

## Smlouva o poskytování servisních služeb

**Objednatel:** Vysoká škola chemicko-technologická v Praze  
Sídlo: Technická 1905/5, Praha 6 – Dejvice, PSČ 160 00  
IČO: 604 61 373  
DIČ: CZ60461373  
Zastoupený: xxxxxx, rektor  
Bankovní spojení: xxxxxx  
Číslo účtu: xxxxxx  
(dále jen „Objednatel“)

a

**Poskytovatel:** STORAGE ONE, a.s.  
Sídlo: Řeporyjská 490/17, 158 00 Praha 5 - Jinonice  
IČO: 02301245  
DIČ: CZ02301245  
společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19458,  
Zastoupená: xxxxxx, předsedou představenstva  
Bankovní spojení: xxxxxx

Číslo účtu vedeného u správce daně: xxxxxx

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále označování také jako „**Smluvní strany**“ nebo každý z nich samostatně jako „**Smluvní strana**“),

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

### **Smlouvu o poskytování servisních služeb**

(dále jen „Smlouva“):

#### **I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ**

1. Účelem této Smlouvy je poskytování servisních služeb – prodloužení podpory pro zálohovací hardware Objednatele vymezený v příloze č. 1 této Smlouvy, specifikace těchto servisních služeb a podmínek jejich poskytování a jejich rozsah jsou stanoveny a vymezeny v příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „Servisní služby“).

2. Poskytovatel se stal vítězem veřejné zakázky, zadávané mimo režim zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v účinném znění (dále jen „ZZVZ“), s názvem „**VŠCHT – prodloužení servisní podpory zálohovacích polí**“ (dále jen „Zadávací řízení“).

3. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel považuje účast Poskytovatele ve veřejné zakázce při splnění kvalifikačních předpokladů za potvrzení skutečnosti, že Poskytovatel je ve smyslu ustanovení § 5 odst. 1 OZ schopen při plnění této Smlouvy jednat se znalostí a pečlivostí, která je s jeho povoláním nebo stavem spojena, s tím, že případné jeho jednání bez této odborné péče půjde k jeho tíži. Poskytovatel nesmí svou kvalitu odborníka ani své hospodářské postavení zneužít k vytváření nebo k využití závislosti slabší strany a k dosažení zřejmé a nedůvodné nerovnováhy ve vzájemných právech a povinnostech Smluvních stran.

4. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel není ve vztahu k předmětu této Smlouvy podnikatelem, a ani se předmět této Smlouvy netýká podnikatelské činnosti Objednatele.

5. Poskytovatel prohlašuje, že disponuje veškerými odbornými předpoklady potřebnými pro plnění Smlouvy, je k jejímu plnění oprávněn, a na jeho straně neexistují žádné překážky, které by mu bránily Smlouvu plnit.

6. Poskytovatel prohlašuje, že na sebe přejímá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 OZ.

7. Smluvní strany prohlašují, že zachovají mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvědí v souvislosti s touto Smlouvou a při jejím plnění a jejichž vyjádření by jim mohlo způsobit újmu. Tímto nejsou dotčeny povinnosti Objednatele vyplývající z právních předpisů.

## **II. Závazky smluvních stran**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby v rozsahu a dle specifikace stanovené Objednatelem, v souladu s přílohou č. 2 této Smlouvy.

2. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Servisních služeb podle této Smlouvy odměnu ve výši a v souladu s čl. III této Smlouvy.

3. Servisní služby je Poskytovatel povinen zajišťovat nepřetržitě po celou dobu účinnosti této Smlouvy, pokud jsou řádně plněny další podmínky této Smlouvy ze strany Objednatele. O neplnění podmínek Smlouvy Objednatelem je povinen Poskytovatel neprodleně Objednatele písemně informovat.

4. Místem plnění této smlouvy jsou budovy VŠCHT Praha, na adrese Technická 1905/5 a 1903/3, Praha 6 – Dejvice, PSČ 160 00. V případě, že k poskytnutí příslušné služby není nezbytná fyzická přítomnost pracovníků Poskytovatele v místě plnění a pokud to charakter prováděných prací dovolí, budou služby poskytnuty formou vzdáleného připojení.

