

Smlouva o poskytování podpory informačních technologií s garantovanou úrovní služeb

Smluvní strany:

Masarykův ústav a Archiv AV ČR, v. v. i.
se sídlem Praha 8, Libeň, Gabčíkova 2362/10, 182 00
IČO: 67985921
DIČ: CZ 67985921
bank. spojení: [Raiffeisen Bank], č. účtu: [XXXXX]
zastoupená: doc. Dr. Phil. Rudolf Kučera, Ph.D., ředitel
(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**Zadavatel**“)

a

TOTAL SERVICE a.s.
se sídlem: U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČO: 256 18 067, DIČ: CZ25618067
společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze
spisová značka B23580
bank. spojení: ČSOB, a.s., č. účtu: XXXXX
zastoupená: Ing. Janem Navrátilem, členem představenstva
(dále také jako „**Poskytovatel**“ nebo „**Dodavatel**“)

uzavřely tuto smlouvu o poskytování podpory informačních technologií s garantovanou úrovní služeb v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**OZ**“) (dále jen „**Smlouva**“).

1. ÚČEL SMLOUVY

- 1.1. Účelem této Smlouvy je zejména podpora zajištění stálé provozuschopnosti funkční IT infrastruktury Zadavatele.
- 1.2. Tato Smlouva je uzavřena s Poskytovatelem, který podal nabídku a který byl následně vybraným dodavatelem v rámci zadávacího řízení ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, na veřejnou zakázku s názvem Poskytování IT služeb pro potřeby MUA AV ČR, ev. č. ve Věstníku veřejných zakázek Z2022-006762 (dále jen „**Veřejná zakázka**“).
- 1.3. Zadávací dokumentace k Veřejné zakázce tak mj. slouží jako interpretační dokument při výkladu jednotlivých ustanovení této Smlouvy.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli prostřednictvím svých zaměstnanců nebo poddodavatelů pravidelné služby v podobě správy a konzultací informačních technologií a zrychlených servisních zásahů na IT technologiích Objednatele, v předem definované reakční době, která je upravena a garantována touto Smlouvou. Součástí zajištění služeb dle této Smlouvy bude rovněž v požadovaném rozsahu a kvalitě možnost osobní návštěvy kontaktních osob, resp. členů realizačního týmu Dodavatele v místě plnění.

- 2.2. Poskytovatel poskytuje Služby dle Katalogových listů:

KL01 – Monitoring a dohledové služby

KL02 – HelpDesk služby

KL03 – Správa serverové výpočetní infrastruktury technologie IBM x86

KL04 – Správa prostředí Managementu, SAN, diskových polí a podpůrné technologie

KL05 – Správa LAN prvků

KL06 – Správa virtualizační platformy VMware

KL07 – Správa MS AD

KL08 – Správa infrastrukturních služeb

KL09 – Správa databázových serverů MS SQL

KL10 – Správa poštovní služby

KL11 – Správa MS Windows serverů a Linux serverů

KL12 – Správa zálohování

KL13 – Podpora koncových uživatelů

Společně jsou tyto činnosti ve smlouvě označené také jako „**Služby**“, podrobně rozvedené dále v příloze č. 1 Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje k poskytování Služeb v pravidelných i nepravidelných intervalech dle potřeb Objednatele a výpadků systémů IT infrastruktury Objednatele.

- 2.3. V rámci přílohy č. 6 Smlouvy jsou mj. uvedeny Jednotkové ceny služeb specialistů. Tyto specialisty garantuje dodavatel v rámci poskytování Služeb měsíčně v objemu uvedeném v korespondujících tabulkách předmětné přílohy v ceně měsíčního paušálu. Služby specialistů nad rámec jsou pak

poskytovány dle hodinové sazby uvedené v příloze. V rámci těchto služeb pak bude také prováděna práce spojená s instalací nového Hardware a jeho integrací do infrastruktury Objednatele, pokud se tato integrace svým rozsahem nepodaří realizovat v garantovaných objemech dle první věty tohoto odstavce.

- 2.4. Rozsah poskytovaných služeb je dále podrobně stanoven v příloze č. 1 Smlouvy. Řízením poskytování služeb jsou pověřeny osoby uvedené v čl. 7 Smlouvy a příloze č. 2 Smlouvy. Pouze tyto osoby a statutární orgány Dodavatele jsou oprávněny vystupovat jménem Dodavatele ve smyslu plnění Smlouvy, není-li ujednáno jinak.
- 2.5. Poskytovatel se touto Smlouvou také zavazuje k zajištění součinnosti v souvislosti s převedením Služeb na Objednatele a/nebo na jím určenou třetí osobu v postavení poskytovatele dle výběru Objednatele, včetně zajištění všech licencí k chráněným výstupům a práv k datům Objednatele spravovaných Poskytovatelem, a to v souladu s Článkem 11 a přílohou č. 3 této Smlouvy (dále jen „Exit“).
- 2.6. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb v rozsahu nezbytném pro řádné naplnění předmětu plnění Smlouvy. Stejně tak se Objednatel zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při realizaci Exitu.
- 2.7. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté plnění dle této Smlouvy, a to vždy po poskytnutí a akceptaci části plnění, to vše za podmínek touto Smlouvou dále stanovených.
- 2.8. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel může k poskytování plnění využít poddodavatele uvedené v příloze č. 4 Smlouvy nebo v případě, že o takovémto záměru písemně předem informuje Objednatele s tím, že poskytne zejména informace o osobě poddodavatele, jeho kontaktní údaje a informace o tom, v jakém státě se poddodavatel nachází. V případě, že Objednatel ze závažných důvodů namítne, že navržená osoba poddodavatele nemůže poskytovat plnění nebo jeho část dle Smlouvy, Poskytovatel takovému návrhu vyhoví a poddodavatele do poskytování plnění nezapojí.
- 2.9. Poskytovatel výslovně uvádí, že při poskytování plnění prostřednictvím jakéhokoli poddodavatele má Poskytovatel odpovědnost, jako by plnění poskytoval sám.

3. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování plnění ke dni nabytí účinnosti této Smlouvy, není-li v této Smlouvě výslovně stanoveno něco jiného.
- 3.2. Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn poskytovat části plnění také vzdáleným přístupem.
- 3.3. Místem plnění je sídlo Objednatele, případně sídlo Poskytovatele v případě služeb poskytovaných vzdáleným přístupem.

4. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v rozsahu a v kvalitě definované v Příloze č. 1 Smlouvy, a to ode dne účinnosti Smlouvy, pokud tato Smlouva nestanoví něco jiného.
- 4.2. Není-li v příloze č. 1 stanoveno něco jiného, budou Služby spočívat zejména v (ve):

- 4.2.1. zajištění podpory provozu IT infrastruktury Objednatele odstraňováním jeho chyb;
 - 4.2.2. podpoře uživatelů při obsluze a užívání IT infrastruktury Objednatele, zejména zodpovídáním telefonických dotazů, řešením servisních požadavků a emailových dotazů vznesených uživateli IT infrastruktury Objednatele, podáváním technických informací o IT infrastruktuře Objednatele a v poskytování asistence uživatelům prostřednictvím vzdáleného přístupu;
 - 4.2.3. poskytování uživatelské podpory na vyžádání dle rozsahu a podmínek stanovených v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 4.3. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby s Parametry v Zaručených hodnotách uvedených v příloze č. 1 Smlouvy.
 - 4.4. V případě, že k Incidentu nebo nedodržení zaručené hodnoty monitorovaného parametru dojde výlučně z důvodu prodlení v poskytování dohodnuté součinnosti Objednatele, nárok sankci ve vztahu k tomuto Incidentu nebo nedodržení zaručené hodnoty monitorovaného parametru nevzniká.
 - 4.5. V případě, že v důsledku jedné události nebo defektu Služby dojde k nedodržení zaručených hodnot více parametrů této Služby, sankce se uplatní ve vztahu ke všem parametrům.
 - 4.6. Ve vztahu k poskytování Služeb se Poskytovatel dále zavazuje:
 - 4.6.1. udržovat vlastní technické prostředky, které slouží k poskytování Služeb, ve stavu umožňujícím provoz a zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných Služeb dle přílohy č. 1 této Smlouvy;
 - 4.6.2. přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost dat v IT infrastruktuře Objednatele v souladu s účelem této Smlouvy;
 - 4.6.3. písemně oznámit Objednateli požadovaný termín a rozsah odstávky IT infrastruktury Objednatele či její části a též požadované termíny výluky Služby prováděné za účelem plánované údržby IT infrastruktury Objednatele (dále jen jako „**Odstávka Systému**“) alespoň 5 pracovních dnů předem. Odstávka IT infrastruktury Objednatele je možná pouze se souhlasem Objednatele. Objednatel se zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odpírat. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu, není Poskytovatel oprávněn takovou Odstávkou Systému provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení údržby IT infrastruktury Objednatele.
 - 4.7. Poskytovatel se zavazuje na plnění dle této Smlouvy alokovat pracovní kapacitu osob dostatečně kvalifikovaných pro poskytování tohoto plnění dle požadované specifikace. Tyto osoby jsou uvedeny v příloze č. 4 této Smlouvy (dále jen „**Realizační tým**“). Poskytovatel se zavazuje na poskytování Služeb alokovat pracovní kapacitu členů Realizačního týmu a k poskytování části Služeb, která přísluší některé roli člena Realizačního týmu, využít výhradně tohoto člena Realizačního týmu.
 - 4.8. Změna osob členů realizačního týmu dle předchozího odstavce je možná jen z objektivních příčin ležících mimo vůli Poskytovatele (např. z důvodu změny zaměstnavatele, dlouhodobé pracovní neschopnosti, úmrtí či jiných objektivních příčin, pro které není Poskytovatel schopen zajistit účast trvajícím participací člena týmu) a se souhlasem Objednatele. Poskytovatel je povinen navrhnout na

