



**Středočeský kraj**

## **Smlouva o poskytování služeb**

**Zajištění technické podpory systémů zálohování na 12 měsíců**

**Číslo smlouvy objednatele: S-0807/INF/2022**

### **Smluvní strany:**

#### **Středočeský kraj**

se sídlem: Zborovská 11, 150 21 Praha 5

IČ: 70891095

DIČ: CZ70891095

Zastoupený: Mgr. Daniel Rokos, vedoucí Odboru informatiky

ID DS: keebyf

Bankovní spojení: PPF banka a.s.,

Číslo účtu: [REDACTED]

na straně první (dále jen „**objednatel**“)

**a**

#### **GAPP System, spol. s r.o.**

se sídlem: **Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha 5 - Stodůlky**

IČO: **604 87 291**

DIČ: **CZ60457291**

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 27177

ID DS: **q5a7pm7**

Zastoupena: **Ing. Petrem Dvořákem, jednatel**

Bankovní spojení: **Československá obchodní banka**

Číslo účtu: [REDACTED]

na straně druhé (dále jen „**poskytovatel**“)

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu vedenou v evidenci objednatele pod číslem **S-0807/INF/2022** (dále jen „Smlouva“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, s použitím příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších novel, jako i některými dalšími zvláštními právními předpisy upravujícími závazné podmínky ve vztahu k předmětu plnění této smlouvy uzavírané mezi poskytovatelem a objednatelem.



## I.

### Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajistit technickou podporu systémů zálohování popsaných v příloze č. 2 této smlouvy a jednorázová služba, která bude zahrnovat analýzu stávajícího stavu a návrh opatření pro optimalizaci stávajícího procesu zálohování v rámci informačního systému Krajského úřadu Středočeského kraje (dále též jen „služby“).
2. Služby jsou blíže popsány v přílohách této smlouvy a budou plněny v souladu s touto smlouvou, jejími přílohami a nabídkou poskytovatele ze dne 21.01.2022.

## II.

### Termín a místo plnění

1. Služby budou plněny po dobu 12 měsíců od data účinnosti této smlouvy.
2. Plnění bude probíhat na základě požadavků objednatele, které budou zadávány prostřednictvím HelpDesku/ServiceDesku poskytovatele, k němuž jsou kontakty uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy. Požadavky budou schváleny oprávněnými osobami ve věcech realizace služeb, popř. oprávněnými osobami ve věcech technických.
3. Podrobné plnění služeb je popsáno v příloze č. 2 této smlouvy.

## III.

### Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje provádět veškerou činnost podle této smlouvy řádně a včas, s odbornou péčí a v souladu se zájmy a podle pokynů objednatele. Poskytovatel je povinen upozorňovat bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů daných mu objednatelem k poskytování služeb, jakož i na jakékoli jiné okolnosti, které by mohly způsobit zmaření řádného a včasného poskytování služeb či by vedly ke vzniku škody. Pokud objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
2. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně poskytovatele poskytovat služby dle této smlouvy, budou při plnění této smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců objednatele.
3. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu objednatelem dle této smlouvy pro jiné účely, než je poskytování služeb podle této smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti objednatele nebo od ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen vrátit objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté objednatelem poskytovateli ke splnění jeho povinností podle této smlouvy.
4. Zadavatel dále požaduje, aby dodavatel průběžně v rámci systémové podpory zajišťoval aktualizaci provozní a administrátorské dokumentace za podmínek uvedených v příloze č. 2 této smlouvy.



5. Poskytovatel se zavazuje, že v souvislosti s realizací této zakázky bude dbát na to, aby vyhledával slibná inovativní řešení, která jsou vhodná pro uspokojení potřeb zadavatele a nabízel ekonomicky přijatelné řešení pro inovaci, tedy pro implementaci nového nebo značně zlepšeného produktu, služby nebo postupu souvisejícího s předmětem veřejné zakázky.
6. Poskytovatel se zavazuje, že při plnění předmětu veřejné zakázky zajistit legální zaměstnávání, férové pracovní podmínky a odpovídající úroveň bezpečnosti práce pro všechny osoby, které se na plnění veřejné zakázky podílejí.

