání smlouvy prokázat.
- 7.6 Pokud při plnění předmětu této smlouvy prokazatelně dojde k nenávratné ztrátě dat v důsledku porušení smluvních povinností ze strany poskytovatele, je poskytovatel odpovědný za vznik a úhradu škody poškozeným subjektům. Pokud objednatel uhradí takto vzniklou škodu poškozenému subjektu místo poskytovatele, je objednatel oprávněn následně uspokojit takto vzniklou pohledávku (ve výši škody objednatel uhrazené poškozenému subjektu) z regresního nároku vůči poskytovateli započtením této pohledávky proti peněžitém pohledávkám poskytovatele vůči objednateli, a to zejména proti peněžitém pohledávkám z titulu nároku na zaplacení odměny dle této smlouvy. Pokud však dojde k nenávratné ztrátě dat v důsledku okolností, jež nastaly, aniž by poskytovatel porušil své smluvní povinnosti nebo nezávisle na vůli třetích stran, je odpovědnost za škodu dle tohoto odstavce vyloučena.

Článek VIII. Sankce a slevy

- 8.1 Objednatel má nárok na slevu z **měsíční paušální sazby definované v čl. IV. odst. 4.1** takto:
- 8.1.1 100.000,- Kč za každých započatých 60 minut nad hodnotu „N_{99,4}“ tj. za nesplnění požadavku na minimální dostupnost služby 99,4% v příslušném kalendářním měsíci;
- 8.1.2 30.000,- Kč za každé započaté 2 hodiny nad rámec doby obnovení služby (fix time) pro incident kategorie A; tato sleva se neuplatní v případě, že objednateli vznikne nárok na slevu dle odst. 8.1.1 výše;
- 8.1.3 80.000,- Kč za každé započaté 4 hodiny nad rámec doby obnovení služby (fix time) pro incident kategorie B1;
- 8.1.4 50.000,- Kč za každých započaté 8 hodiny nad rámec doby obnovení služby (fix time) pro incident kategorie B2;
- 8.1.5 20.000,- Kč za každých započaté 12 hodiny nad rámec doby obnovení služby (fix time) pro incident kategorie C;
- 8.1.6 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení s plněním termínu Ad hoc služeb, a to po dobu prvních 10 dnů prodlení;
- 8.1.7 20.000,- Kč za každý započatý den prodlení s plněním termínu Ad hoc služeb, přesahující prodlení definované v bodě 8.1.6 výše;
- 8.1.8 5.000,- Kč za nedodržení doby odezvy (response time) definované pro jednotlivé kategorie incidentů v čl. V. odst. 5.9 této smlouvy.
- 8.2 V případě, že poskytovatel poruší svojí povinnost podle čl. V. odst. 5.6, čl. V. odst. 5.12 čl. V. odst. 5.15 čl. VII. odst. 7.5 nebo čl. X. odst. 10.1 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.

- 8.3 V případě prodlení objednatele s úhradou řádně vystavené faktury, je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení v zákonné výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.4 Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 15 kalendářních dnů ode dne doručení jejich vyúčtování.
- 8.5 Celkový součet slev uplatněných objednatelem vůči poskytovateli v souladu s odst. 8.1 výše nesmí v jednom kalendářním měsíci převyšit 90 % hodnoty součtu obou paušálních měsíčních sazeb odměn v Kč bez DPH dle čl. IV. odst. 4.1. této smlouvy.
- 8.6 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody vzniklé v příčinné souvislosti s porušením smluvní povinnosti, za jejíž nedodržení je smluvní pokuta vymáhána a účtována.

Článek IX. Platnost smlouvy

- 9.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti jejím uveřejněním v souladu s ustanovením § 6 odst. 1 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.
- 9.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2024.
- 9.3 Účinnost této smlouvy lze předčasně ukončit odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smluvních závazků jednou smluvní stranou, které je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 9.4 Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení této smlouvy poskytovatelem spočívajícího v:
- opakovaném nedodržení doby obnovení služby (fix time) sjednané v čl. V. odst. 5.9 této smlouvy; za opakované nedodržení doby obnovení služby (fix time) smluvní strany považují nedodržení doby obnovení služby (fix time) ve třech případech v průběhu 30 po sobě jdoucích kalendářních dnech;
 - opakovaném nedodržení doby dostupnosti služby 99,4% sjednané v čl. V. odst. 5.9 této smlouvy; za opakované nedodržení dostupnosti smluvní strany považují nedodržení dostupnosti 99,4% alespoň ve třech případech v průběhu 6 po sobě jdoucích kalendářních měsících;
 - porušení povinnosti stanovené v čl. V. odst. 5.6, čl. V. odst. 5.12, čl. V. odst. 5.15, čl. VII. odst. 7.5 nebo čl. X. odst. 10.1 této smlouvy.
- 9.5 Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy rovněž v případě, že nebude mít zajištěny finanční prostředky na úhradu plnění dle této smlouvy na další kalendářní rok, v takovém případě je oprávněn od smlouvy odstoupit vždy k 1.1. příslušného kalendářního roku, kterého se nedostatek finančních prostředků týká.

- 9.6 Objednatel je dále oprávněn tuto smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu, s výpovědní lhůtou v délce 3 měsíců, počínaje prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď poskytovateli doručena.
- 9.7 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že je objednatel v prodlení s plněním peněžitých závazků a toto prodlení trvá po dobu delší než třicet (30) dní po písemném upozornění.
- 9.8 Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se slev, smluvních pokut, úroků z prodlení, ochrany informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze smluvních stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení (zejména jde o povinnost poskytnout peněžité plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení).

Článek X. Ostatní ujednání

- 10.1 Smluvní strany shodně prohlašují, že samotný obsah této smlouvy nemá povahu obchodního tajemství. Poskytovatel se však zavazuje zachovat mlčenlivost o informacích, které mu byly uživatelem v souvislosti s touto smlouvou poskytnuty jako důvěrné nebo jako obchodní tajemství. Tuto povahu mají v každém případě informace obsažené v Příloze č. 3 zadávací dokumentace obsahující popis stávajícího stavu systémové infrastruktury objednatele, resp. informace tohoto druhu s nimiž se poskytovatel v rámci plnění předmětu této smlouvy seznámí. Tyto povinnosti trvají i po skončení této smlouvy.
- 10.2 Důvěrnými informacemi se pro účely této smlouvy rozumí zejména všechny informace, které se strany dozvěděly v souvislosti se smlouvou a dalšími jednáními s druhou stranou, a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné skutečnosti, které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a objednatel zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení, a dále všechna data, o kterých se poskytovatel dozví v souvislosti se zpracováním dat objednatele. Všechny důvěrné informace zůstávají ve vlastnictví strany, která je poskytuje druhé straně.
- 10.3 Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích a ochrany důvěrných informací dle této smlouvy se vztahuje na smluvní strany i na všechny třetí osoby, které některá ze smluvních stran přizve s předchozím písemným souhlasem strany druhé, byť i k parciálnímu jednání, nebo které se vzájemně se sdělovanými skutečnostmi jinak seznámí.
- 10.4 Poskytovatel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této smlouvy při plnění svých povinností přijdou jeho pověřeni pracovníci do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, resp. Obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR), učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití a bude při nakládání s takovými údaji postupovat v souladu s příslušnými předpisy. Při tom bude postupovat v souladu s pravidly GDPR, která tvoří Přílohu č. 7 této smlouvy. V případě porušení povinností poskytovatele souvisejících s Pravidly GDPR je poskytovatel povinen nahradit objednateli veškerou škodu (včetně případných sankcí uložených příslušnými orgány či přiznaných poškozeným stranám příslušnými soudy), kterou by tím objednateli způsobil.