pozici nahrazovaného člena jinou osobu, která musí mít alespoň srovnatelné schopnosti, znalosti či zkušenosti, jako měla osoba původní, Minimálně však na úrovni požadované kvalifikace pro daného člena realizačního týmu dle požadavků kvalifikace Veřejné zakázky. Poskytovatel se k tomu zavazuje dodat jakékoli podrobnosti či zdůvodnění.

- 4.9. Poskytovatel bude při plnění předmětu této Smlouvy postupovat s odbornou péčí, dodržovat ustanovení této Smlouvy, obecně závazné předpisy, technické normy a obchodní zvyklosti, jakož i provozní podmínky, bezpečnostní předpisy a další interní pravidla a předpisy Objednatele. Poskytovatel odpovídá za škody na objektech a zařízeních umístěných v místě plnění, které zavinil.

5. AKCEPTACE

- 5.1. Služby budou Objednatelem akceptovány na základě akceptační procedury dle tohoto článku Smlouvy. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou v této Smlouvě a přílohy č. 1 Smlouvy, za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých Smluvními stranami a osobami odpovědnými za realizaci plnění.
- 5.2. Hlášení problémů, závad a servisních požadavků se provádí zasláním požadavku na Helpdesk systém Poskytovatele. Nahlášením požadavku je splněno okamžikem, kdy Poskytovatel obdrží automatickou odpověď Helpdesk systému o přijetí požadavku.

Technická podpora uživatelům, hlášení požadavků:

Helpdesk: XXXXX

E-mail: XXXXX

Tel: XXXXX

Akceptace Služeb

- 5.3. Poskytovatel povede záznamy o řešení Ticketů, které budou obsahovat seznam provedených prací a poskytnutých Služeb, rozpis práce jednotlivých rolí členů realizačního týmu nad rámec objemu garantovaného v rámci paušálu a další relevantní údaje pro vyhodnocení poskytování Služeb v rámci plnění této Smlouvy. Tyto údaje budou následně Objednateli předány na měsíční bázi v podobě protokolu. Z tohoto protokolu budou zejména patrné, údaje rozhodné pro fakturaci, mj. poskytnuté Služby, vyřešení jednotlivých Ticketů s evidencí reakčních dob v souladu s touto Smlouvou a alokace členů realizačního týmu nad rámec garantovaného objemu.
- 5.3.1. Protokol předloží za každé fakturační období oprávněná osoba Poskytovatele k odsouhlasení a potvrzení osobě oprávněné k akceptaci Služby Objednatelem, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od konce příslušného Fakturačního období.
- 5.3.2. Objednatel potvrdí do 5 pracovních dnů protokol, předložený Poskytovatelem. V případě nesouhlasu s vykázanými výkony, resp. údaji, které se jich týkají, předloží odpovědná osoba k podpisu protokolu na straně Poskytovatele oprávněné osobě k podpisu protokolu na straně Objednatele své výhrady na společné schůzce k projednání a nalezení shody. Pokud nedojde k dohodě, předloží oprávněná osoba k podpisu protokolu kterékoliv Smluvní strany výhrady k projednání osobám oprávněným jednat ve věcech smluvních. Stejný postup platí i pro případ nečinnosti.

- 5.3.3. Závazným podkladem Poskytovatele pro fakturaci je předání a převzetí plnění, tj. podepsání příslušného protokolu, a to včetně souhrnného vyčíslení případných nároků Objednatele na sankce dle této Smlouvy.

Akceptace dokumentů

- 5.4. Dokumenty, které mají být podle této Smlouvy vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto článku Smlouvy.
- 5.5. Objednatel je oprávněn vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do 10 pracovních dnů ode dne jejich doručení. Poskytovatel se zavazuje do 10 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto Článku i opakovaně. Trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením výhrad nebo připomínek nemá mít vliv na dohodnuté termíny pro akceptaci dokumentu.
- 5.6. V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 10 pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný předávací protokol.

6. ZÁRUKA

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli záruku na poskytnuté Služby v rozsahu 6 měsíců, nebude-li stanovena záruka delší.
- 6.2. V případě zjištění vady v rámci poskytnutých Služeb Objednatel vadu bez zbytečného odkladu nahlásí Poskytovateli prostřednictvím helpdesku. Poskytovatel se zavazuje tuto vadu bezplatně a bezodkladně odstranit nejpozději do dvou pracovních dnů. V případě, že toto není z povahy vady možné, zavazuje se Poskytovatel vadu odstranit v přiměřené lhůtě, kterou projedná s Objednatelem. V případě prodlení s odstraněním vady je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každý započatý den prodlení. V případě prodlení delšího než 30 dnů je Objednatel oprávněn vadu odstranit sám či pomocí třetí osoby na náklady Poskytovatele. Tím není dotčeno právo na náhradu škody.

7. OSTATNÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1. Dodavatel zaznamenává veškeré činnosti prováděné v souvislosti s poskytováním Služeb pro Objednatele, je-li to možné, do interního systému – Trackingu servisních prací.
- 7.2. Poskytovatel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 30 000 000 Kč. Pojistnou smlouvu či pojistný certifikát dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do 10 pracovních dnů po uzavření této Smlouvy a dále kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele. Nepředložením pojistné smlouvy do 1 měsíce po uzavření Smlouvy nebo do 1 měsíce po vyžádání ze strany Objednatele vzniká právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.

- 7.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění podle této Smlouvy vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas.
- 7.4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení se svým plněním bez toho, aby toto prodlení způsobil Objednatel či jej způsobily překážky vylučující povinnost k náhradě škody, a toto prodlení trvá po dobu delší než 5 kalendářních dnů, je Objednatel oprávněn zajistit náhradní plnění po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou, a to v minimálním nezbytném rozsahu; v takovém případě se Poskytovatel zavazuje nahradit v plném rozsahu náklady spojené s náhradním plněním.
- 7.5. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele obeznámil.
- 7.6. Poskytovatel se zavazuje chránit data a duševní vlastnictví Objednatele a třetích osob.
- 7.7. Poskytovatel se zavazuje upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 7.8. Při realizaci předmětu plnění budou dodržovány právní předpisy z oblasti práva životního prostředí, jež naplňují cíle environmentální politiky související se změnou klimatu, využíváním zdrojů a udržitelnou spotřebou a výrobou, především zákona č. 114/1992 Sb., o ochraně přírody a krajiny, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 17/1992 Sb., o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.9. Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených a doručených faktur za plnění poskytnutá k plnění Veřejné zakázky, a to vždy do 5 pracovních dnů od obdržení platby ze strany Objednatele za konkrétní plnění. Poskytovatel se zavazuje přenést totožnou povinnost do dalších úrovní dodavatelského řetězce a zavázat své poddodavatele k plnění a šíření této povinnosti též do nižších úrovní dodavatelského řetězce.

8. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 8.1. Smluvní strany se dohodly na ceně Služeb ve výši uvedené v Příloze č. 6 s tím, že cena za jednotlivé Služby nebo způsob jejího určení jsou vymezeny v Katalogových listech. Sazba Služeb je uvedena bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“), která bude k ceně připočítána v zákonem stanovené výši.
- 8.2. Není-li příloze č. 6 uvedeno jinak, každá Služba je poskytována za paušální cenu za Fakturační období jednoho kalendářního měsíce. V případě, že je příslušná Služba poskytována po dobu kratší, než je fakturována částka vypočtená jako násobek příslušné jednotkové a skutečně poskytnutého objemu služeb za dané fakturační období. Fakturuje se vždy za Služby poskytnuté předchozí kalendářní měsíc.
- 8.3. Není-li v Katalogovém listu či příloze č. 1 nebo 6 Smlouvy uvedeno jinak, Poskytovateli vzniká nárok na uhrazení ceny za Službu dle potvrzeného Předávacího protokolu, a to okamžikem akceptace Služby.

- 8.4. Podepsaný předávací protokol musí být přílohou faktury za Službu za dané Fakturační období.
- 8.5. Ceny Služeb jsou pevné a nepřekročitelné a nelze je po dobu trvání této smlouvy měnit, pokud nebude mezi Smluvními stranami písemně dohodnuto jinak.
- 8.6. V ceně Služeb jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele, které mu vzniknou v souvislosti s jeho poskytováním Služeb.
- 8.7. Cena Služeb bude zaplacená vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby poskytovány, a to na základě daňového dokladu (dále jen „Faktura“) vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 5 pracovních dnů po schválení příslušného Předávacího protokolu.
- 8.8. Cena za Exit a její hrazení
 - 8.8.1. Cena za Exit podle Článku 11 a přílohy č. 3 Smlouvy bude stanovena na základě vykázání skutečné pracovní, a to dle MD sazby stanovené v Příloze č. 6 této Smlouvy. Cena za Exit je uvedena bez daně z přidané hodnoty, která bude k ceně připočítána v zákonem stanovené výši (dále jen „Cena za Exit“).
 - 8.8.2. Cena za Exit bude zaplacená po skončení Exitu v souhlasu s Exitovým plánem, a to na základě Faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 10 pracovních dnů po skončení Exitu.
- 8.9. Platební podmínky
 - 8.9.1. Poskytovateli nebudou Objednatelům poskytovány žádné zálohy.

Splatnost jednotlivých plateb dle této Smlouvy je 30 kalendářních dnů od doručení Faktury Objednateli. Adresa pro faktury je Masarykův ústav a Archiv AV ČR, v. v. i., Praha 8, Libeň, Gabčíkova 2362/10, 182 00.

- 8.9.2. Objednatel rovněž akceptuje elektronické Faktury prostřednictvím adresy ths@mua.cas.cz.
- 8.9.3. Všechny Faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o DPH“), avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení Smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel Faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo Faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti Faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit a fakturovanou částku.
- 8.9.4. Nebude-li Faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přerušuje běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené Faktury.
- 8.9.5. Platby se provádí bankovním převodem ve prospěch účtu druhé Smluvní strany uvedeného ve Faktuře.
- 8.9.6. V případě prodlení kterékoliv Smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněně Smluvní straně nárok na úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

8.9.7. Poskytovatel v případě, že je plátcem DPH a že jím poskytnuté zdanitelné plnění nepodléhá režimu přenesení daňové povinnosti, se jako Poskytovatel tohoto plnění zavazuje, že povinnosti plynoucí mu ze zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“) bude plnit řádně a včas. Zejména se zavazuje, že nebude úmyslně vystavovat Objednatele riziku plnění z titulu ručení za nezaplacenou daň dle § 109 zákona o DPH. Pokud okolnosti budou nasvědčovat tomu, že by mohla Objednateli ve vztahu ke zdanitelným plněním poskytnutým Poskytovatelem na základě této smlouvy vzniknout ručitelská povinnost ve smyslu § 109 zákona o DPH, vyhrazuje si Objednatel právo uhradit daň z těchto zdanitelných plnění místně příslušnému správci daně Poskytovatele postupem podle § 109a téhož zákona. Poskytovateli bude o tuto daň snížena úhrada. Aplikací výše uvedeného postupu zaniká závazek ve výši DPH uhrazené za Poskytovatele. Uplatnění tohoto postupu úhrady daně se Objednatel zavazuje Poskytovateli neprodleně písemně oznámit.

9. OPRÁVNĚNÉ OSOBY A KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN

9.1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.

9.2. Oprávněné osoby Objednatele

Ve věcech smluvních a obchodních

Jméno a příjmení	Email	Tel.
XXXXX	XXXXX	XXXXX

K akceptaci služby (podpis Předávacích protokolů)

Jméno a příjmení	Email	Tel.
XXXXX	XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX	XXXXX

K akceptaci rozvoje (podpis Předávacích protokolů)

Jméno a příjmení	Email	Tel.
XXXXX	XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX	XXXXX

Ve věcech technických a realizačních

Jméno a příjmení	Email	Tel.
XXXXX	XXXXX	XXXXX

9.3. Oprávněné osoby Poskytovatele

Ve věcech smluvních a obchodních

Jméno a příjmení	Email	Mobil
XXXXX	XXXXX	XXXXX

XXXXX XXXXX XXXXX

K akceptaci služby (podpis Předávacích protokolů)

Jméno a příjmení	Email	Mobil
XXXXX	XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX	XXXXX

K akceptaci rozvoje (podpis Předávacích protokolů)

Jméno a příjmení	Email	Mobil
XXXXX	XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX	XXXXX

Ve věcech technických a realizačních

Jméno a příjmení	Email	Mobil
XXXXX	XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX	XXXXX

Ve věcech technických a realizačních jsou za Poskytovatele oprávněny dále jednat členové Realizačního týmu.

- 9.4. Osoby oprávněné jednat v záležitostech smluvních jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či rušit tuto Smlouvu a uzavírat k ní dodatky.
- 9.5. Osoby oprávněné v záležitostech obchodních jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění.
- 9.6. Osoby oprávněné jednat v záležitostech technických jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem smluvních stran v rámci reklamace vad.
- 9.7. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
- 9.8. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle tohoto článku Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 9.9. Veškerá komunikace s výjimkou ve Smlouvě jinak upravených případů musí být učiněna v písemné podobě.

10. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 10.1. Smluvní strany se dále dohodly, že pokud to bude potřebné ke splnění požadavků účinných právních předpisů na ochranu osobních údajů (tyto zahrnují zejména zákon o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a Nařízení 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 (dále jen „GDPR“); dále jen „POOÚ“), uzavřou

bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoli Smluvní strany písemný dodatek Smlouvy zohledňující takové požadavky.

11. OCHRANA INFORMACÍ

11.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:

11.1.1. si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „Důvěrné informace“),

11.1.2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany.

11.2. Za Důvěrné informace se považují informace poskytované na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, které se týkají druhé Smluvní strany a zahrnují informace o její činnosti, podnikání, finanční situaci, technických a bezpečnostních nastaveních, postupech a metodikách a jakákoli jiná dokumentace, pokud by rozumná osoba pokládala takové informace nebo jinou dokumentaci za Důvěrnou.

11.3. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za Důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil a Objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat.

11.4. Za Důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která IT infrastruktura Objednatele obsahuje, která do něj mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z něj byla získána.

11.5. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.

11.6. třetí osoby podle tohoto článku se nepovažují:

11.6.1. zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení;

11.6.2. orgány smluvních stran a jejich členové;

11.7. za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném či souvisejícím s plněním dle této Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.

11.8. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace. Smluvní strany se zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací.

11.9. Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní Důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě Smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé

Smluvní strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé Smluvní strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.

11.10. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné nepovažují informace, které:

- 11.10.1. se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
- 11.10.2. měla přijímající smluvní strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
- 11.10.3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
- 11.10.4. po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
- 11.10.5. je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci.

11.11. Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v článku 8 Smlouvy, které daná smluvní strana poskytla Důvěrné informace druhé smluvní strany.