5. Objednatel je oprávněn objednat Servisní služby nad rámec paušálně sjednaných Servisních služeb, které budou prováděny na základě objednávky Objednatele v ceně uvedené v čl. III odst. 1 písm. b) této smlouvy.

## **III. Cena za plnění a platební podmínky**

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Servisních služeb po dobu trvání této Smlouvy částku 1 584 000,- Kč bez DPH, za Servisní služby vymezené v Příloze č. 2 (dále jen „Částka“).

2. Částka dle odst. 1 článku III této Smlouvy zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele nutné k řádnému splnění všech závazků dle této Smlouvy, včetně veškerých nákladů. Poskytovatel není oprávněn účtovat žádné další částky v souvislosti s plněním této Smlouvy. Částka je nezávislá na vývoji cen a kursových změnách.

3. Částka bude uhrazena jednorázově a to na základě cenové nabídky Poskytovatele.

4. Poskytovatel je oprávněn fakturovat na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného do 30 dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.

5. Smluvní strany se dohodly na tom, že závazek zaplatit kupní cenu je splněn dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele uvedeného v záhlaví této Smlouvy.

6. Lhůta splatnosti faktury je třicet (30) dnů od data jejího doručení Poskytovateli. Daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy budou v souladu s příslušnými právními předpisy České republiky obsahovat zejména tyto údaje:

- a) obchodní firmu/název a sídlo Objednatele;
- b) daňové identifikační číslo Objednatele;
- c) obchodní firmu/název a sídlo Poskytovatele;
- d) daňové identifikační číslo Poskytovatele;
- e) evidenční číslo daňového dokladu;
- f) rozsah a Předmět plnění;
- g) datum vystavení daňového dokladu;
- h) datum uskutečnění zdanitelného plnění nebo datum přijetí úplaty, a to den, který nastane dříve, pokud se liší od data vystavení daňového dokladu;
- i) cena plnění (Částka);
- j) a dále musejí být v souladu s dohodami o zamezení dvojího zdanění, budou-li se na konkrétní případ vztahovat.

7. Pokud daňový doklad (faktura) nebude vystaven v souladu s platebními podmínkami stanovenými Smlouvou nebo nebude splňovat požadované zákonné náležitosti, je Objednatel oprávněn daňový doklad (fakturu) Poskytovateli vrátit jako neúplný, resp. nesprávně vystavený, k doplnění, resp. novému vystavení ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů od data jejího doručení Objednateli. V takovém případě Objednatel není v prodlení s úhradou Částky nebo její části a Poskytovatel vystaví opravenou fakturu s novou lhůtou splatnosti, která začne běžet dnem doručení opraveného nebo nově vyhotoveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.

8. Fakturační údaje Objednatele jsou uvedeny v záhlaví této Smlouvy.

9. Poskytovatel prohlašuje, že v záhlaví této Smlouvy uvedl svůj bankovní účet, který je uveřejněn v Registru plátců. Toto ustanovení se nevztahuje na osoby, které nemají povinnost podat přihlášku k registraci podle zákona o DPH.

10. U zařízení, u nichž skončila záruční lhůta, se Objednatel zavazuje hradit náhradní díly nad rámec této smlouvy.

#### **IV. Platnost, účinnost a trvání Smlouvy**

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smlouvy smluvními stranami a účinnosti uveřejněním v registru smluv.

2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 30. 11. 2022

#### **V. Práva a povinnosti Poskytovatele**

1. Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování Servisních služeb podle této Smlouvy. Podrobnější podmínky pro poskytování Servisních služeb, včetně lhůt pro reakci Poskytovatele, jsou stanoveny v příloze č. 2 této Smlouvy.

2. Poskytovatel je povinen zajistit způsob hlášení servisních požadavků a incidentů ze strany Objednatele v režimu 24/7 a to tak, aby byl vždy zřejmý datum a čas zadání servisního požadavku. Konkrétní mechanismus hlášení servisních požadavků bude upřesněn během kontraktačního procesu.

3. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud byl předmět, ke kterému jsou poskytovány Servisní služby, upravován neautorizovaným zásahem.

4. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud byl předmět, ke kterému jsou poskytovány Servisní služby, provozován v rozporu s dodanou provozní či jinou související dokumentací.

5. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včasným neposkytnutím potřebných informací, nebo materiálů a nezbytné součinnosti ze strany Objednatele.