- 10.5 Poskytovatel je povinen minimálně do konce roku 2034 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací veřejné zakázky zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (Centra pro regionální rozvoj České republiky, Ministerstva pro místní rozvoj České republiky, Ministerstva financí České republiky, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k předmětné veřejné zakázce a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.
- 10.6 Poskytovatel je povinen uchovávat veškeré originální dokumenty související s realizací veřejné zakázky po dobu uvedenou v závazných právních předpisech upravujících oblast zadávání veřejných zakázek, nejméně však po dobu 10 let od finančního ukončení projektu, zároveň minimálně do roku 2034. Po tuto dobu je poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s realizací veřejné zakázky.
- 10.7 Poskytovatel je povinen opatřit každý výstup z této smlouvy, pokud je určen pro informování veřejnosti nebo pro cílové skupiny o podpořené operaci včetně jakéhokoliv potvrzení účasti nebo jiného potvrzení, znakem EU spolu s názvem fondu/fondů a programu.
- 10.8 Poskytovatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti této smlouvy je s povinnostmi dle předchozích odstavců 10.5, 10.6 a 10.7, a dále dle čl. IV. odst. 4.10 této smlouvy seznámen. V případě, že v průběhu plnění smlouvy dojde ke změně těchto povinností, je objednatel povinen o této skutečnosti poskytovatele bezodkladně informovat.
- 10.9 Poskytovatel souhlasí se zveřejněním obsahu této Smlouvy podle povinností, které se na objednatele vztahují ve smyslu ustanovení § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, resp. dle 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. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.
- 10.10 Pokud by nějaká část služeb poskytovaných poskytovatelem naplňovala charakter autorského díla, přechází toto dílo do vlastnictví objednatele se všemi oprávněními (licencemi) k tomuto dílu.
- 10.11 Při ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen odevzdat objednateli data, zařízení či jiné informace a dokumentaci, které jsou vlastnictvím objednatele, dále vypořádat závazky vůči objednateli vyplývající z této smlouvy. O těchto skutečnostech je poskytovatel povinen předložit objednateli podepsané prohlášení.

Článek XI. Závěrečná ustanovení

- 11.1 Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí občanským zákoníkem.
- 11.2 Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení této smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností, za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy.
- 11.3 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Smluvní strany berou na vědomí, že s ohledem na skutečnost, že uzavřená smlouva je výsledkem zadávacího

řízení dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, mohou změny uzavřené smlouvy probíhat výlučně v souladu s podmínkami danými ust. § 222 tohoto zákona.

11.4 Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace komplexních služeb technické podpory

Příloha č. 2 – Seznam členů realizačního týmu poskytovatele

Příloha č. 3 – Seznam poddodavatelů

Příloha č. 4 – Potvrzení o praxi

Příloha č. 5 – Protokol o dostupnosti služeb_INT

Příloha č. 6 – Protokol o dostupnosti služeb_IROP

Příloha č. 7 – Pravidla GDPR

11.5 Tato smlouva je uzavřena ve dvou (2) vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom (1) vyhotovení. V případě uzavření této smlouvy v elektronické formě se tato uzavře v jednom originálním elektronickém vyhotovení opatřeným elektronickými podpisy obou smluvních stran.

V Olomouci

V Praze

Za poskytovatele:

Za objednatele:

.....
PETR ZEMAN, místopředseda představenstva
Ing. SVATOPLUK BENEŠ, člen představenstva
TESCO SW a.s.

.....
Ing. Zdeněk Vašák
generální ředitel
Centrum pro regionální rozvoj
České republiky

Specifikace komplexních služeb technické podpory (též Služby)

Část A: Požadavky

Následující oddíl přináší seznam činností, které objednatel požaduje v rámci poskytování jednotlivých služeb.

1) Požadavky na koncepční služby

V rámci koncepčních služeb jsou požadovány následující činnosti:

- vypracování plánu rozvoje systémové infrastruktury na další rok – 1x za rok (předkládá se vždy do 15. 11. daného roku na následující období),
- aktualizaci plánu rozvoje systémové infrastruktury v návaznosti na potřeby organizace do 30. 6. daného roku,
- závěrečné vyhodnocení plánu rozvoje systémové infrastruktury vždy na konci roku (do 31. 12. daného roku),
- garanci na rozvoj systémové infrastruktury ve vazbě na budovanou architekturu a implementované technologie.

Kvantifikace v rámci paušální služby: minimálně 4 hod měsíčně pro každou z částí systémové infrastruktury (IROP, interní síť). Nad rámec výčtu prací uvedených výše budou koncepční práce řešeny objednávkou.

2) Požadavky na organizační služby

V rámci dodávky organizačních služeb (paušální část plnění) objednatel požaduje následující činnosti:

- účast na pravidelných jednáních s pracovníky objednatele – 1x za 14 dní (dle dohody osobně v sídle objednatele nebo online prostřednictvím domluvené komunikační platformy),
- vypracování zápisu z pravidelných jednání,
- organizace, koordinace a kontrola práce ostatních IT dodavatelů objednatele v souvislosti s budováním/obnovou systémové infrastruktury a příprava podkladů pro převzetí provedených prací.

Kvantifikace v rámci paušální služby: minimálně 4 hod měsíčně pro každou z částí systémové infrastruktury (IROP, interní síť). Nad rámec výčtu prací uvedených výše budou organizační práce řešeny objednávkou.

3) Požadavky na implementační služby

V rámci implementačních služeb požaduje objednatel zajištění těchto činností:

- zpracování implementačních dokumentací při upgrade některé části systémové infrastruktury – průběžně dle množství změn v systémové infrastruktuře,
- realizaci implementačních prací na stávající infrastruktuře, které mění konfiguraci stávajících služeb nebo prvků, a přitom se nejedná o servisní úkony. Jedná se například o rozdělení datových oblastí, zvětšení datových oblastí, přejmenování serverů, změny organizační struktury apod.

Kvantifikace v rámci paušální služby: minimálně 4 hod měsíčně pro každou z částí systémové infrastruktury (IROP, interní síť). Nad rámec výčtu prací uvedených výše budou implementační práce řešeny objednávkou.

4) Požadavky na konzultační služby

V rámci konzultačních služeb objednatel požaduje:

- poskytnutí know-how v oblasti IT zaměstnancům objednatele,
- realizaci drobných prací (jednorázové exporty a importy kontaktů, z různých DB, úpravy šablon a jiné),
- poskytnutí informací při výběru a realizaci licenční politiky organizace,
- poskytnutí konzultací k optimalizaci procesů a řízení rizik v oblasti ICT.