#### IV.

#### Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje, že poskytovateli za poskytnuté služby uhradí odměnu dle dalších ustanovení této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli pro poskytování služeb dle této smlouvy potřebnou součinnost sám nebo na výzvu poskytovatele (zejména zřízení vzdáleného přístupu a pracovního místa pro administrátora poskytovatele).
3. Objednatel se zavazuje umožnit po předchozí dohodě odborným pracovníkům poskytovatele přístup k nainstalovanému vybavení s respektováním práva ochrany dat objednatele.
4. Pokud objednatel neposkytne poskytovateli potřebnou součinnost k plnění dle této smlouvy, neběží poskytovateli lhůty pro plnění, a to po dobu, po kterou nebyla součinnost objednatelem poskytnuta.
5. Po podpisu oběma stranami zveřejní objednatel smlouvu v souladu se zákonem 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a neprodleně informuje poskytovatele, že smlouva nabyla účinnosti.

#### V.

#### Cena a platební podmínky

1. Na základě dohody smluvních stran se objednavatel zavazuje uhradit poskytovateli za poskytnuté služby **cenu (odměnu) ve výši: 491.000,00 Kč (slovy čtyři sta devadesát jeden tisíc korun českých) bez DPH, tj. 594.110,00 Kč (pět set devadesát čtyři tisíc sto deset korun českých) s DPH.**

2. Cena se skládá z:

Plnění	Cena bez DPH	Cena s DPH
Technická podpora zálohování	158.200,00	191.422,00
Konzultační hodiny (v rozsahu 12 MD, 1 MD = 8 hodin)	249.600,00	302.016,00
Analýza stávajícího stavu zálohování a návrh opatření	83.200,00	100.672,00
<b>Celková cena</b>	<b>491.000,00</b>	<b>594.110,00</b>



3. **Ceny uvedené v tomto článku jsou nepřekročitelné.** Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním služeb podle této smlouvy. V případě nedočerpání limitu na konzultační hodiny může být tento limit využit na jiné aktivity vztahující se k předmětu smlouvy, nebo bude adekvátně ponížena odměna.
4. **Odměna bude poskytovateli hrazena** objednatelem na základě předloženého daňového dokladu (faktury) a to **vždy za uplynulé tříměsíční období.**
5. **Faktura může být vystavena po akceptaci výkazu poskytovaných služeb za skončené období.** Součástí výkazu bude seznam poskytnutých služeb a požadavků objednatele splněných poskytovatelem za fakturované období a přehled čerpání MD/ hodin na konzultační služby.
6. **Faktura je splatná do 30 dnů** od jejího doručení poskytovatelem objednateli. Přílohou faktury bude objednatelem akceptovaný výkaz poskytnutých služeb za skončené období.
7. Pokud by vyvstala potřeba plnění **nad rámec** alokovaných **12 MD**, lze tak učinit jen po předchozí domluvě s objednatelem a na základě samostatně vystavené a oběma stranami akceptované objednávky. Odměna za takové služby činí **2.600,00 Kč za 1 hodinu** (bez DPH).
8. Cena je považována za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele, který je uveden v záhlaví této smlouvy. Tento účet bude uveden na faktuře.
9. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. DPH bude k cenám účtováno v zákonné výši dle legislativy platné v době jejich účtování. Centrální snížení sazby DPH není důvodem k uzavření dodatku ke smlouvě, v případě zvýšení sazby musí být uzavřen dodatek smlouvy.
10. Veškeré faktury vystavené poskytovatelem dle této smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti uvedené v § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Kromě zmiňovaných náležitostí je poskytovatel povinen uvést tyto další údaje a respektovat níže uvedené skutečnosti:
  - označení dokladu jako faktura – daňový doklad
  - číslo této smlouvy uvedené objednatelem v záhlaví smlouvy a označení případných dodatků
  - den odeslání faktury
  - počet a označení příloh
  - popis plnění poskytovatele.
11. Objednatel je oprávněn do data splatnosti vrátit fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, případně obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh plnění než dohodnuté v smlouvě s tím, že nová doba splatnosti opravené faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení objednateli.
12. Poskytovatel prohlašuje, že není veden v registru nespolehlivých plátců, a zavazuje se po dobu trvání této smlouvy řádně a včas platit DPH. Pokud finanční



úřad vyzve objednatele k placení DPH nezaplacené poskytovatelem při realizaci této smlouvy, poskytovatel se zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající nezaplacenému DPH.