6. Poskytovatel je odpovědný za integritu a dostupnost datových záloh Objednatele a za jejich obnovení jen v rozsahu, ve kterém mohl stav ovlivnit. Způsobem ovlivnění se myslí pečlivý výkon Servisních služeb, zejména kontrola notifikací a reportů, kontrola logů a hardware a včasné řešení a odstraňování chyb vzniklých během zálohování.

7. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu nebo škodu na záznamech či datech Objednatele, pokud tuto sám nebo jeho poddodavatel nezpůsobí.

8. Poskytovatel může sjednané služby plnit prostřednictvím třetí osoby (poddodavatele). V takovém případě je však povinen o tomto předem písemně informovat Objednatele a přebírá veškerá ručení a zodpovědnost za poskytnuté služby jako by je vykonával sám.

## **VI. Práva a povinnosti Objednatele**

1. Objednatel má právo na řádné a včasné poskytnutí Servisních služeb ze strany Poskytovatele za podmínek stanovených touto Smlouvou.
2. Objednatel je povinen zajistit na žádost Poskytovatele na své vlastní náklady a bez zbytečného odkladu po obdržení žádosti součinnost při řešení problémů a závad.
3. Jestliže je pro řádné poskytnutí Servisních služeb podle této Smlouvy zapotřebí součinnosti třetí osoby a/nebo se poskytnutí Servisních služeb týká také softwarového či jiného obdobného produktu třetí osoby, je Objednatel povinen na své náklady zajistit součinnost takové třetí osoby v termínech a v rozsahu požadovaném Poskytovatelem.
4. Objednatel je povinen určit kontaktní osoby pro komunikaci s Poskytovatelem, které budou po dobu účinnosti této Smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Poskytovatelem a Objednatelem pro řádné plnění předmětu dle této Smlouvy.
5. Kontaktní osoby jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy. Objednatel může tyto určené kontaktní osoby vyměnit nebo zaměnit jinými, a to po předchozím písemném vyrozumění Poskytovatele.
6. Objednatel je povinen sjednat a zajistit Poskytovateli na jeho vyžádání přístup do místa plnění tak, aby nebylo zamezeno řádnému plnění závazků na základě této Smlouvy.

## **VII. Důvěrnost informací**

1. Důvěrnými informacemi se pro účely této Smlouvy rozumí, bez ohledu na formu a způsob jejich sdělení či zachycení, jakékoli a všechny skutečnosti, které se smluvní strana o druhé smluvní straně dozví a mezi něž patří zejména, nikoli však výlučně:

a) jakékoli obchodní, právní, finanční, provozní, pracovní a další údaje nebo informace spadající do kategorie bankovního a obchodního tajemství smluvní strany, zákazníků nebo budoucích zákazníků, jakož i ty, které nespádají do kategorie bankovního a obchodního tajemství nebo nejsou jako důvěrné informace označené, avšak mají nebo mohou mít pro druhou smluvní stranu obchodní hodnotu a nejsou jejím konkurentům všeobecně známy; tj. např. popisy nebo části popisů pracovních procesů nebo vzorců, argumentačních vzorců a duševního a vědomostního know-how, souhrny analýz, techniky, systémy, výzkumy, zprávy, modely, návody, počítačové programy, databáze a jiné práva duševního vlastnictví (patenty, užitkové vzory, design, loga, technická řešení, vynálezy apod.), jejichž majitelem nebo uživatelem je druhá smluvní strana nebo zákazník nebo budoucí zákazník,

b) informace o provozních a organizačních metodách, procesech a pracovních postupech, používané ceny a sazby, účetní přístupy, koncepce a strategie nebo jejich části, metody školení, prodejní techniky, marketingové výkazy nebo jejich částí, rozpočty, odhady, licence, náklady, návrhy smluv, dohody nebo jiná ujednání druhé smluvní strany, zákazníků nebo budoucích zákazníků navzájem nebo s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o majetkových účastech smluvní strany, zákazníků nebo budoucích zákazníků na podnikání jiných osob, o majetkové účasti jiných osob na podnikání smluvní strany, zákazníků nebo budoucích zákazníků a všechny další informace, jejichž zveřejnění, zpřístupnění, poskytnutí nebo jakékoliv jiné použití druhou smluvní stranou by bylo objektivně způsobilé smluvní straně, zákazníkovi –

c) jakékoli osobní údaje a kontaktní záznamy o jednotlivých subjektech dle zákona o ochraně osobních údajů, se kterými druhá smluvní strana v rámci plnění předmětu této Smlouvy přijde do styku, ať už se jedná o zaměstnance, zákazníky, budoucí zákazníky nebo obchodní partnery smluvní strany;