11.12. Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.

12. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

12.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti nabyde v den uveřejnění Smlouvy v souladu se zákonem 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.

12.2. Objednatel je oprávněn jednostranně ukončit Smlouvu z jakéhokoliv důvodu či bez uvedení důvodu písemnou výpovědí s 4měsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena Poskytovateli.

12.3. Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě:

- 12.3.1. opakované nedodržení sledovaných parametrů u Služeb. Pro účely odstoupení dle tohoto ustanovení Smlouvy se za opakované nedodržení považují 4 případy v rámci kalendářního čtvrtletí;
- 12.3.2. prodlení v rámci reakční doby po dobu delší, než je trojnásobek sjednané maximální doby dle přílohy č. 1 Smlouvy;
- 12.3.3. porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele;

- 12.3.4. že je na majetek Poskytovatele prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
- 12.3.5. že Poskytovatel vstoupí do likvidace.
- 12.4. Poskytovatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě:
- 12.4.1. prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 30 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 12.4.2. kdy Objednatel neposkytne Poskytovateli sjednanou součinnost ke sjednanému datu, a to ani ve lhůtě 30 dnů od doručení výzvy Poskytovatele k poskytnutí sjednané součinnosti, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 12.5. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 12.6. Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se záruk, práv z vad, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

13. EXIT

- 13.1. V případě ukončení této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje na výslovnou písemnou žádost a dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou součinnost, dokumentaci a informace potřebné pro převzetí poskytování Služeb a účastnit se jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb na Objednatele a/nebo jím určenou třetí osobu, ke kterému dojde po skončení účinnosti této Smlouvy, za což bude Poskytovateli náležet odměna dle přílohy č. 6 Smlouvy.
- 13.2. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje ve lhůtách dle tohoto Článku Smlouvy vypracovat na základě pokynu Objednatele dokumentaci vymezující postup provedení Exitu (dále jen „Exitový plán“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Exitového plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy, a to v souladu s Přílohou č. 5 této Smlouvy. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této Smlouvy, a to 1 rok po jejím ukončení.
- 13.3. Poskytovatel je povinen do 1 měsíce po datu uzavření této Smlouvy sestavit Exitový plán založený na zásadách stanovených v Přílohou č. 3 této Smlouvy pro řádný přechod Služeb na Objednatele nebo jím určenou třetí osobu v případě ukončení této Smlouvy. Pro akceptaci Exitového plánu se použijí ustanovení Článku 5 této Smlouvy.
- 13.4. Do 30 dnů před vypršením účinnosti této Smlouvy, nebo v případě předčasného ukončení její účinnosti do 7 dnů od doručení pokynu Objednatele, je Poskytovatel povinen aktualizovat Exitový plán do konečné podoby, dle které by mohl být proveden Exit a předložit takový Exitový plán Objednateli ke kontrole a schválení. Pro akceptaci Exitového plánu se použijí ustanovení Článku 5 této Smlouvy.

- 13.5. Dokud nebude dosažena dohoda Smluvních stran o konečné podobě Exitového plánu, bude Poskytovatel realizovat pro Objednatele Exit v dobré víře v souladu se zásadami stanovenými v Příloze č. 3 této Smlouvy a v poslední schválené verzi Exitového plánu. Poskytovatel zajistí, aby byl kdykoli schopen realizovat Exit dle schválené verze Exitového plánu.
- 13.6. V případě ukončení této Smlouvy z jakéhokoli důvodu či v návaznosti na pokyn Objednatele zajistí Poskytovatel provedení Exitu v souladu s požadavky Exitového plánu a obě Smluvní strany splní další povinnosti uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy. Poskytovatel bude spolupracovat s Objednatelem nebo jím určenou třetí osobou v rozsahu požadovaném pro usnadnění hladké migrace Služeb z Poskytovatele na Objednatele nebo jím určenou třetí osobu, zejména bude poskytovat veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, předá Objednateli nebo jím určené třetí osobě data Objednatele a bude se účastnit jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami.
- 13.7. V případě porušení jakékoli povinnosti Poskytovatele související s Exitem nebo Exitovým plánem náleží Objednateli smluvní pokuta ve výši 10.000,- Kč za každý den trvání tohoto porušení pro každé jednotlivé porušení.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1. Strany dohody výslovně sjednávají, že obchodní podmínky nebo jiné obdobné podmínky Poskytovatele se na vztahy upravené touto Smlouvou neuplatní, a to ani v případě, že takové podmínky budou součástí komunikace mezi smluvními stranami.
- 14.2. Smluvní vztah založený touto Smlouvou a z něj vyplývající práva a povinnosti se řídí OZ. Ostatní otázky výslovně neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními OZ. Neplatnost některého ustanovení této Smlouvy nemá vliv na platnost Smlouvy jako celku
- 14.3. 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 osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 14.4. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění dodané podle této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání Systému či jeho části, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.
- 14.5. Poskytovatel není oprávněn postoupit práva a povinnosti dle této Smlouvy vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 14.6. Tato Smlouva je uzavřena ve 4 stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží 2 stejnopisy.
- 14.7. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č. 1: Specifikace poskytovaných Služeb a jejich rozsah
 - Příloha č. 2: Realizační tým

- Příloha č. 3: EXIT
- Příloha č. 4: Seznam poddodavatelů
- Příloha č. 5: Seznam zkratk
- Příloha č. 6: Cenová tabulka

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne dle data elektronického podpisu

V Praze dne dle data elektronického podpisu

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

doc. Dr. Phil. Rudolf Kučera, PhD.

ředitel

Masarykův ústav a Archiv AV ČR, v. v. i.

Ing. Jan Navrátil

CSO, člen představenstva

TOTAL SERVICE a.s.

Příloha č. 1 Specifikace poskytovaných Služeb a jejich rozsah

- **IT infrastruktura Zadavatele**

Podrobný popis IT infrastruktury Zadavatele je samostatným dokumentem v rámci této přílohy č. 1 a je poskytován oproti podepsané dohodě o mlčenlivosti. Veškeré Služby jsou poskytovány v rámci této IT infrastruktury Zadavatele.

- **Poskytované služby a jejich rozsah**

Poskytovatel poskytuje Služby dle Katalogových listů:

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL01 – Monitoring a dohledové služby
Název služby	Monitoring a dohledové služby
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
Provoz služby	
a. Komplexní monitoring všech infrastrukturních zařízení a systémů DC, serverů, operačních systémů, systémových služeb, databází, sítí, ale v omezeném rozsahu i klíčových aplikací a aplikačních služeb Odběratele.	
b. Spolupráce se správci datových center a nonIT technologií a zajištění předávání dat z technologického monitoringu.	
c. Udržování aktuálnosti všech zařízení a sítí, včetně provozovaných služeb v prostředí dohledového nástroje, dle dodaných podkladů Objednatele.	
d. Udržování aktuálnosti všech závislostí mezi sledovanými zařízeními (např. ISP > router > core switch > access switch).	
e. Nastavení limitů u jednotlivých triggerů dle standardu dohledového systému	
f. Udržování aktuálnosti nastavení SLA sledovaných zařízení pro automatickým zakládání ticketu typu Incident v ticketovacím systému HelpDesk.	
g. Kontrola výkonnosti a performance monitoring sledovaných technologií (na týdenní bázi).	
h. Incident management – Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi).	
i. Problem management – Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace).	
j. Reporting z prostředí dohledového nástroje a helpdesku	
k. Předávání monitorovacích dat do centrálního monitoringu Objednatele	
Způsob kontroly	
Pravidelný reporting incidentů, problémů a návrh nápravných opatření, záznam prací v rámci systému pro zaznamenávání činností ve vlastnictví Dodavatele.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Měsíční hodinová dotace
Limit objemu služby	Měsíční hodinová dotace