### **VI.**

#### **Ochrana důvěrných informací**

1. Smluvní strany sjednávají, že za důvěrné informace se považují veškeré informace o skutečnostech týkajících se smluvních stran a jejich činnosti, jejichž zveřejnění by se mohlo závažným způsobem dotknout jejich zájmů nebo jejich dobrého jména, získané v souvislosti s plněním této smlouvy v jakékoli formě, s výjimkou informací všeobecně známých. Za důvěrné informace se považují i veškeré obchodní a technické informace, které byly jednou ze smluvních stran sděleny jiné smluvní straně a jsou předmětem obchodního tajemství.
2. Obě smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o nichž se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy, a to po dobu účinnosti této smlouvy a dále tři roky po jejím skončení, pokud se důvěrné informace nestanou veřejně známými bez zavinění některé ze smluvních stran.
3. Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace nepoužijí k jiným účelům než k plnění dle této smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a že budou zajišťovat jejich ochranu přiměřeným způsobem. V případě, že poskytovatel využije k realizaci plnění smlouvy třetí stranu, pak odpovídá za takové plnění, jako by plnil sám.

### **VII.**

#### **Odpovědnost za škodu**

1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku neúplného, věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost.
3. 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 vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
4. Objednatel není povinen akceptovat vadné plnění. V případě, že poskytované služby vykazují vady, musí tyto vady objednatel poskytovateli písemně (e-mailem či doporučeným dopisem) vytknout (reklamovat) bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil, maximálně však do 1 měsíce ode dne předání výsledku plnění dané objednateli. Poskytovatel je povinen se k reklamaci vyjádřit v termínu do 7 dní ode dne, kdy mu byla doručena a zajistit bezplatné odstranění vady do 14 dnů ode dne doručení reklamace či poskytnout objednateli slevu ve výši odpovídající rozsahu a charakteru dané vadě dle volby objednatele. Při určení výše slevy se přihlédnou zejména k významu vadného



plnění pro objednatele. Poskytovatel není oprávněn účtovat si náklady vzniklé s vyřízením reklamace.

5. Poskytovatel se zavazuje odstranit vadu i v případě, kdy neuzná svoji odpovědnost za vznik vady. V tomto případě nese náklady na odstranění vady až do pravomocného rozhodnutí soudu o reklamaci poskytovatel.
6. Obě strany odpovídají za škodu, kterou způsobí druhé straně porušením svých povinností dohodnutých touto smlouvou při provádění předmětu plnění této smlouvy a za podmínek daných touto smlouvou či povinností, které vyplývají už ze samotného předmětu plnění smlouvy.

### VIII. Sankce

1. V případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením faktury poskytovateli podle čl. V., je objednatel povinen zaplatit poskytovateli zákonný úrok z prodlení z fakturované částky dle aktuálně platné legislativy.
2. Pro případ prodlení poskytovatele s plněním předmětu smlouvy zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 0,2 % z celkové ceny dle čl. V této smlouvy za každý i započatý den prodlení.
3. Smluvní strany sjednávají pro případ porušení povinnosti o zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích dle čl. VI. této smlouvy smluvní pokutu ve výši 50.000,00 Kč za každý jednotlivý případ.
4. V případě, že poskytovatel bude v období účinnosti této smlouvy v prodlení se SLA dle Přílohy č. 1, je povinen zaplatit smluvní pokutu, a to takto:

Priorita	Výše smluvní pokuty	Poznámka
1 – kritická	1 000,-	Za každou (i započatou) pracovní hodinu překročení lhůty pro vyřešení.
2 – významná	750,-	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení
3 – minimální	500,-	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení
4 – nepodstatná	300,-	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení

Sankce dle tohoto odstavce může být vyčíslena do maximální výše rovnající se celkové odměně dle článku V. této smlouvy.

5. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody způsobené porušením povinnosti i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to i ve výši přesahující smluvní pokutu. Náhrada škody zahrnuje skutečnou škodu a ušlý zisk.
6. Smluvní pokuty lze uložit opakovaně a za každý jednotlivý případ, maximálně však do výše odpovídající celkové ceně dle čl. V. této smlouvy.



7. Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně nebo datovou schránkou. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení vyúčtování o smluvní pokutě povinné smluvní straně.

### IX. Oprávněné osoby

1. Oprávněnými osobami při realizaci plnění jsou
- za objednatele
    - a. **ve věcech smluvních:** viz záhlaví této smlouvy
    - b. **ve věcech realizace služeb:** Mgr. Daniel Rokos,  
[REDACTED]
    - c. **ve věcech technických:** Ing. František Bláha,  
[REDACTED]
  - za poskytovatele
    - d. **ve věcech smluvních:** [REDACTED]
    - e. **ve věcech realizace služeb:** [REDACTED]
    - f. **ve věcech technických:** [REDACTED]
2. V případě změny oprávněných osob musí být o této skutečnosti druhá smluvní strana neprodleně písemně informována. Za splnění této povinnosti se považuje i e-mail potvrzený druhou smluvní stranou. Účinnost změny nastává okamžikem doručení písemného oznámení příslušné smluvní straně. Změna kontaktní osoby není důvodem k uzavření dodatku.