Kvantifikace v rámci paušální služby: minimálně 8 hod měsíčně pro každou z částí systémové infrastruktury (IROP, interní síť). Nad rámec výčtu prací uvedených výše budou konzultační práce řešeny objednávkou (jedná se např. o zpracování různých podkladů v souvislosti se systémovou infrastrukturou objednatele, připomínkování výstupů dle potřeb objednatele)

5) Požadavky na dokumentační služby

V rámci dokumentačních služeb objednatel požaduje:

- zpracování a průběžné udržování (min. 1x za 3 měsíce) technické dokumentace o systémové infrastruktuře Centra v následující struktuře:
 - ✓ globální architektura systémové infrastruktury objednatele
 - ✓ tabulkové přehledy provozovaných služeb a jejich umístění
 - ✓ detailní popisy jednotlivých služeb
 - ✓ specifikace činností, postupy a návody
- zpracování a průběžné udržování (min. 1x za měsíc) provozní dokumentace o systémové infrastruktuře Centra v následující struktuře:
 - ✓ seznam aplikačních služeb
 - ✓ seznam licencí
 - ✓ zálohovací plán
 - ✓ atd.
- integraci (zpracování) dokumentace třetích stran do provozní a projektové dokumentace systémové infrastruktury Centra,
- spolupráci na tvorbě a aktualizaci interních organizačních směrnic a metodických pokynů, dokumentovaných postupů pro uživatele objednatele souvisejících se systémovou infrastrukturou Centra,
- aktualizaci havarijních plánů a plánů obnovy,
- spolupráci na tvorbě ostatní dokumentace související se systémovou infrastrukturou Centra.

Kvantifikace v rámci paušální služby: minimálně 8 hod měsíčně pro každou z částí systémové infrastruktury (IROP, interní síť).

6) Požadavky na servisní služby

V rámci servisních služeb zajistí poskytovatel pro objednatele přímou dodávku servisních, administračních a údržbových činností. V rámci poskytování všech služeb poskytovatel zajistí i bezpečnost těchto služeb.

Bezpečnostní služeb se především rozumí:

- Servisní zásahy provádět v souladu s doporučenými postupy výrobce SW a HW
- Veškeré činnosti provádět s důrazem na maximální bezpečnost
- Dodržovat platné předpisy objednatele v oblasti bezpečnosti
- V případě nalezení zranitelnosti navrhne objednateli způsob odstranění či eliminace zranitelnosti v prostředí objednatele
- Pokud poskytovatel během poskytování servisních služeb nalezne rozpor či nedodržování bezpečnostních pravidel musí neprodleně písemně informovat objednatele
- Aktivně objednatele informovat o známých zranitelnostech spravovaných prvků
- Implementovat schválené bezpečnostní opatření
- Spolupracovat s bezpečnostním správcem na řešení bezpečnostních událostí a incidentů

Aplikační služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- kontrolu integraci dat
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- správu a konfiguraci integračních skriptů používaných pro provazby aplikací
- správu a konfiguraci řešení M365
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele
- asistenční podporu pro objednatele při instalacích produktů, jež nejsou součástí aplikačního serveru

Databázové služby

Objednatel požaduje komplexní správu databázového prostředí v IS objednatele, zahrnující minimálně následující činnosti:

- správu a údržbu DB a SŘBD pro databáze MS SQL
- správu a údržbu DB a SŘBD pro vybrané databáze MS SQL v rámci geografické lokality
- kontrolu logů a monitoring systému
- kontrolu integrity dat
- předcházení havarijním stavům sledováním a vyhodnocováním chodu databází
- řešení kolizních situací s ostatními systémy
- instalaci patchů v případě, že je to nutné pro zachování korektního chodu databáze nebo instalovaných úloh
- update, upgrade na vyšší verzi DB na základě doporučení výrobce
- pravidelnou kontrolu a nastavení zálohovacích úloh prostřednictvím nativních prostředků SŘBD
- obnovu ze záloh prostřednictvím nativních prostředků SŘBD
- řešení chyb a problémů
- správu Stand-by režimu
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele

Terminálové služby

Komplexní správu terminálového prostředí v IS objednatele, zahrnující minimálně následující činnosti:

- kontrolu logů a monitoring systému,
- publikování jednotlivých aplikací a nastavení příslušných oprávnění
- kontrolu a nastavení parametrů pro vyrovnávání zátěže (Load Balancing)
- pravidelné výpisy z auditních záznamů
- kontrolu a nastavení politik terminálových služeb
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů v souvislosti s provozem systémové infrastruktury Centra

- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku objednatele)
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele.

Poštovní služby

Komplexní správu poštovních služeb v IS objednatele, zahrnující minimálně následující činnosti:

- kontrolu logů a monitoring systému
- správu a údržbu poštovních služeb v clusterovém prostředí a prostředí Microsoft on-line
- kontrolu konzistence poštovního úložiště
- rozložení a dimenzování zdrojů dle aktuálního stavu poštovního úložiště vzhledem k velikosti a počtu jednotlivých poštovních schránek
- pravidelnou kontrolu a nastavení zálohovacích úloh prostřednictvím nativních prostředků
- obnovu ze záloh prostřednictvím nativních prostředků
- kontrolu a nastavení politik poštovních služeb (syntaxe emailových adres, velikost schránek, zpráv)
- kontrolu a nastavování individuálních přesměrování poštovních zpráv
- administraci poštovních schránek a veřejných složek (vytváření, nastavování práv, mazání)
- administraci distribučních skupin
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele

Časové služby

- správnou konfiguraci synchronizace času na spravovaných zařízeních
- kontrolu logů a monitoring systému
- předcházení havarijních stavů sledováním a vyhodnocováním chodu
- řešení chyb a problémů
- pravidelné výpisy z auditních záznamů
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku objednatele)
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele

Služby vzdáleného přístupu

- kontrolu logů a monitoring systému
- předcházení havarijních stavů sledováním a vyhodnocováním chodu
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- řešení problémů vzdáleně přistupujících uživatelů v souvislosti se vzdálenými přístupy prostřednictvím terminálových služeb CITRIX ADC
- pravidelné výpisy z auditních záznamů
- provozování služeb v rámci geografického clusteru
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku objednatele)
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele

Management služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- předcházení havarijních stavů sledováním a vyhodnocováním chodu
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- správa a konfigurace management nástrojů
- správa a konfigurace Microsoft System Center Management Manager

- správa a konfigurace Group policy
- správa konfigurační databáze
- správa a konfigurace event. kolektor pro monitoring aplikačního vybavení

Management služby – podoblast update služby

Komplexní správu update/upgrade produktů Microsoft implementovaných v prostředí objednatele, zahrnující minimálně následující činnosti:

- kontrolu logů a monitoring systému
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- schvalování aktualizací a garance jejich otestování před nasazením do ostrého provozu IS Centra
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku objednatele)
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele

Webové služby

- změny a úpravy do stávajícího customizovaného webového interface pro prezentační služby CITRIX ADC <https://as.crr.cz>
- změny a úpravy v konfiguraci webových serverů
- správu a konfiguraci webových služeb MS IIS
- správu a konfiguraci webových služeb Apache
- řešení chyb a problémů
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku objednatele)
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele

Proxy služby

- změny a úpravy v konfiguraci proxy serverů
- kontrolu logů a monitoring systému
- předcházení havarijních stavů sledováním a vyhodnocováním chodu
- řešení chyb a problémů
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku objednatele)
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele

Zálohovací služby

Komplexní správu zálohovacích služeb implementovaných v prostředí objednatele, zahrnující minimálně následující činnosti:

- každodenní kontrolu správné funkce zálohovacího systému a možnost obnovení ze záloh
- konfiguraci, upgrade, zabezpečení a kontrolu logů
- správu centrálního zálohovacího systému
- kontrolu průběhu zálohování, úpravu zálohovacích jobů
- provádění mimořádných záloh a obnov
- správu a konfiguraci jednotlivých zálohovacích agentů
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku objednatele)
- kontrolu logů a monitoring systému
- řešení chyb a problémů
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele

Virtualizační služby

Komplexní správu virtualizačního prostředí implementovaných v prostředí objednatele, zahrnující minimálně následující činnosti:

- správu a údržbu virtuálního prostředí
- správu a údržbu virtuálního prostředí v clusterovém prostředí a režimu Active/Passive
- správu a údržbu virtuálního prostředí v clusterovém prostředí geografického clusteru
- konfiguraci jednotlivých virtuálních serverů
- přidělování systémových zdrojů na základě aktuálního vytížení virtuálních serverů
- rozložení jednotlivých virtuálních serverů na základě systémového zatížení hostitelského serveru
- update a upgrade virtuálního prostředí dle doporučení výrobce
- kontrolu logů a monitoring systému
- řešení chyb a problémů
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku objednatele)
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele

Clusterové služby

Komplexní správu clusterových služeb implementovaných v prostředí objednatele, zahrnující minimálně následující činnosti:

- správu a konfiguraci cluster group
- správu a konfiguraci cluster resource
- správu a konfiguraci clusterových služeb na jednotlivých node v clusteru
- definování a konfigurace nových cluster group v již existujících clusterech
- správa a konfigurace geografického clusteru
- správa a konfigurace network load balancing
- instalaci patchů a update na základě doporučení výrobce
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele

Operační systém

- konfiguraci a správu operačního systému na serverových stanicích či systémech, které jsou pod správou poskytovatele
- kontrolu logů a monitoring systému
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku objednatele)
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele
- asistenční podpora pro objednatele při instalacích produktů, jež nejsou součástí OS

Adresářové služby

- administraci vybraných uživatelských účtů v doméně (vytváření, rušení, zneplatnění a reset hesel)
- administraci vybraných skupin ve všech doménách
- kontrolu logů a monitoring systému
- kontrolu integrity doménových služeb a jejich rolí
- administraci objektů a doménových služeb
- kontrolu a správu replikačních procesů
- administraci systémových politik
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele
- správu logovacích skriptů v následující funkcionalitě:
 - ✓ mapování datových oblastí podle příslušnosti právě přihlášeného uživatele, na aplikovaném počítači do bezpečnostních skupin

- ✓ mapování datových oblastí podle příslušnosti právě přihlášeného uživatele v příslušném organizačním útvaru
- ✓ instalaci aplikací podle příslušnosti právě přihlášeného uživatele v příslušném organizačním útvaru nebo bezpečnostní skupině

DNS služby

- komplexní správu DNS služeb implementovaných v prostředí objednatele, zahrnující minimálně následující činnosti:
- kontrolu logů a monitoring systému
- kontrolu integrity doménových jmenných služeb a jejich rolí
- kontrolu a správu domain name system
- kontrolu a správu replikačních procesů
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele

Tiskové služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- instalaci ovladačů a patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele
- konfiguraci print serverů na tiskárnách v případě zapojení do LAN
- řešení problémů vzdáleně přístupujících uživatelů s tiskovými ovladači a tiskem obecně v souvislosti se vzdálenými přístupy prostřednictvím terminálových služeb CITRIX ADC

Certifikační služby

Komplexní správu certifikačních služeb implementovaných v prostředí objednatele, zahrnující minimálně následující činnosti:

- administraci certifikační autority objednatele
- vydávání a správa certifikátů (smart card, web, user,...)
- kontrolu logů a monitoring systému
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele

Souborové služby

- správu přístupových práv k jednotlivým datovým oblastem a kořenovým složkám
- správu replikačních procesů v rámci rozdílných geografických lokalit
- kontrolu logů a monitoring systému
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- administraci systému a oprávnění (změny a úpravy dle požadavku objednatele)
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele
- komplexní administraci DFSN a DFSR
- migrace a vytváření souborových uložišť v návaznosti na požadavky a potřeby objednatele

Jednotný diskový prostor (SAN)

- kontrolu logů a monitoring systému
- softwarovou administraci disk setů
- vytváření diskových oblastí na úrovni diskových polí
- přiřazování diskových oblastí jednotlivým serverům
- správu a konfiguraci FC SWITCHŮ
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele

UPS služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- SW konfiguraci pobočkových UPS
- konfiguraci jednotlivých agentů pro komunikaci s UPS
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele

DHCP služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- kontrolu logů a monitoring reálných agentů
- administraci adresního prostoru – vytváření oborů a konfiguraci jejich možností
- zřizování rezervací.
- řešení chyb a problémů
- hot-line pro IT zaměstnance objednatele

Integrační služby

- kontrolu integrity přenášených dat (importní tabulky, exportní tabulky)
- správu a konfiguraci vazby mezi Active Directory a interním informačním systémem objednatele (MITIS)
- správu a konfiguraci integračních skriptů pro přenos dat z personálního systému objednatele (OK Base) do Active directory
- zajišťování programových úprav a změn
- pro IT zaměstnance objednatele poskytovat konzultace a hot-line týkající se provozu integračních služeb
- řešení případných problémů, jež při provozu těchto služeb nastanou
- odstraňování programových chyb souvisejících s provozem integračních služeb
- realizace drobných úprav aplikace dle požadavků zvolených zástupců objednatele
- poskytování přímých výstupů z databázové struktury dle požadavků objednatele
- monitoring exportních a importních jobů
- integrace DNS, WINS, DHCP služeb mezi sebou
- změny v konfiguraci databázových schémat
- monitoring a úpravy komunikačních přenosů

Antivirové služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- správa antivirových služeb, konfigurace a upgrade
- řešení virových hrozeb a jejich odstranění
- hot-line pro zvolené zástupce objednatele

Část B: Postup a pravidla pro poskytování a vyhodnocení kvality služeb

Obvyklá **provozní doba** je doba od 00:00 do 24:00 hod každý kalendářní den v roce včetně dnů víkendu (sobota, neděle), státních svátků a ostatních svátků (dle definice zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů).

Provozní doba se dělí **na pracovní dobu** tj pracovní dny v době od 06:00 do 20:00 hod a **mimo pracovní dobu**.