Režim provozu	8x5
----------------------	-----

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL02 – HelpDesk služby
Název služby	HelpDesk služby
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>HelpDesk služby</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Dostupnost služby HelpDesku v režimu 24x7x365 b. Poskytovaná služba v souladu s ITIL c. Minimální počet pracovníků HelpDesku (v režimu 24x7x365) jsou 3 pracovníci –Dispečer, L1 support výjezdový technik a L2 senior systém administrátor. d. Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO 27001. e. Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů – telefonních, emailových, monitoring notifikací f. Vyhodnocení požadavků a událostí (dopad, priorita, prvotní analýza) g. Dispečink a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou techniků, servisních zásahů <p>HelpDesk nástroj</p> <ol style="list-style-type: none"> a. HelpDeskový nástroj musí být zabezpečen protokolem HTTPS b. Helpdeskový nástroj musí být propojen na nástroj „Provozní deník“ Objednatele c. Helpdeskový nástroj musí být propojen na centrální nástroj HelpDesk/ServiceDesk Objednatele d. Zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku e. Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací o incidentech z monitorovacího nástroje f. Reporting – zajištění individuálních reportů z databáze požadavků a událostí 	
Způsob kontroly	
Záznam prací v rámci systému pro zaznamenávání činností ve vlastnictví Dodavatele.	
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc v rámci přílohy fakturace
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Další podmínky	-
Režim provozu	24x7x365

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL03 – Správa serverové výpočetní infrastruktury technologie IBM x86
Název služby	Správa serverového prostředí
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ – Servery
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz a správa služby: <ol style="list-style-type: none"> a. Profylaktické činnosti, kontrola služeb, b. kontrola monitoringu služby, c. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support, e. správa veškerých serverových modulů řešení, šasi a ostatních součástí serverového řešení, správu šasi, jeho zdrojů (např. ventilátorů), ale i ostatních prvků provozovaného celku, f. konfigurace a administrace infrastruktury, g. kontrola dostupnosti diskových polí ve vazbě na servery h. kontrola dostupnosti FC switchů ve vazbě na servery i. definice serverových profilů, které se aplikují na fyzický server automaticky s přenosem serverového profilu 2. Součinnost v rámci servisní podpory s Poskytovatelem – výrobcem zařízení – po dobu záruky i souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s Poskytovateli technologií). 3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. Postupy pro provoz a správu služby 4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby, b. správa konfigurací předmětné infrastruktury 	
Způsob kontroly	
Záznam prací v rámci systému pro zaznamenávání činností ve vlastnictví Dodavatele.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Měsíční hodinová dotace
Limit objemu služby	Měsíční hodinová dotace
Režim provozu	8x5
Omezení	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.</p> <p>Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů.</p> <p>Služba se nevztahuje na klientské stanice.</p>

	Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.
--	---

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL04 – Správa prostředí Managementu, SAN, diskových polí a podpůrné technologie
Název služby	Správa management clusteru, přepínačů SAN, datových úložišť, podpůrné techniky
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz a správa služby: <ol style="list-style-type: none"> a. Profylaktické činnosti, kontrola služby, b. kontrola monitoringu služby, c. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support, e. provádění pravidelných záloh konfigurací (aktualizace záloh po každé změně), f. konfigurace a administrace Fibre Channel SAN infrastruktury, g. kontrola dostupnosti diskových polí, h. kontrola dostupnosti FC switchů, i. kontrola dostupnosti podpůrné techniky, j. konfigurace zónování, LUN masking, k. Správa SW Defined Storage pro management cluster pro úložiště s tenkým provisioningem, replikací dat, snapshot, klony a dalšími vlastnostmi moderních diskových úložišť, l. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce a analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku (půlročně), m. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli, n. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby. o. Kontrola konfigurace replikace mezi diskovými poli 2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (I společně s Poskytovateli technologií). 3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. Postupy pro provoz a správu služby, 4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby, b. správa konfigurací předmětné infrastruktury 	
Způsob kontroly	
Záznam prací v rámci systému pro zaznamenávání činností ve vlastnictví Dodavatele.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná	Měsíční hodinová dotace

jednotka provozu služby	
Limit objemu služby	Měsíční hodinová dotace
Režim provozu	8x5
Omezení	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů.</p> <p>Služba se nevztahuje na klientské stanice.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.</p>

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL05 – Správa LAN prvků DC
Název služby	Provoz a správa síťové infrastruktury LAN a Firewall
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz aktivních síťových prvků: <ol style="list-style-type: none"> a. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na vyžádání), b. návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace), odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support, c. provádění pravidelných záloh SW konfigurací (aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Objednatele, 2. Správa aktivních prvků (dle popisu stavu prostředí v tomto KL): <ol style="list-style-type: none"> a. konfigurace a správa aktivních prvků (IP, QoS, VLAN, FW pravidel, SDN, ACI, L3, routing, atd.) b. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců c. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli, e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků f. předkládání návrhů na optimalizaci. 3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s Poskytovateli technologií). Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednatele. 4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. Postupy pro provoz a správu každého typu zařízení. b. postupy pro obnovu zařízení ze záloh, 5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. Aktuální schéma fyzického zapojení do páteřní (core) sítě 	

<ul style="list-style-type: none"> b. aktuální schéma logického zapojení jednotlivých distribučních a přístupových sítí (VLAN, porty, prvky) včetně způsobu připojení k páteřní síti, c. aktuální schéma Logického zapojení L2,L3 (interní směrování (statické, OSPF, hraniční routery), směrování do externích sítí, přehled ACL), d. aktuální přehled verzí OS aktivních prvků 	
Způsob kontroly	
Záznam prací v rámci systému pro zaznamenávání činností ve vlastnictví Dodavatele.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Měsíční hodinová dotace
Limit objemu služby	Měsíční hodinová dotace
Režim provozu	8x5
Omezení	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů.</p> <p>Služba se nevztahuje na klientské stanice. Služba se nevztahuje na prostředí WiFi sítí.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.</p>
Další omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu LAN/WAN.
OZNAČENÍ SLUŽBY	KL06 – Správa virtualizační platformy VMware
Název služby	Správa a provoz hypervizorů na platformě VMware
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Správa infrastruktury virtualizačních serverů: <ol style="list-style-type: none"> a. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku 2. Návrh opatření a postupu implementace / upgrade opravného balíku ke schválení Objednateli, <ol style="list-style-type: none"> a. instalace a provedení změn dle schválených návrhů b. profylaktické činnosti, monitoring virtualizačního prostředí (na denní bázi), c. kontrola logů (na denní bázi), d. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby (úpravy zdrojů – CPU, paměť, disk atd.), e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní 	

<p>bázi),</p> <p>f. konfigurace a administrace virtualizační platformy</p> <p>g. kontrola dostupnosti virtualizační platformy</p> <p>h. správa a monitoring VMFS filesystémů</p> <p>i. konfigurace virtuálních switchů, konfigurace VLAN</p> <p>3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (I společně s Poskytovateli technologií).</p> <p>4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <p>a. Postupy pro provoz a správu hypervizorů</p> <p>b. Konfigurační databáze</p>	
Způsob kontroly	
Záznam prací v rámci systému pro zaznamenávání činností ve vlastnictví Dodavatele.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Měsíční hodinová dotace
Limit objemu služby	Měsíční hodinová dotace
Režim provozu	8x5
Omezení	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů a upgrade současných esx serverů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Služba se nevztahuje na klientské stanice.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.</p>
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu.

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL07 – Správa služby MS Active Directory
Název služby	Správa služby Active Directory
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Správa služby AD <ol style="list-style-type: none"> a. Správa účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy) — pouze na vyžádání b. Údržba databáze a replikace AD, c. Správa doménové/globální politiky (zakládání, úpravy, rušení) — pouze na vyžádání <ol style="list-style-type: none"> i. Vytváření jednodušších GPO pravidel d. Profylaktické činnosti, kontrola služby AD, e. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, f. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), 2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s Poskytovateli technologií). 3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. Postupy pro provoz a správu služby AD, b. postupy pro obnovu služby AD ze záloh, 4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby AD, b. aktuální schéma adresářové struktury AD, c. správa konfigurací předmětné služby AD. 	
Způsob kontroly	
Záznam prací v rámci systému pro zaznamenávání činností ve vlastnictví Dodavatele.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Měsíční hodinová dotace
Limit objemu služby	Měsíční hodinová dotace
Režim provozu	8x5
Omezení	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.</p> <p>Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů.</p> <p>Služba se nevztahuje na klientské stanice.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.</p>
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu.