2. Smluvní strany berou na vědomí, že veškeré Důvěrné informace (jak jsou definovány v čl. VII této Smlouvy) jim jsou či budou na základě této Smlouvy poskytnuty či zpřístupněny výlučně za účelem řádného plnění povinností a závazků na základě této Smlouvy a nikoliv za účelem jejich využití druhou smluvní stranou či jiným subjektem mimo rámec této Smlouvy.

3. Žádná ze smluvních stran nezpřístupní ani nepoužije Důvěrné informace, s výjimkou případů, kdy:

a) druhá smluvní strana udělila předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace;

b) právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci;

c) takové zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci Smlouvy nebo kroků či činností předpokládaných touto Smlouvou;

d) je to podle této Smlouvy dovoleno.

4. Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které

(i) jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití dostupné veřejnosti;

(ii) stanou se dostupnými veřejnosti (jinak než jejich nepovoleným zveřejněním nebo použitím); nebo

(iii) jsou poskytnuty smluvní straně třetí osobou, která má k těmto informacím právo a je oprávněna je zpřístupnit nebo použít.

5. Smluvní strany si tímto navzájem dávají souhlas k poskytnutí Důvěrných informací smluvní stranou, a to pokud jsou tito vázáni povinností mlčenlivosti ve vztahu k Důvěrným informacím, právnímu zástupci, auditorovi, účetnímu, daňovému nebo jinému poradci smluvní strany, zaměstnanci nebo

jinému zástupci smluvní strany. Každá smluvní strana je povinna zajistit, aby osoba, které jsou Důvěrné informace poskytnuty v souladu s tímto odstavcem Smlouvy, tyto Důvěrné informace nezpřístupnila ani nepoužila ani nedopustila jejich zpřístupnění nebo použití třetí osobou.

### **VIII. Vyšší moc**

1. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné rozumně požadovat, aby neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.

2. Za vyšší moc je ve smyslu této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu smluvních stran.

3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků dle této Smlouvy pozastavuje do doby ukončení vyšší moci, popř. odstranění jejích následků, kdy se obě smluvní strany dohodnou písemně na změně některých ustanovení této Smlouvy. Lhůta pro oznámení vzniku a ukončení vyšší moci je sedm (7) kalendářních dní a začíná běžet ode dne, kdy se kterákoliv ze smluvních stran o vzniku či ukončení vyšší moci dozví. Každá ze smluvních stran je povinna neprodleně po zjištění případu vyšší moci zahájit kroky vedoucí k odstranění tohoto stavu.

### **IX. UKONČENÍ SMLOUVY**

1. Tuto Smlouvu lze ukončit splněním, dohodou Smluvních stran, nebo odstoupením od Smlouvy z důvodů stanovených v zákoně nebo ve Smlouvě.

2. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:

- a) dojde-li k podstatnému porušení povinností uložených Poskytovateli touto Smlouvou;
- b) proti majetku Poskytovatele bude vedeno insolvenční řízení;
- c) v případě, že budou naplněny důvody uvedené v § 223 odst. 2 ZZVZ.

3. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit i pouze ve vztahu k části Předmětu plnění.

4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, pokud je Objednatel v prodlení s úhradou Částky Poskytovateli, a Objednatel neuhradí fakturu ani po předchozím písemném upozornění Poskytovatelem v jím poskytnuté, dostatečně dlouhé dodatečné (min. 15 denní) lhůtě.

5. V případě odstoupení od této Smlouvy jsou Smluvní strany povinny vypořádat své vzájemné závazky a pohledávky vyplývající z této Smlouvy do třiceti (30) dnů od právních účinků odstoupení.