Servisní okno je čas vymezený pro provádění servisních činností, údržby, profylaxe, zálohování a dalších činností, které neumožňují běžný provoz prostředí a jednotlivých služeb. V rámci systémového prostředí jsou rozlišena následující servisní okna:

- v čase 00:00 až 04:00, využití tohoto času je podmíněno souhlasem objednatele
- každý 3. víkend v měsíci v sobotu od 8:00 do 17:00, využití tohoto času je podmíněno souhlasem objednatele

Plánovaná odstávka je doba, kdy bude systémové prostředí uvedeno do stavu mimo provoz. Plánovaná odstávka musí být projednána a schválena objednatelem nejméně 14 kalendářních dnů před odstavením Prostředí. Do plánovaných odstávek nebo servisních oken se nepočítají časy výpadku systémového prostředí a služeb způsobené chybou pracovníků poskytovatele, incidentem nebo havárií.

Mimořádné události bez vlivu na dostupnost služeb jedná se o takové události, které nemůže poskytovatel ovlivnit (tj. chybou, za jejíž odstranění odpovídají výrobci HW a SW nebo jiná třetí strana).

Režim určuje způsob poskytování a garantování Služby.

Do doby nedostupnosti se nezapočítávají servisní okno, plánovaná odstávka a mimořádné události bez vlivu na dostupnost.

DOSTUPNOST SLUŽBY

Dostupnost vyjadřuje garantovanou kvalitu Služby poskytované v režimu 7 x 24 (tj. 7 dnů v týdnu 24 hodin denně).

DOSTUPNOST		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
Režim	24 x 7	
Parametr	Jednotka	Požadovaná hodnota
Minimální dostupnost	[%/období]	99,4
<p>Nedostupností služby se považuje za incident kategorie A. Doba nedostupnosti služby se začne počítat od doby nahlášení incidentu kategorie A poskytovateli do doby jeho vyřešení a potvrzení funkčnosti objednatelem nebo do doby dosažení stavu, kdy je incident přeřazen do nižší kategorie.</p> <p>Postup výpočtu pro dané vyhodnocovací období (měsíc):</p> $D = (CT - N) / CT * 100$ <p>Kde:</p> <p>D – vypočtená hodnota dostupnosti (v minutách) CT – celková doba standardního provozu (v minutách) N – celková doba nedostupnosti služby (v minutách) N99,4 je takový počet minut nedostupnosti, kde D = 99,4</p> <p>Do doby nedostupnosti (N) se nezapočítávají servisní okno, plánovaná odstávka a mimořádné události bez vlivu na dostupnost.</p>		

KATEGORIE VAD / INCIDENTŮ

Pro oblast poskytování servisních služeb jsou definovány kategorie vad (incidentů), blíže Návrh smlouvy čl.V odst. 5.7

POŠTOVNÍ SLUŽBY

V provozní době tj. v režimu 24 x 7 je poskytována poštovní služba. Výpadek služby je považován za **incident kategorie B1**. Poskytovatel garantuje znovu zprovoznění služby v době kratší, než je „Max-Fix time“ pro daný typ incidentu.

OSTATNÍ PROVOZNÍ SLUŽBY

Ostatní provozní služby jsou poskytovány v režimu 5 x 14 (tj. v pracovní době). Výpadek služby je považován za **incident kategorie B2** nebo **kategorie C** podle míry závažnosti. Poskytovatel garantuje znovu zprovoznění služby v době kratší, než je „Max-Fix time“ pro daný typ incidentu.

Koncepční, organizační, implementační, konzultační, dokumentační služby

jsou služby poskytované v režimu v režimu 5 x 14 (tj. v pracovní době). Neplnění služby zahrnuté do paušálního výčtu je považováno za incident kategorie C.

Vyhodnocování doby obnovení služby podle SLA

Incidenty vzniklé na přelomu měsíce se vyhodnocují v měsíci, v němž byl incident vyřešen.

Incident kategorie	Režim služby	Doba odezvy	Maximální doba obnovení služby (Max-fix time)
A	7 x 24	30 minut	4 hodiny
B1	7 x 24	60 minut	4 hodiny
B2	5 x 14	60 minut	8 hodin v pracovní době
C	5 x 14	90 minut	24 hodin v pracovní době

Jak správně interpretovat „Max – fix time“ 24 hodin v provozní době? Vyřešení incidentu v pracovní dny v součtu nepřesáhne 24 hodin, například: incident typu C nahlášený v pondělí v 9hod musí být vyřešen do úterka do 18hodin, v opačném případě bude objednatel požadovat slevu z paušálních služeb.

Příloha č. 2 – Seznam členů realizačního týmu poskytovatele

Seznam členů realizačního týmu poskytovatele

Vedoucí realizačního týmu	
Titul, jméno a příjmení <i>(titul, jméno a příjmení)</i>	██████████
Kontaktní údaje <i>(mobilní telefon, e-mail)</i>	██████████ ██████████
Postavení člena týmu vůči dodavateli <i>S odkazem na odstavec 4.14 Podmínek kvalifikace</i> <i>(např. zaměstnanec, PDČ, poddodavatel, ...)</i>	zaměstnanec
Znalost českého nebo slovenského jazyka na komunikační úrovni <i>(např. ano/ne)</i>	ano
Dosažené vzdělání	vysokoškolské
Úroveň odborné způsobilosti – certifikace <i>(označení dokladů/certifikátů, včetně údaje o platnosti certifikátu)</i>	ITIL Foundation certificate in IT Service Management, platnost od 2015
Délka praxe v zastávané roli <i>(údaje o odborné praxi a její délce do seznamu členů realizačního týmu)</i>	16 let
Popis konkrétní vykonávané praxe/činnosti <i>dodavatel uvede popis zkušeností této osoby, popis služby, doby realizace a názvu objednatele projektu, s nimiž má tato osoba zkušenosti</i>	<p>DATASYS s.r.o. - Pořízení HW platformy a Infrastruktury serverovny pro MS2014+ Předmětem plnění je zajištění provozu a podpory HW platformy a Infrastruktury serverovny k MS2014+.</p> <p>Součástí plnění je implementace, návrh, správa a podpora serverové infrastruktury (operační systém Windows) s vysokou dostupností (více jak 98%) využívající virtualizační platformou Hyper-V; architektura informačního systému byla tvořena více než 16-ti fyzickými servery a 120-ti virtuálními servery.</p> <p>Role na projektu: vedoucí projektu, systémový architekt technologické infrastruktury Účast na projektu: 2014 – dosud</p>