### X. Trvání smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, které provede objednatel.
2. Platnost této smlouvy může být předčasně ukončena:
- a) písemnou dohodou smluvních stran;
  - b) písemnou výpovědí smlouvy podanou objednatelem, a to i bez udání důvodu,
  - c) odstoupením od smlouvy.
3. Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě:
- pokud bude poskytovatel déle než 10 pracovních dní v prodlení s poskytováním služeb dle této smlouvy;
  - pokud poskytovatel opakovaně, tj. minimálně dvakrát poruší svou povinnost dle této smlouvy;



- pokud je poskytovatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů.
4. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude přes písemné upozornění poskytovatele déle než 20 dnů od písemného upozornění v prodlení s plněním své platební povinnosti podle této smlouvy.
  5. Odstoupení od smlouvy musí být písemné, zasláné druhé smluvní straně doporučeně nebo datovou schránkou, jinak je neplatné. Odstoupení od smlouvy je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení o odstoupení druhé smluvní straně.
  6. V případě výpovědi činí výpovědní lhůta jeden (1) měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.

### **XI.**

#### **Ostatní ustanovení**

1. Práva a povinnosti smluvních stran v této smlouvě neupravená a z této smlouvy vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Není-li takových ustanovení, posoudí se taková práva nebo povinnosti dle principů spravedlnosti a zásad, na nichž spočívá zákon č. 89/2012 Sb.
2. Poskytovatel je povinen strpět uveřejnění této smlouvy, jejích případných dodatků kupujícím dle zákona 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) a na profilu zadavatele.
3. Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání zástupců oprávněných k podpisu smlouvy, jinak se těchto skutečností nemůže dovolávat.
4. Jakákoliv oznámení ve smyslu ustanovení této smlouvy, která má předat jedna strana druhé, mohou být předána osobně nebo zaslána doporučeně poštou. Doručovací adresy jsou uvedeny v záhlaví této smlouvy. Změna adresy musí být neprodleně písemně oznámena druhé straně.
5. Všechny dodatky a změny této smlouvy musí mít písemnou formu číslovaných dodatků. Povinnost uzavřít dodatek se netýká zákonného snížení DPH dle článku V. a změny oprávněných zástupců dle článku IX.
6. Pokud kterékoli ustanovení této smlouvy nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným rozhodnutím příslušného orgánu, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu.
7. V případě uvedeném v předchozím odstavci se obě smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým





účelem a hospodářským významem co nejbližší ustanovení této smlouvy, jež má být nahrazeno.

8. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě a je podepsána zaručenými elektronickými podpisy smluvních stran založenými na kvalifikovaném certifikátu nebo kvalifikovaném elektronickém podpisu. Každá ze smluvních stran obdrží Smlouvu v elektronické podobě s uznávanými elektronickými podpisy.
9. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely na základě svobodně a vážně učiněných projevů svojí vůle, s jejím obsahem souhlasí, a po přečtení obsahu připojují níže své podpisy.
10. Nedílnou součástí smlouvy jsou:
  - Příloha č. 1 – Podmínky SLA, hlášení požadavků
  - Příloha č. 2 – technická specifikace

V Praze dne .....

**Středočeský kraj**

---

Mgr. Daniel Rokos,  
vedoucí Odboru informatiky

V Praze dne .....

**GAPP System, spol. s r.o.**

  
12.55.14 401 00

---

Ing. Petr Dvořák  
Jednatel

## Příloha č.1 – Podmínky SLA, hlášení požadavků

### a. Parametry a úroveň služeb (SLA)

Dostupnost (v provozní čase)	99 %
Technologická podpora	5x9 Po-Pá 8:00 – 17:00
Zadávání požadavků Servis desk (e-mail, web)	7x24
Odezva od (response time)	Dle detailu priorit v následující tabulce
Řešení do (fix time)	Dle detailu priorit v následující tabulce
Plánovaná údržba	Mimo provozní čas, souvislá délka odstávky max. 4 hodiny – servisní okno

### b. Detail/kategorie priorit – řešení jednotlivých požadavků

Priorita	Popis	Odezva od (response time)	Řešení do (fix time)
1 – kritická	<p>a) systém nefunguje vůbec nebo jeho nefunkčnost je omezena tak, že tento stav má významný dopad na využívání systému zálohování nebo některou její klíčovou funkci není možné používat</p> <p>b) dochází ke zhroucení systému jednou nebo několikrát za den</p>	2 hod.	4 hod.
2 – vysoká	Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu a využívání systému.	4 hod.	8 hod.
3 – střední	<p>a) Funkce systému je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na využívání systému</p> <p>b) závada narušuje, avšak neznemožňuje využití systému</p> <p>c) blokuje dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické</p> <p>Tuto závadu lze jiným náhradním dočasným způsobem nebo dočasnou změnou pracovního postupu obejít (workround).</p>	8 hod.	24 hod.