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL08 – Správa infrastrukturních služeb
Název služby	Správa síťových služeb
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>Zajištění provozu služeb</p> <ul style="list-style-type: none"> a. profylaktické činnosti, kontrola služby, b. kontrola monitoringu služby, c. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support. <ul style="list-style-type: none"> a. <p>Správa služeb</p> <ul style="list-style-type: none"> a. údržba databáze, přenosy databází služby na záložní servery, na záložní DHCP servery, b. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služeb. <p>Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s Poskytovateli technologií).</p>	
Způsob kontroly	
Záznam prací v rámci systému pro zaznamenávání činností ve vlastnictví Dodavatele.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Měsíční hodinová dotace
Limit objemu služby	Měsíční hodinová dotace
Režim provozu	8x5
Omezení	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.</p> <p>Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů.</p> <p>Služba se nevztahuje na klientské stanice.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.</p>
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu.

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL09 – Správa databázových serverů MS SQL
Název služby	Správa databázového systému MS SQL
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz databázové platformy MS SQL <ol style="list-style-type: none"> a. Kontrola logů, b. Kontrola integrity systémových DB, c. Profylaktické činnosti, d. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců, e. Kontrola výkonnosti a performance monitoring, f. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře, g. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předemětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi). h. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně) 2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (I společně s Poskytovateli technologií) 3. Správa a aktualizace předané provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. Postupy pro provoz a správu služby, b. postupy pro obnovu služby ze záloh, 4. Správa a aktualizace předané technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> a. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby, b. aktuální schéma adresářové struktury 	
Způsob kontroly	
Záznam prací v rámci systému pro zaznamenávání činností ve vlastnictví Dodavatele.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Měsíční hodinová dotace
Limit objemu služby	Měsíční hodinová dotace
Režim provozu	8x5
Omezení	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.</p> <p>Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů.</p> <p>Služba se nevztahuje na klientské stanice.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.</p>
Další podmínky či	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu databází.

omezení	
---------	--

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL10 – Správa poštovní služby
Název služby	Správa provozu poštovních služeb
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz poštovních služeb <ol style="list-style-type: none"> a. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support, 2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (I společně s Poskytovateli technologií). 	
Způsob kontroly	
Záznam prací v rámci systému pro zaznamenávání činností ve vlastnictví Dodavatele.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Měsíční hodinová dotace
Limit objemu služby	Měsíční hodinová dotace
Režim provozu	8x5
Omezení	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.</p> <p>Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů.</p> <p>Služba se nevztahuje na klientské stanice.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.</p>
Další podmínky či omezení	Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu.

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL11 – Správa MS Windows serverů a Linux serverů
Název služby	Správa služby MS Windows serverů a Linux serverů
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>1. Provoz systémů na bázi Microsoft Windows a Linux:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Profylaktické činnosti - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku, b. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy) – pouze na vyžádání v kategorii zásahů, c. Kontrola logů, d. Kontrola výkonnosti a performance monitoring, e. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře Objednatele, f. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support, g. kontrola konzistence file systémů v případě havárií na vyžádání. <p>2. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře</p> <ul style="list-style-type: none"> h. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce operačního systému včetně analýzy vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku, i. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli, j. předkládání návrhů na optimalizaci Windows a Linux infrastruktury, k. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace OS. <p>3. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků Objednatele a dle specifikace Poskytovatele</p> <ul style="list-style-type: none"> l. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení) m. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy n. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací, ...) <p>Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře Objednatele (I společně s Poskytovatelem technologií). Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednatele (1x měsíčně).</p> <p>4. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Postupy pro provoz a správu zálohovacích serverů b. Postupy pro obnovu datových a konfiguračních souborů c. Aktuální plán zálohování všech relevantních serverů a zařízení d. Aktuální popis typových záloh (doba zálohování, dostupnost) 	
Způsob kontroly	
Záznam prací v rámci systému pro zaznamenávání činností ve vlastnictví Dodavatele.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Měsíční hodinová dotace
Limit objemu služby	Měsíční hodinová dotace
Režim provozu	8x5
Omezení	Služba nezahrnuje správu samotných aplikací na platformě Windows (např. MS

	<p>Exchange, MS SQL server, zálohovací systém atd.).</p> <p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.</p> <p>Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů.</p> <p>Služba se nevztahuje na klientské stanice.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.</p>
Další podmínky či omezení	<p>Služba je navázána na službu AD a služby DNS a DHCP realizované v rámci KL07 – Správa služby MS Active Directory a KL10 – Správa infrastrukturních služeb</p> <p>Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu.</p>

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL12 – Správa zálohování
Název služby	Zálohování a obnova dat
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>2. Provoz služby zálohování</p> <ul style="list-style-type: none"> e. Profylaktické činnosti– čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat/přesun dat na novější úložná média, f. Kontrola logů zálohovacích systémů, g. Kontrola výkonnosti a performance monitoring, h. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace), i. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support, j. Provádění pravidelných záloh dle odsouhlaseného plánu zálohování, k. Zálohování bude prováděno v rámci centrálního úložiště Objednatele, l. Provádění pravidelných testů obnovitelnosti datových a konfiguračních souborů – pouze na vyžádání. <p>3. Správa infrastruktury zálohování</p> <ul style="list-style-type: none"> m. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců, případně nových verzí opravující vážné bezpečnostní chyby, n. Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, o. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli, p. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření, q. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně deployment nových zařízení a klientů nebo jejich aktualizací. <p>4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s Poskytovatelem technologií)</p> <p>5. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> r. Postupy pro provoz a správu zálohovacích serverů 	

s. Postupy pro obnovu datových a konfiguračních souborů t. Aktuální plán zálohování všech relevantních serverů a zařízení u. Aktuální popis typových záloh (doba zálohování, dostupnost)	
Způsob kontroly	
Záznam prací v rámci systému pro zaznamenávání činností ve vlastnictví Dodavatele.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Měsíční hodinová dotace
Limit objemu služby	Měsíční hodinová dotace
Režim provozu	8x5
Omezení	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.</p> <p>Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů.</p> <p>Služba se nevztahuje na klientské stanice.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.</p>
Další podmínky či omezení	<p>Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu zálohování.</p> <p>Výpadek celé zálohovací infrastruktury je považováno za jeden incident kategorie A bez ohledu na počet zálohovacích procesů v rámci dané konfigurace. Incident je ukončen v okamžiku, kdy jsou plně dostupné všechny zálohy na daném zařízení.</p>

OZNAČENÍ SLUŽBY	KL13 – Podpora koncových uživatelů
Název služby	Podpora koncových uživatelů
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>Uživatelská a technologická podpora; Dodavatel zajistí technickou podporu pro koncové uživatele. Požadavky dodavateli budou předávány využitím HelpDeskového nástroje pro příjem požadavků (skrze email či webové rozhraní Help-Desk portálu) s eskalací zodpovědným osobám, nebo telefonicky. Systém zajistí dodavatel a k dispozici bude s možností jednoho řešitele na straně odběratele (tj. 1 administrátorský přístup s náhledem na celou organizaci).</p> <p>Provoz služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Návštěvy na místě 1x týdně 8 hodin, • Mimo návštěvy podpora pomocí vzdáleného připojení s možností výjezdu. Výjezd jen po domluvě; • Vzdálená podpora pro koncové uživatele skrze Teamviewer nástroj; <p>Základní činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uživatelská podpora zařízení koncových uživatelů (desktop, notebook, tablet, mobil a periférie, SW koncových 	

stanic mj. Windows, Office); <ul style="list-style-type: none"> • Podpora pro periferie (mj. tiskárny, skenery) a zobrazovací zařízení (mj. AV technika projektorů); • Profylaktické činnosti (dle aktuálního stavu) – čištění technologií; • Kontrola stavu a servis serverových místností, skladu, zasedacích místností; • SVD na registraci nových telefonů; • Příprava nových pracovních míst, servis (mj. nainstalovat držák, připravit telefon); • Řešení požadavků zadaných pomocí HelpDesk; • Údržba IT skladu – požadavky na doplnění; 	
Způsob kontroly	
Záznam prací v rámci systému pro zaznamenávání činností ve vlastnictví Dodavatele.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Měsíční hodinová dotace
Limit objemu služby	Měsíční hodinová dotace
Režim provozu	8x5
Omezení	<p>Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba na objednávku dle potřeb a požadovaných specialistů. Služba se nevztahuje na klientské stanice.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.</p>
Další podmínky či omezení	<p>Součástí služby není bezpečnostní monitoring provozu zálohování.</p> <p>Výpadek celé zálohovací infrastruktury je považováno za jeden incident kategorie A bez ohledu na počet zálohovacích procesů v rámci dané konfigurace. Incident je ukončen v okamžiku, kdy jsou plně dostupné všechny zálohy na daném zařízení.</p>