Systémový architekt technologické infrastruktury	
Titul, jméno a příjmení <i>(titul, jméno a příjmení)</i>	████████████████████
Kontaktní údaje <i>(mobilní telefon, e-mail)</i>	████████████████████ ████████████████████
Postavení člena týmu vůči dodavateli <i>S odkazem na odstavec 4.14 Podmínek kvalifikace (např. zaměstnanec, PDC, poddodavatel, ...)</i>	zaměstnanec
Znalost českého nebo slovenského jazyka na komunikační úrovni <i>(např. ano/ne)</i>	ano
Dosažené vzdělání	vysokoškolské
Úroveň odborné způsobilosti – certifikace <i>(označení dokladů/certifikátů, včetně údaje o platnosti certifikátu)</i>	ITIL Foundation certificate in IT Service Management, platnost od 2015
Délka praxe v zastávané roli <i>(údaje o odborné praxi a její délce do seznamu členů realizačního týmu)</i>	16 let
Popis konkrétní vykonávané praxe/činnosti <i>dodavatel uvede popis zkušeností této osoby, popis služby, doby realizace a názvu objednatele projektu, s nimiž má tato osoba zkušenosti</i>	<p>CRR - Technická podpora systémové infrastruktury Centra</p> <p>Koncepční služby – kompletní strategie IS Centra; Organizační služby – spolupráce při řízení a koordinaci IS Centra; Implementační služby – implementace nových technologií a služeb; Konzultační služby – konzultace k IS Centra; Dokumentační služby – tvorba dokumentace související s IS Centra; Servisní služby – úplná správa a údržba vybraných komponent IS Centra (správa OS, HW zdrojů a systémových služeb).</p> <p>Součástí plnění je implementace, návrh, správa a podpora serverové infrastruktury (operační systém Windows) s vysokou dostupností (více jak 98%) využívající virtualizační platformou Hyper-V; architektura informačního systému byla tvořena více než 40-ti fyzickými servery a 100-ty virtuálními servery.</p> <p>Role na projektu: vedoucí projektu, systémový architekt technologické infrastruktury</p> <p>Účast na projektu: 2018 - dosud</p>

Systemový administrátor Microsoft Windows Server	
Titul, jméno a příjmení <i>(titul, jméno a příjmení)</i>	████████████████████
Kontaktní údaje <i>(mobilní telefon, e-mail)</i>	████████████████████ ████████████████████
Postavení člena týmu vůči dodavateli <i>S odkazem na odstavec 4.14 Podmínek kvalifikace</i> <i>(např. zaměstnanec, PDČ, poddodavatel,...)</i>	zaměstnanec
Znalost českého nebo slovenského jazyka na komunikační úrovni <i>(např. ano/ne)</i>	ano
Dosažené vzdělání	vysokoškolské
Úroveň odborné způsobilosti – certifikace <i>(označení dokladů/certifikátů, včetně údaje o platnosti certifikátu)</i>	Microsoft Certified Solution Expert – Server Infrastructure, platnost od 2016 Microsoft Certified Solution Expert – Cloud platform and Infrastructure, platnost od 2016 Microsoft Certified Solution Expert – Private Cloud, platnost od 2014
Délka praxe v zastávané roli <i>(údaje o odborné praxi a její délce do seznamu členů realizačního týmu)</i>	15 let
Popis konkrétní vykonávané praxe/činnosti <i>dodavatel uvede popis zkušeností této osoby, popis služby, doby realizace a názvu objednatele projektu, s nimiž má tato osoba zkušenosti</i>	<p>CRR - Technická podpora systémové infrastruktury Centra</p> <p>Koncepční služby – kompletní strategie IS Centra; Organizační služby – spolupráce při řízení a koordinaci IS Centra; Implementační služby – implementace nových technologií a služeb; Konzultační služby – konzultace k IS Centra; Dokumentační služby – tvorba dokumentace související s IS Centra; Servisní služby – úplná správa a údržba vybraných komponent IS Centra (správa OS, HW zdrojů a systémových služeb).</p> <p>Součástí plnění je implementace, návrh, správa a podpora serverové infrastruktury (operační systém Windows) s vysokou dostupností (více jak 98%) využívající virtualizační platformou Hyper-V; architektura informačního systému byla tvořena více než 40-ti fyzickými servery a 100-ty virtuálními servery.</p> <p>Role na projektu: systémový administrátor Účast na projektu: 2018 - dosud</p>

Systemový administrátor Microsoft Windows Server	
Titul, jméno a příjmení <i>(titul, jméno a příjmení)</i>	██████████
Kontaktní údaje <i>(mobilní telefon, e-mail)</i>	██████████ ████████████████████
Postavení člena týmu vůči dodavateli <i>S odkazem na odstavec 4.14 Podmínek kvalifikace (např. zaměstnanec, PDČ, poddodavatel,...)</i>	zaměstnanec
Znalost českého nebo slovenského jazyka na komunikační úrovni <i>(např. ano/ne)</i>	ano
Dosažené vzdělání	středoškolské
Úroveň odborné způsobilosti – certifikace <i>(označení dokladů/certifikátů, včetně údaje o platnosti certifikátu)</i>	Microsoft Certified Solution Expert: Cloud Platform and Infrastructure, platnost od 2016 Microsoft Certified Solution Expert: Productivity, platnost od 2019
Délka praxe v zastávané roli <i>(údaje o odborné praxi a její délce do seznamu členů realizačního týmu)</i>	10 let
Popis konkrétní vykonávané praxe/činnosti <i>dodavatel uvede popis zkušeností této osoby, popis služby, doby realizace a názvu objednatele projektu, s nimiž má tato osoba zkušenosti</i>	<p>CRR - Technická podpora systémové infrastruktury Centra</p> <p>Koncepční služby – kompletní strategie IS Centra; Organizační služby – spolupráce při řízení a koordinaci IS Centra; Implementační služby – implementace nových technologií a služeb; Konzultační služby – konzultace k IS Centra; Dokumentační služby – tvorba dokumentace související s IS Centra; Servisní služby – úplná správa a údržba vybraných komponent IS Centra (správa OS, HW zdrojů a systémových služeb).</p> <p>Součástí plnění je implementace, návrh, správa a podpora serverové infrastruktury (operační systém Windows) s vysokou dostupností (více jak 98%) využívající virtualizační platformou Hyper-V; architektura informačního systému byla tvořena více než 40-ti fyzickými servery a 100-ty virtuálními servery.</p> <p>Role na projektu: systémový administrátor Účast na projektu: 2018 - dosud</p>

Systémový administrátor Citrix XenApp	
Titul, jméno a příjmení <i>(titul, jméno a příjmení)</i>	██████████
Kontaktní údaje <i>(mobilní telefon, e-mail)</i>	██████████ ██████████
Postavení člena týmu vůči dodavateli <i>S odkazem na odstavec 4.14 Podmínek kvalifikace</i> <i>(např. zaměstnanec, PDC, poddodavatel, ...)</i>	zaměstnanec
Znalost českého nebo slovenského jazyka na komunikační úrovni <i>(např. ano/ne)</i>	ano
Dosažené vzdělání	vysokoškolské
Úroveň odborné způsobilosti – certifikace <i>(označení dokladů/certifikátů, včetně údaje o platnosti certifikátu)</i>	Citrix Certified Associate Virtualization, platnost od 2020
Délka praxe v zastávané roli <i>(údaje o odborné praxi a její délce do seznamu členů realizačního týmu)</i>	11 let
Popis konkrétní vykonávané praxe/činnosti <i>dodavatel uvede popis zkušeností této osoby, popis služby, doby realizace a názvu objednatele projektu, s nimiž má tato osoba zkušenosti</i>	<p>CRR - Technická podpora systémové infrastruktury Centra</p> <p>Koncepční služby – kompletní strategie IS Centra; Organizační služby – spolupráce při řízení a koordinaci IS Centra; Implementační služby – implementace nových technologií a služeb; Konzultační služby – konzultace k IS Centra; Dokumentační služby – tvorba dokumentace související s IS Centra; Servisní služby – úplná správa a údržba vybraných komponent IS Centra (správa OS, HW zdrojů a systémových služeb).</p> <p>Součástí plnění je implementace, návrh, správa a podpora serverové infrastruktury (operační systém Windows) s vysokou dostupností (více jak 98%) využívající virtualizační platformou Hyper-V; architektura informačního systému byla tvořená více než 40-ti fyzickými servery a 100-ty virtuálními servery.</p> <p>Role na projektu: systémový administrátor Účast na projektu: 2018 - dosud</p>