6. Odstoupení je účinné následující den po doručení odstoupení druhé Smluvní straně.

## **X. ZÁSTUPCI, OZNAMOVÁNÍ**

1. Poskytovatel jmenoval tyto odpovědné zástupce pro komunikaci s Objednatelem v souvislosti s Předmětem plnění dle této Smlouvy:

Ve věcech technických: xxxxxx

e-mail: xxxxxx

tel.: xxxxxx

Ve věcech smluvních: xxxxxx

e-mail: xxxxxx

tel.: xxxxxx

2. Objednatel jmenoval tyto zástupce odpovědné za komunikaci s Poskytovatelem v souvislosti s Předmětem plnění dle této Smlouvy:

Ve věcech technických: xxxxxx

e-mail: xxxxxx

tel.: xxxxxx

Ve věcech smluvních: xxxxxx

e-mail: xxxxxx

tel.: xxxxxx

3. Není-li v této Smlouvě ujednáno jinak, veškerá oznámení, která mají nebo mohou být učiněna mezi Smluvními stranami podle této Smlouvy, musí být vyhotovena písemně a doručena druhé Smluvní straně oprávněnou zasilatelskou službou, osobně (s písemným potvrzením o převzetí) nebo doporučenou zásilkou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb. Má se za to, že takové oznámení došlo třetí (3.) pracovní den po odeslání, bylo-li však odesláno na adresu v jiném státu, pak patnáctý (15.) pracovní den po odeslání. V případě reklamace lze písemné oznámení zaslat také prostřednictvím e-mailu.

## **XV. ZÁVĚREČNÁ A JINÁ UJEDNÁNÍ**

1. Smlouva včetně příloh, představuje úplnou a ucelenou dohodu mezi Objednatelem a Poskytovatelem.

2. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není oprávněn započíst svou pohledávku, ani pohledávku svého poddlužníka, za Objednatelem proti pohledávce Objednatele za Poskytovatelem.

3. Poskytovatel není oprávněn postoupit pohledávku, která mu vznikne na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s ní na třetí osobu. Poskytovatel není oprávněn postoupit práva a povinnosti z této Smlouvy ani z její části třetí osobě.

4. Objednatel je povinným subjektem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv, v platném znění (dále jen „zákon o registru smluv“). Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, aby Smlouva byla



uveřejněna v souladu se zákonem o registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění Smlouvy prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv zajistí Objednatel.

5. Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu platnosti této Smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s výkonem podnikatelské činnosti, a to s limitem pojistného plnění minimálně ve výši 2.000.000,00 Kč. Poskytovatel je povinen na vyžádání Objednatele předložit doklad prokazující, že toto pojištění je sjednáno a trvá.

6. Pokud se jakékoliv ustanovení této Smlouvy později ukáže nebo bude určeno jako neplatné, neúčinné, zdánlivé nebo nevynutitelné, pak taková neplatnost, neúčinnost, zdánlivost nebo nevynutitelnost nezpůsobuje neplatnost, neúčinnost, zdánlivost nebo nevynutitelnost Smlouvy jako celku. V takovém případě se Strany zavazují bez zbytečného prodlení dodatečně takové vadné ustanovení vyjasnit ve smyslu ustanovení § 553 odst. 2 OZ nebo jej nahradit po vzájemné dohodě novým ustanovením, jež nejbližší, v rozsahu povoleném právními předpisy České republiky, odpovídá úmyslu Smluvních stran v době uzavření této Smlouvy.

7. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem připojení podpisu poslední Smluvní strany a účinnosti dnem jejího uveřejnění v Registru smluv dle zákona o registru smluv.

8. Tuto Smlouvu lze doplnit nebo měnit výlučně formou písemných očíslovaných dodatků, opatřených časovým a místním určením a podepsaných oprávněnými zástupci Smluvních stran. Smluvní strany ve smyslu ustanovení § 564 OZ výslovně vylučují provedení změn Smlouvy v jiné formě.

9. Poruší-li Smluvní strana povinnost z této Smlouvy či může-li a má-li o takovém porušení vědět, oznámí to bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně, které z toho může vzniknout újma, a upozorní ji na možné následky; v takovém případě nemá poškozená Smluvní strana právo na náhradu té újmy, které mohla po oznámení zabránit.