• **Reakční doba**

Oblast	Zákaznické technologie	Reakční doba Vzdálená podpora	Reakční doba Příjezd do sídla Objednatele
1	Servery a síť a) Serverové technologie (fyzické/virtuální prostředí) b) Síť – síťové prvky (firewall, router, switch, access point) c) Monitoring technologií	4 hodiny	SBD (Same Business Day)
2	Koncová místa/uživatelé a) Koncové stanice (PC/NTB) + podpora pro koncové uživatele b) Periférie (tiskárny apod.)	SBD (Same Business Day)	SBD (Same Business Day)

- **Sankce pro Oblast 1**

Při nedodržení reakční doby v rámci vzdálené podpory přísluší Objednateli právo účtovat a Poskytovateli povinnost uhradit sankci ve výši 0,5 % měsíčního paušálu dle přílohy č. 6 Smlouvy¹ z korespondující oblasti za každou započatou hodinu, ve které je Poskytovatel v prodlení oproti garantované reakční době.

Při nedodržení reakční doby v rámci příjezdu do sídla Objednatele přísluší Objednateli právo účtovat a Poskytovateli povinnost uhradit sankci ve výši 0,5 % měsíčního paušálu dle přílohy č. 6 Smlouvy z korespondující oblasti za každý započatý den, ve které je Poskytovatel v prodlení oproti garantované reakční době.

- **Sankce pro Oblast 2**

Při nedodržení reakční doby v rámci příjezdu do sídla Objednatele přísluší Objednateli právo účtovat a Poskytovateli povinnost uhradit sankci ve výši 0,5 % měsíčního paušálu dle přílohy č. 6 Smlouvy z korespondující oblasti za každý započatý den, ve které je Poskytovatel v prodlení oproti garantované reakční době.

¹ V příloze označeno jako „Paušální částka za Služby“.

Příloha č. 2: Realizační tým

Pozice	Jméno a příjmení
Projektový manažer	XXXXX
Specialista architekt řešení	XXXXX
Specialista řízení IT služeb	XXXXX
IT specialista na prostředí poštovních řešení	XXXXX
IT specialista pro databázové systémy – Microsoft SQL	XXXXX
IT specialita pro systémy LAN	XXXXX
IT specialista na systémy Firewall	XXXXX
IT specialista pro serverovou infrastrukturu (Intel servery)	XXXXX
IT specialista pro infrastrukturu pro ukládání dat IBM Storwize a sítě SAN	XXXXX
IT specialista na OS Microsoft Windows Server – Active Directory	XXXXX
IT specialista na serverové operační systémy OS Linux Red Hat	XXXXX
IT specialista na serverové virtualizační datacentrové systémy Vmware	XXXXX
IT specialista na systémy IP Monitoringu sítí	XXXXX
IT specialista zálohování Veeam	XXXXX

Příloha č. 3: EXIT

1. Definice

- 1.1. Exitovým obdobím se rozumí celé relevantní období pro realizaci tohoto Exitového plánu, které začíná 15 dnů před ukončením doby účinnosti této Smlouvy a končí ukončením účinnosti této Smlouvy, přičemž jeho trvání je prodlouženo v případě, že jakákoli část Exitového plánu nebyla ze strany Poskytovatele implementována nebo nebylo dosaženo účelu této Přílohy.
- 1.2. Exitovým manažerem se rozumí osoba, kterou každá ze Smluvních stran určila jako osobu odpovědnou za implementaci požadavků souvisejících s Exitovým plánem.

2. Účel Exitu

- 2.1. Poskytovatel je povinen zajistit řádné převedení Služeb z Poskytovatele na Objednatele nebo jím určenou třetí osobu v případě ukončení účinnosti této Smlouvy. Tato Příloha stanoví zásady pro implementaci opatření pro převedení Služeb, která jsou zamýšlena k dosažení tohoto cíle a na nichž je založen Exitový plán.
- 2.2. Pro vyloučení všech pochybností Smluvní strany výslovně uvádí, že za celkové řízení opatření pro převedení Služeb, tj. Exitu, je zodpovědný Poskytovatel.

3. Požadavky na Exitový plán

- 3.1. Exitový plán musí upravit způsob řešení všech požadavků uvedených v této Příloze a Smlouvě, aby se usnadnilo převedení Služeb od Poskytovatele k Objednateli nebo jím určené třetí osobě a musí zajistit, aby nedocházelo k přerušení poskytování Služeb a nedošlo ke zhoršení jejich kvality;
- 3.2. Exitový plán musí upravit podrobnosti o tom, jak budou Služby převáděny na Objednatele nebo jím určenou třetí osobu, včetně podrobností o procesech, dokumentaci, přenosu dat, migraci Služeb, zabezpečení a oddělení technologických komponent Objednatele od veškerých technologických komponent provozovaných Poskytovatelem nebo kterýmkoli z jeho poddodavatelů (je-li to relevantní);
- 3.3. Exitový plán musí upřesnit rozsah činností realizovaných Poskytovatelem v rámci Exitu;
- 3.4. Exitový plán musí poskytnout časový rozvrh a identifikovat kritické problémy při provádění Exitu; a
- 3.5. Exitový plán musí stanovit strukturu řízení, která bude zavedena během Exitového období.

4. Povinnosti v průběhu trvání této Smlouvy

- 4.1. Poskytovatel a Objednatel jmenují svého Exitového manažera a vzájemně si písemně oznámí toto jmenování do 1 měsíce po nabytí účinnosti Smlouvy. Exitový manažer Poskytovatele odpovídá za zajištění toho, aby Poskytovatel a jeho zaměstnanci a poddodavatelé dodržovali požadavky této Přílohy. Poskytovatel zajistí, aby jeho Exitový manažer měl potřebné oprávnění k zajištění jakýchkoli zdrojů Poskytovatele, které jsou nezbytné k tomu, aby Poskytovatel dodržel požadavky této Přílohy. Exitoví manažeři obou Smluvních stran budou spolupracovat ohledně všech záležitostí souvisejících s Exitovým plánem a touto Přílohou, zejména ohledně ukončení Smlouvy a dodržování těchto požadavků každou Smluvní stranou.

- 4.2. V průběhu trvání této Smlouvy je Poskytovatel povinen vytvářet a udržovat databázi popisující IT Infrastrukturu Objednatele a infrastrukturu a další aktiva Poskytovatele, jejichž prostřednictvím jsou Služby poskytovány; tato databáze musí být schopna umožnit zaměstnancům Objednatele nebo jím určené třetí osoby získat dostatečné technické znalosti o tom, jak Objednatel poskytuje Služby za účelem zajištění hladkého přechodu Služeb bez narušení jejich poskytování.
- 4.3. Smluvní strany se dohodnou na formátu v rámci procesu sestavení prvního Exitového plánu.
- 4.4. Poskytovatel poskytne Objednateli materiály a informace, které jsou nezbytné pro Objednatele k zajištění přípravy jakéhokoli výběrového řízení a k provedení due diligence jakéhokoli případného nového poskytovatele.

5. Povinnosti při Exitu

- 5.1. Poskytovatel je povinen dodržovat všechny povinnosti obsažené v Exitovém plánu.
- 5.2. Při ukončení Smlouvy nebo po uplynutí Exitového období nebo za předpokladu, že to nemá nepříznivý dopad na schopnost Poskytovatele poskytovat Služby kdykoli během Exitového období (dle požadavku Objednatele):
 - 5.2.1. Poskytovatel přestane používat data Objednatele a na pokyn Objednatele:
 - 5.2.1.1. poskytne Objednateli nebo jím určené třetí osobě úplnou a neporušenou verzi dat Objednatele v elektronické podobě (nebo v jiném formátu, o který Objednatel požádá), a to s detailním popisem a vysvětlením datové struktury a datových vazeb; a
 - 5.2.1.2. zničí (včetně vyjmutí z jakéhokoli pevného disku) nebo vrátí (dle volby Objednatele) všechny kopie dat Objednatele a písemně potvrdí, že k takovému zničení došlo;
 - 5.2.2. Poskytovatel smaže ze všech počítačů, paměťových zařízení a paměťových médií, které má Poskytovatel po skončení Exitového období uchovávat, veškerý software obsahující práva duševního vlastnictví náležející Objednateli.