Příloha č. 3 – Seznam poddodavatelů

Dodavatel TESCO SW a.s., se sídlem tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc, IČO 258 92 533, jako účastník zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „Dodávka služeb pro provoz systémové infrastruktury Centra pro regionální rozvoj České republiky pro roky 2022 - 2024“, tímto v souladu s § 105 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, čestně prohlašuje, že mu nejsou známi poddodavatelé, jež se budou podílet na plnění veřejné zakázky.

V Olomouci

PETR ZEMAN, Ing. SVATOPLUK BENEŠ
místopředseda představenstva, člen představenstva
TESCO SW a.s.

.....

(podpisy)

Sociálně odpovědné zadávání - § 6 odst. 4 ZZVZ Podpora vzdělávání, praxe a rekvalifikace

V souvislosti se sociálně odpovědným zadáváním veřejných zakázek zadavatel požaduje, aby vybraný dodavatel nabídl jednomu VŠ studentovi praxi v délce trvání alespoň 120 hod. v oboru, který souvisí s plněním předmětu veřejné zakázky, tj. komplexních služeb technické podpory, a to nejpozději do data 30.12.2022. Tato povinnost bude zakotvena ve smlouvě na plnění veřejné zakázky a její nesplnění podléhá sankcím vůči dodavateli.

Název a označení veřejné zakázky:	Dodávka služeb pro provoz systémové infrastruktury Centra pro regionální rozvoj České republiky pro roky 2022 - 2024
Účastník zadávacího řízení:	
Jméno (název / obchodní firma / jméno a příjmení)	TESCO SW a.s.
Sídlo / místo podnikání / bydliště	tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc
IČO	25892533
Kontaktní osoba pro organizační náležitosti sjednání praxe jméno, telefon, e-mail	██████████ ██████████ ██████████
Odborný garant/mentor praxe jméno, telefon, e-mail	██████████ ██████████ ██████████

Jméno studenta	Doplní student před/po vykonání praxe
Kontakt (mobil, e-mail)	Doplní student před/po vykonání praxe
Název VŠ/ název fakulty	Doplní student před/po vykonání praxe
Název oboru, ročník	Doplní student před/po vykonání praxe
Téma praxe	Bezpečnost informačních systémů
Cíle praxe	Doplní student před/po vykonání praxe
Období, v němž byla vykonána praxe (od -do)	Doplní student před/po vykonání praxe
Počet hodin vykonané praxe (minimum 120hod)	Doplní student před/po vykonání praxe
Odborný garant praxe	Doplní student před/po vykonání praxe
Hodnocení, poznámky	Doplní student před/po vykonání praxe

Zadavatel je oprávněn využít všech výše uvedených kontaktů k ověření splnění zvláštní podmínky VZ.
Kontaktní osoba zadavatele: ██████████

Příloha č. 5 – Protokol o dostupnosti služeb_INT

Protokol o dostupnosti za období DD. - DD. MM. YYYY prostředí interní sítě

Předání na základě smlouvy xxxxxx

Předávající: xxxxx

Přejímající: xxxx

Dostupnost Služby byla vyhodnocena na základě záznamů v Provozní dokumentaci.

DOSTUPNOST			
Vyhodnocovací období	kalendářní měsíc: xxxx		
Režim	24 x 7		
Parametr	Jednotka	Požadovaná hodnota	Dosažená hodnota
Minimální dostupnost	[%/období]	99,4	xxxx
Dosažená hodnota dostupnosti - postup výpočtu: $D = (CT - N) / CT * 100$			

V **dostupnosti** nejsou zahrnuty následující plánované odstávky:

Datum	Čas (od-do)	Důvod

Mimořádné události bez vlivu na dostupnost služeb:

Významné události ve vyhodnocovaném období bez vlivu na **dostupnost** služeb.

Datum	Čas (od-do)	Důvod

Mimořádné události s vlivem na dostupnost služeb:

Významné události ve vyhodnocovaném období s vlivem na **dostupnost** služeb.

Incidenty kategorie A

Datum	Čas (od-do)	Doba nedostupnosti služby (v min)	Popis
			N – celková doba nedostupnosti služby

Vyhodnocení doby obnovení služby

Incidenty kategorie B a C

Datum	Čas (od-do)	Překročení maximální doba realizace v min	Popis

Vyřízení systému:

Poskytovatel zaslal měsíční statistiky ze systému **xxxx**.

Příjemce potvrzuje, že s uvedenou informací souhlasí a výše uvedené akceptuje.

V Praze: DD.MM.YYYY

XXXXXXXX

XXXXXXXX

Příloha č. 6 – Protokol o dostupnosti služeb_IROP

Protokol o dostupnosti za období DD. - DD. MM. YYYY prostředí IROP

Předání na základě smlouvy xxxxxx

Předávající: xxxxx

Přijímající: xxxxx

Dostupnost Služby byla vyhodnocena na základě záznamů v Provozní dokumentaci.

DOSTUPNOST			
Vyhodnocovací období	kalendářní měsíc: xxxxx		
Režim	24 x 7		
Parametr	Jednotka	Požadovaná hodnota	Dosažená hodnota
Minimální dostupnost	[%/období]	99,4	xxxx
Dosažená hodnota dostupnosti - postup výpočtu: $D = (CT - N) / CT * 100$			

V **dostupnosti** nejsou zahrnuty následující plánované odstávky:

Datum	Čas (od-do)	Důvod

Mimořádné události bez vlivu na dostupnost služeb:

Významné události ve vyhodnocovaném období bez vlivu na **dostupnost** služeb.

Datum	Čas (od-do)	Důvod

Mimořádné události s vlivem na dostupnost služeb:

Významné události ve vyhodnocovaném období s vlivem na **dostupnost** služeb.

Incidenty kategorie A

Datum	Čas (od-do)	Doba nedostupnosti služby (v min)	Popis
			N – celková doba nedostupnosti služby

Vyhodnocení doby obnovení služby

Incidenty kategorie B a C

Datum	Čas (od-do)	Překročení maximální doba realizace v min	Popis

Vyřízení systému:

Poskytovatel zaslal měsíční statistiky ze systému **xxxx**.

Příjemce potvrzuje, že s uvedenou informací souhlasí a výše uvedené akceptuje.