Priorita	Popis	Odezva od (response time)	Řešení do (fix time)
	Uživatel však musí vykonat vícepráce na obehití závady.		
4 – nízká	<p>Systém je funkční. Závada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání. Jde o situace, kdy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy</li> <li>b) kosmetická chyba ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování)</li> </ul> <p>Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obehití závady. Způsobuje mu nepohodlí při práci (např. pohyb myši navíc, klik myši navíc, stisk několika kláves navíc atp.).</p>	24 hod.	10 pracovních dnů

Pozn: Plnění SLA se vypočítává dle času technologické podpory

Kontakt pro hlášení požadavků:

HelpDesk/ ServiceDesk:

e-mail:

telefon:



## Příloha č. 2 – Technická specifikace

### Předmět veřejné zakázky

Předmětem výběrového řízení je zajištění technické podpory níže uvedených systémů zálohování a jednorázová služba, která bude zahrnovat analýzu stávajícího stavu a návrh opatření pro optimalizaci stávajícího procesu zálohování v rámci informačního systému KÚ.

### Technická podpora zálohování

Součástí výběrového řízení na dodavatele služeb pro podporu zálohování je technická podpora zálohování úřadu, které je v současné době postaveno na zálohovacím softwaru Dell EMC NetWorker. Zálohování probíhá do dvou zařízení s deduplikací Dell EMC Data Domain DD6900 a následně jsou zálohy odlévány do páskové knihovny Dell EMC ML3. Pro pomocná zálohování jsou ještě používána starší zařízení Dell EMC Data Domain DD2500. Veškeré softwarové vybavení a všechen používaný hardware, vyjma DD2500, má platnou podporu výrobce.

**Pozn: Podpora výrobce není součástí tohoto VŘ, resp. podpora je řešena jiným smluvním vztahem.**

Požadovaná technická podpora musí splňovat následující kritéria:

- Technická podpora bude zahrnovat celou výše uvedenou zálohovací infrastrukturu, tj. veškeré uvedené programové a technické prostředky.
- Technická podpora bude poskytována v rozsahu 5x9 po dobu 1 roku viz „Podrobná specifikace služeb (SLA)“
- Technická podpora bude prováděna on-site, prostřednictvím vzdáleného přístupu nebo telefonicky.
- Technická podpora bude prováděna kvalifikovanými odborníky viz „Požadavky na kvalifikaci“.
- Součástí technické podpory budou pravidelné profylaxe jednotlivých částí zálohovací infrastruktury, a to jednou za čtvrt roku (update firmwaru, softwarového vybavení apod.). V případě nalezené zranitelnosti systému zálohování bude zajištěna aktualizace neprodleně po vydání patche výrobcem.
- Součástí technické podpory budou konzultační hodiny v rozsahu 12 MD na rok. Zadavatel předpokládá, že tyto konzultační hodiny budou čerpány v rozsahu infrastrukturních projektů, kde bude nutné zajistit kvalifikované odborníky úrovně optimalizace technické infrastruktury KÚ (technologické centrum kraje, síťová infrastruktura, kybernetická bezpečnost apod.).

### Analýza stávajícího prostředí

Analýza stávajícího prostředí musí obsahovat následující služby:

- Podrobná analýza stávajícího procesu zálohování
- Návrh optimalizace zálohovacího procesu na základě SLA parametrů jednotlivých zálohovacích úloh. Tyto SLA parametry dodá zadavatel na základě konzultací s pracovníky dodavatele.
- Návrh postupu zapracování doporučených změn do systému zálohování.
- Presentace výsledků analýzy zálohování zadavateli.

## **Požadavky na kvalifikaci**

Požadujeme, aby dodavatel prokázal kvalifikaci svých pracovníků následujícím způsobem:

- Potvrzení výrobce softwarového a hardwarového vybavení, že je dodavatel kvalifikován a oprávněn provádět technickou podporu těchto zařízení a softwaru, a že dodavatel disponuje minimálně dvěma certifikovanými odborníky na Dell EMC NetWorker a Dell EMC Data Domain.