10. Ve smyslu § 2 písm. e) a § 13 zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, je Poskytovatel osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly, tj. poskytnout kontrolnímu orgánu doklady o dodávkách stavebních prací, zboží a služeb hrazených z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory v rozsahu nezbytném pro ověření příslušené operace. Tutéž povinnost bude Poskytovatel požadovat po svých dodavatelích.

11. Tato Smlouva je sepsána v českém jazyce. Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1: Seznam stávajícího hardwarového vybavení

Příloha č. 2: Specifikace servisních služeb

12. Na důkaz pravé vůle převzít povinnosti stanovené výše v této Smlouvě, připojují Smluvní strany či jejich oprávnění zástupci níže své podpisy. Smluvní strany tímto potvrzují, že obdržely příslušná vyhotovení této Smlouvy.

V Praze dne 21.12.2021

Za VŠCHT Praha

---

Jméno: xxxxx

Funkce: rektor

V Praze dne 20.12.2021

Za: STORAGE ONE, a.s.

---

Jméno: xxxxx

Funkce: předseda představenstva

**Příloha č. 1 Seznam stávajícího hardwarového vybavení:**

<b>Název zařízení/předmětu servisu</b>	<b>Typ zařízení</b>	<b>Sériové číslo zařízení</b>	<b>Typ servisu</b>
2x NetApp FAS8200	Diskové pole v konfiguraci Metrocluster		24x7
Quantum i500	Pásková knihovna		24x7
4x switch Brocade G610, včetně 32x 16G SFP SWL	SAN switche		24x7
16x SFP Brocade 32G LWL	SFP moduly k SAN switchum		24x7

Pro všechna zařízení bude poskytován HW support. SW support bude poskytován v případě, že je ze strany výrobce dostupný a dle podmínek NetApp Software Support Plan - <https://www.netapp.com/pdf.html?item=/media/8849-ds-3923.pdf>

## Příloha č. 2 Specifikace servisních služeb

### Definice služeb:

Technická podpora musí zahrnovat:

1. Přijímání hlášení servisních požadavků a incidentů Objednatele týkajících se předmětů servisu uvedených v příloze č. 1 této smlouvy servisním dispečinkem Poskytovatele v režimu 24/7 a to i v případě, že se jedná o zařízení, které má zakoupen platný servis či rozšířenou záruku od výrobce zařízení nebo dodavatele třetí strany.

2. Řešení servisních požadavků typu porucha (incident) Objednatele v režimu 24x7 včetně veškerých nutných zásahů na zařízení a odstranění všech závad zařízení, které brání jeho použití obvyklým způsobem. Řešení všech servisních požadavků je prováděno jako tzv. „best effort“ – Poskytovatel je povinen vynaložit veškeré úsilí, tak aby k vyřešení servisního požadavku došlo v co nejkratší době a bez zbytečných prodlev.

3. SLA – garance poskytovaných služeb:

SLA je nejdelší přípustná doba od ukončení detekce problému do odstranění poruchy. Objednatel je oprávněn hlásit poruchy kterýkoliv den a hodinu v týdnu. Během této doby je servisní dispečink Poskytovatele povinen přijmout servisní požadavek Objednatele. Poskytovatel musí zahájit řešení požadavku kterýkoliv den a hodinu v týdnu.

Doby odezvy v návaznosti na druh poruchy a doby odstranění závady – SLA:

**Závažnost 1:** odezva do **0,5 hodiny** od nahlášení poruchy, detekce problému do 4 hod, SLA 24 hodin.

**Závažnost 2:** odezva do **8 hodin** od nahlášení poruchy, detekce problému do 8 hod, SLA NBD.

**Závažnost 3:** odezva do **NBD** od nahlášení poruchy, detekce problému do NBD, SLA 2 BD.

**Závažnost 4:** odezva do **2 BD** od nahlášení poruchy, detekce problému a SLA dle dohody.

**Detekce problému** je maximální doba od zahájení řešení požadavku do identifikace příčiny závady a poskytnutí zpětné vazby s potvrzením typu závady (Závažnost 1-4) a návrhu postupu jejího odstranění Objednateli

Doba zahájení řešení požadavku je shodná s dobou odezvy pokud lze k řešení využít vzdálený přístup. Pokud vzdálený přístup není funkční nebo povaha problému vyžaduje přítomnost technika on-site, prodlužuje se doba zahájení řešení o maximálně 4 hodiny od doby, kdy byla potřeba osobní přítomnosti technika zjištěna.