6. Odměna

- 6.1. Odměna za jakékoli aktivity související s touto přílohou je součástí ceny za Exit, pokud tato Smlouva nestanoví jinak, a to zejména v souvislosti s poskytováním Přechodných asistenčních služeb.

Příloha č. 4: Seznam poddodavatelů

Poskytovatel TOTAL SERVICE a.s. nebude plnit žádnou část veřejné zakázky prostřednictvím poddodavatele.

Příloha č. 5 Seznam Zkratek

Pro účely této smlouvy se rozumí:

ICT	Informační a komunikační technologie
SLA	SERVICE LEVEL AGREEMENT - Smlouva o poskytování správy informačních technologií s garantovanou úrovní služeb
IP zařízení	Zařízení (například počítač, notebook, server, tiskárna atd.) s IP adresou
IP - Internet Protocol	protokol, pomocí kterého spolu komunikují všechna zařízení v Internetu
IP adresa	jednoznačná identifikace konkrétního zařízení (typicky počítače) v prostředí internetu
Periférie	do této kategorie spadají zařízení jako tiskárny, skenery apod.
LAN	Local Area Network (lokální síť, místní síť)
WAN	Wide Area Network (rozsáhlá síť)
SNMP	Simple Network Management Protocol (je síťový protokol pro správu síťových prvků)
ISP	Internet service provider (poskytovatel internetového připojení)
VPN	virtual private network (je prostředek pro propojení několika počítačů na různých místech internetu do jediné virtuální počítačové sítě)
MS	Microsoft
OS	operační systém
UPS	Uninterruptible Power Supply – nepřerušitelný zdroj napájení
NBD	Next Business Day (následující pracovní den)
SBD	Same Business Day (stejný pracovní den)
2BD	2 Business Day (do 2 pracovních dnů)
Reakční doba na místě	maximální časový úsek, za který se dodavatel musí dostavit k řešení problému na místo zákazníka, nepodaří-li se problém vyřešit jinak.
Reakční doba vzdálená podpora	maximální časový úsek, za který se dodavatel začne problémem zabývat /vzdáleně se připojí, monitoruje, informuje Objednatele atd./.
Kritická porucha	výpadek serverů a LAN/WAN prvků = porucha, která znemožní práci celé skupině uživatelů a ohrozí fungování celé firmy Objednatele. Příklad kritické poruchy je výpadek služeb Exchange serveru, který znemožní celé skupině uživatelů odesílat a přijímat elektronickou poštu.

DR	Disaster Recovery - Plán pro obnovu v případě závažného selhání klíčového HW a SW.
AD	Active Directory - distribuovaná adresářová služba pro správu počítačů
DNS	Domain Name System je hierarchický systém doménových jmen, který převádí IP adresy na doménová jména a naopak.
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol je aplikační protokol. Používá se pro automatické přidělování IP adres počítačům v síti.
WINS	Windows Internet Naming Service
GPO	Group Policy Object
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol je internetový protokol určený pro přenos zpráv elektronické pošty (e-mailů)
Overall status check	kontrola všeobecné funkčnosti a dostupnosti
Storage	zařízení pro ukládání dat
RSA	Remote Supervisor Adapter (karta pro vzdálenou správu)

Příloha č. 6 Cenová tabulka

Jednotkové ceny služeb specialistů:

Pozice	Cena za člověkohodinu bez DPH
Projektový manažer	1 300,00 Kč
Specialista architekt řešení	1 300,00 Kč
Specialista řízení IT služeb	1 300,00 Kč
IT specialista na prostředí poštovních řešení	1 200,00 Kč
IT specialista pro databázové systémy – Microsoft SQL	1 500,00 Kč
IT specialita pro systémy LAN	1 200,00 Kč
IT specialista na systémy Firewall	1 200,00 Kč
IT specialista pro serverovou infrastrukturu (Intel servery)	1 200,00 Kč
IT specialista pro infrastrukturu pro ukládání dat IBM Storwize a sítě SAN	1 200,00 Kč
IT specialista na OS Microsoft Windows Server – Active Directory	1 200,00 Kč
IT specialista na serverové operační systémy OS Linux Red Hat	1 350,00 Kč
IT specialista na serverové virtualizační datacentrové systémy Vmware	1 200,00 Kč
IT specialista na systémy IP Monitoringu sítí	1 100,00 Kč
IT specialista zálohování Veeam	1 200,00 Kč

Paušální částka za Služby:

Obsah činností obsažený v rámci paušálu	Měsíční paušál bez DPH
Serverová a síťová infrastruktura	
Počet hodin zahrnutých v měsíční podpoře pro servery a síť, konzultační činnosti (9-17h pracovní dny). Dodavatel garantuje v rámci tohoto balíčku 12 ² člověkohodin.	20 000,00 Kč
IT management a implementace IT procesů, kontrola plnění služby a synchronizace řešení problematik, budgetování (9-17h pracovní dny). Dodavatel garantuje v rámci tohoto balíčku 3 ³ člověkohodiny.	
Garance reakčních dob	
Katalogové listy dle přílohy č. 1 Smlouvy	
Cestovné a doprava	
Podpora pro koncové uživatele	
Pravidelné návštěvy Praha – 1x týdně, 4 hodiny na místě (pondělí, 10 – 14 hod.). Dodavatel garantuje v rámci tohoto balíčku 16 ⁴ člověkohodin.	22 260,00
Vzdálená podpora mimo pravidelné návštěvy s možností dojezdu na místo (9-17h pracovní dny). Dodavatel garantuje v rámci tohoto balíčku 5 ⁵ člověkohodin.	
Garance reakčních dob	
Katalogové listy dle přílohy č. 1 Smlouvy	
Cestovné a doprava	

² Člověkohodiny nad rámec tohoto objemu budou Objednateli účtovány dle předchozí tabulky a jednotkové sazby konkrétních členů realizačního týmu.

³ Člověkohodiny nad rámec tohoto objemu budou Objednateli účtovány dle předchozí tabulky a jednotkové sazby konkrétních členů realizačního týmu.

⁴ Člověkohodiny nad rámec tohoto objemu budou Objednateli účtovány dle předchozí tabulky a jednotkové sazby konkrétních členů realizačního týmu.

⁵ Člověkohodiny nad rámec tohoto objemu budou Objednateli účtovány dle předchozí tabulky a jednotkové sazby konkrétních členů realizačního týmu.

Ostatní činnosti:

Obsah činností obsažený v rámci paušálu	Měsíční paušál bez DPH/Cena za EXIT
Služby v přechodném období zejména převzetí infrastruktury	
<p>Přechodné období je stanoveno na dobu 2 měsíců (od účinnosti Smlouvy). Dva měsíce po účinnosti přebírá Poskytovatel plnou odpovědnost za řešení vzniklých incidentů. V průběhu přechodného období může docházet k překročení stanovených měsíčních hodin v maximu o 50 % oproti předchozí tabulce. Případné nutné zásahy s vyšší časovou zátěží reflektuje možnost Dodavatele zde stanovit dočasný měsíční paušál za činnosti dle předchozí tabulky, který bude s ohledem na vyšší pracnost při přebírání infrastruktury.</p> <p>Součástí přechodného období je:</p> <ul style="list-style-type: none">• Definice a představení týmu, rolí poskytovatele• Integrace a zprovoznění HelpDeskového systému• Implementace monitorovacího systému vzdáleného přístupu• Převzetí dokumentace v oblastech: Infrastruktura; Aplikace; Procesy• Definice vzorových reportů• Prohlídka místa plnění• Zpracování doporučující zprávy pro krátkodobá či dlouhodobá zlepšení / upgrady <p>První dva měsíce účinnosti této smlouvy probíhá fakturace pouze za „Služby v přechodném období zejména převzetí infrastruktury“. Po ukončení tohoto období již nebude tento paušál fakturován a začne fakturace za služby „Serverová a síťová infrastruktura“ a „Podpora pro koncové uživatele“.</p>	38 000,00
EXIT	
Cena za sestavení Exitového plánu a provedení EXITu v souladu s touto Smlouvou.	20 000,00