V Praze: DD.MM.YYYY

XXXXXXXX

XXXXXXXX

Zpracování osobních údajů

1. Poskytovatel jakožto zpracovatel osobních údajů (dále také jen „**Zpracovatel**“) a objednatel jakožto správce osobních údajů (dále také jen „**Správce**“) se zavazují, v souvislosti se touto smlouvou, postupovat v souladu s právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů, zejména v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**Nařízení GDPR**“) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění.
2. Zpracovatel prohlašuje a potvrzuje, že ve smyslu všech výše uvedených právních předpisů se považuje a bude považovat za zpracovatele osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 8 Nařízení GDPR, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi. Správce je a bude nadále považován za správce osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 7 Nařízení GDPR, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
3. Ustanovení o vzájemných povinnostech Správce a Zpracovatele při zpracování osobních údajů zajišťuje, že nedojde k nezákonnému použití osobních údajů týkajících se subjektů údajů ve smyslu čl. 4 odst. 1 Nařízení GDPR ani k jejich předání do rukou neoprávněné třetí strany. Smluvní strany se dohodly na podmínkách zajištění odpovídajících opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů a základních práv a svobod subjektů údajů při zpracování osobních údajů Zpracovatelem.
4. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat pouze a výlučně ty osobní údaje, které jsou nutné k výkonu jeho činnosti dle této smlouvy.
5. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje, ke kterým má přístup na základě této smlouvy či v souvislosti s jejím plněním pouze a výlučně po dobu účinnosti této smlouvy.
6. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze v souladu s účelem této smlouvy.
7. Zpracovatel je povinen se při zpracování osobních údajů řídit písemnými pokyny Správce, budou-li mu uděleny. Za písemnou formu se považuje i elektronická komunikace, včetně emailu. Zpracovatel je povinen neprodleně informovat Správce, pokud dle jeho názoru udělený pokyn Správce porušuje Nařízení GDPR nebo jiné předpisy na ochranu osobních údajů.
8. Zpracovatel nesmí ani k částečnému výkonu svých práv či plnění svých povinností z této smlouvy užít jakékoliv třetí osoby, které nejsou zavázány mlčenlivostí ohledně veškeré činnosti související s touto smlouvou, zejm. pak k mlčenlivosti ve vztahu ke všem osobním údajům, ke kterým budou mít přístup a/nebo se kterými přijdou do kontaktu.
9. Zpracovatel je povinen dle čl. 32 Nařízení GDPR bez zbytečného odkladu přijmout, s ohledem na stav techniky, náklady na provedení, povahu, rozsah, kontext a účely zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejm. pak osobní údaje zabezpečit vůči náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zpracování v rozporu s Nařízením GDPR.
10. Zpracovatel je povinen bez zbytečného odkladu písemně seznámit Správce s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování osobních údajů, ke kterým má Zpracovatel přístup na základě této smlouvy či v souvislosti s jejím plněním, zejména s jakoukoliv odchylkou od udělených pokynů, odchylkou od sjednaného přístupu pro Správce, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo zpracování osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného způsobu zpracování osobních údajů v rozporu

s Nařízením GDPR. Správce bude neprodleně seznámen s jakýmkoliv podstatným porušením těchto ustanovení o zpracování dat.

11. Zpracovatel není oprávněn, ve smyslu čl. 28 Nařízení GDPR, zapojit do zpracování osobních údajů dalšího zpracovatele (zákaz řetězení zpracovatelů), bez předchozího písemného souhlasu Správce. Plní-li Zpracovatel své povinnosti při zpracování osobních údajů pomocí dalšího zpracovatele, byť se souhlasem Správce, odpovídá Správci, jako by plnil sám.
12. Zpracovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti se Správce, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním osobních údajů nebo která mu přímo vyplývá z Nařízení GDPR. Zpracovatel je v této souvislosti zejména povinen na písemnou žádost Správce zpřístupnit Správci svá písemná technická a organizační bezpečnostní opatření a umožnit mu případnou kontrolu, audit či inspekci dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří (3) pracovních dní od doručení písemné žádosti Správce.
13. Po skončení účinnosti této smlouvy je Zpracovatel povinen všechny osobní údaje, které má v držení vymazat, a pokud je dosud nepředal Správci, předat je Správci a dále vymazat všechny existující kopie. To neplatí, je-li Zpracovatel povinen ukládat osobní údaje i po skončení účinnosti této smlouvy dle příslušných právních předpisů.
14. Poruší-li Zpracovatel či třetí osoba užitá Zpracovatelem k plnění této smlouvy (poddodavatel) kteroukoliv povinnost týkající se či související se zpracováním osobních údajů, ať již vyplývá z Nařízení GDPR, zákona č. 110/2019 Sb. nebo z jiných právních předpisů či z této smlouvy, a Správci bude v důsledku takového porušení pravomocně uložena pokuta, zejména ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů, zavazuje se Zpracovatel na výzvu Správce, k níž bude přiloženo pravomocné rozhodnutí o uložení pokuty, zprostit Správce takového dluhu včetně veškerého příslušenství, a to uhrazením pokuty orgánu, který ji uložil Správci, a to nejpozději do konce lhůty k zaplacení pokuty uvedené v pravomocném rozhodnutí o jejím uložení. Uhradí-li Správce pravomocně uloženou pokutu dříve než Zpracovatel, zavazuje se Zpracovatel poskytnout Správci peněžitou náhradu rovnající se výši takto Správcem uhrazené pokuty, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dní od obdržení písemné výzvy Správce, k níž bude přiloženo pravomocné rozhodnutí o uložení pokuty a doklad o jejím zaplacení.
15. Poruší-li Zpracovatel či třetí osoba užitá Zpracovatelem k plnění této smlouvy (poddodavatel) kteroukoliv povinnost týkající se či související se zpracováním osobních údajů, ať již vyplývá z Nařízení GDPR, zákona č. 110/2019 Sb. nebo z jiných právních předpisů či z této smlouvy, a vznikne-li v souvislosti s takovým porušením třetí osobě jako subjektů údajů materiální či nemateriální újma, zavazuje se Zpracovatel takovou újmu v plném rozsahu nahradit poškozené třetí osobě. Uplatní-li poškozená třetí osoba pohledávku na náhradu takové újmy přímo u Správce, tak o tom Správce písemně vyrozumí Zpracovatele, který bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dní od obdržení tohoto vyrozumění, zprostit Správce takového dluhu včetně veškerého příslušenství, a to jeho uhrazením poškozené třetí osobě. Uhradí-li Správce poškozené třetí osobě pohledávku na náhradu materiální či nemateriální újmy dříve než Zpracovatel, zavazuje se Zpracovatel poskytnout Správci peněžitou náhradu rovnající se výši takto Správce uhrazené pohledávky, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dní od obdržení výzvy Správce k jejímu zaplacení, k níž bude přiložen doklad o jejím zaplacení třetí osobě.
16. Smluvní strany se dohodly, že porušení kterékoliv povinnosti Zpracovatele plynoucí z právních předpisů v oblasti ochrany osobních údajů, zejména z Nařízení GDPR, zákona č. 110/2019 Sb. či z této smlouvy, představuje podstatné porušení této smlouvy, pro které je Správce oprávněn od této smlouvy písemně odstoupit. Odstoupením tato smlouva zaniká, a to ke dni jeho doručení Zpracovateli.