Za dodržení SLA u poruchy je považováno i snížení její vážnosti o jeden stupeň, tedy z kritické poruchy na vážnou, příp. z vážné na běžnou. Na danou poruchu se pak vztahuje dané SLA definované níže v popisu služby.

Definice závažnosti poruch:

**Závažnost 1 – kritická:**

Závada neredundantní části nebo několika redundantních částí současně, způsobující nefunkčnost celého systému, která současně zabraňuje zákazníkovi nebo pracovní skupině vykonávat zásadní obchodní činnosti.

**Závažnost 2 – vážná:**

Zákazník nebo pracovní skupina mohou vykonávat svou práci, ale je výrazně omezena funkčnost řešení. Případná nefunkčnost řešení nemá přímý dopad na běžnou obchodní činnost zákazníka nebo pracovní skupiny.

**Závažnost 3 – střední:**

Závady na některé redundantní části řešení, pokud jiná redundantní část řešení funguje a zjišťuje požadovanou funkčnost. Pracovní výkon zákazníka nebo pracovní skupiny není výrazně ovlivněn.

**Závažnost 4 – nízká:**

Žádosti týkající se úpravy funkčnosti a další dotazy.

V případě, že se jedná o zařízení, na které se vztahuje rozšířená záruka či servis přímo od výrobce nebo dodavatele třetí strany, je Poskytovatel povinen předat řešení servisního požadavku servisnímu oddělení výrobce či dodavatele třetí strany a to nejpozději do 2 hodin od ukončení detekce problému.

Pokud je pro vyřešení potřebná součinnost pracovníků zákazníka a ten tuto nemůže nebo nechce poskytnout (např. z důvodu dopadů na provoz jiných systémů), bude po vzájemné dohodě na termínu poskytnutí součinnosti max. doba zpracování prodloužena o tento čas.

Pokud zákazník bude požadovat řešení jiným způsobem, než navrhuje Poskytovatel a po vzájemné dohodě bude takové řešení Poskytovatelem provedeno, max. doba zpracování v takovém případě bude posuzována dle Závažnosti 4.

4. Čerpání konzultačních a profylaktických hodin v rámci paušálu, a to v rozsahu 8 hodin (1 MD) za kalendářní čtvrtletí. V případě nevyčerpání konzultačních hodin lze tyto hodiny převést do dalšího období, maximálně však za poslední 3 měsíce. Konkrétní mechanismus čerpání konzultačních a profylaktických hodin bude upřesněn během kontrakčního procesu.

5. Každá změna HW konfigurace musí být konzultována a (v případě, že je provedena Objednatelem) následně zkontrolována Poskytovatelem. Mezi takové změny patří např. (neúplný výčet):

- výměna disku (je nutno provést manuální zařazení disku do správného poolu dle lokality)
- přehození/zapojení/rekonfigurace LAN portu
- změna v zapojení diskových polí (připojení/odpojení)
- výměna napájecího zdroje nebo změna zapojení napájení (finální kontrola plně redundantního stavu)

Změny konfigurace pod úrovní SVM (vserver) musí být konzultovány, případně zkontrolovány, pracovníky Poskytovatele:

- vytvoření nového agregátu nebo změnu stávajícího (přidání disků, vytvoření/zrušení zrcadla)
- přesun volume na jiný agregát (volume move)
- změna konfigurace síťových portů (konfigurace interface group či VLAN) - netýká se změny LIF na úrovni datových SVM
- změny konfigurace na úrovni celého clusteru (NTP, cluster DNS, jména clusteru a node, změny konfigurace Service Processoru ....)
- aktualizace systému ONTAP či libovolného firmware (disky, police, service-processor, Disk Qualification Package ...)

Operace vyžadující převedení provozu do jedné lokality a případné odstavení druhé (Metrocluster switchover, HA pár storage failover) musí být Poskytovateli ohlášeny s předstihem minimálně 24h pro zajištění připravenosti podpory a případné kontroly stavu systému před akcí.

Nedodržení těchto pravidel může mít za následek nedostupnost služeb systémů z důvodu omezení redundance, která se projeví až s odstupem při výpadku nebo odstavení jiné části systému.