

SERVISNÍ SMLOUVA č. 2022/0080/OPS.DVZ (4/3224/2022)

uzavřena níže uvedeného dne měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „**Občanský zákoník**“)
(dále jen „**smlouva**“)

mezi těmito smluvními stranami:

Obchodní název: **Městská část Praha 8**
se sídlem: Zenklova 1/35, 180 00 Praha 8 - Libeň
zastoupena: Ondřejem Grosem, starostou
IČ: 00063797
DIČ: CZ00063797
Bank. spojení: [REDACTED]
(dále jen „**Objednatel**“)

a

Obchodní název: **IT-sluzby s.r.o.**
se sídlem: Vršovická 416/9, 101 00 Praha 10 - Vršovice
zastoupena: Bc. Miroslavem Jeníkem, jednatelem
zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 147670
IČ: 28521170
DIČ: CZ28521170
Bank. spojení: [REDACTED]
(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále jen „**smluvní strany**“)

1 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Předmětem této smlouvy je plnění dle veřejné zakázky malého rozsahu (dále jen „VZ“), jejímž předmětem bylo zajištění služeb správy a servisu logické vrstvy sítě Objednatele v rozsahu dle přílohy č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy (dále jen „služby“).
- 1.2 Specifikace požadavků na způsob zajištění garancí služeb je uveden v příloze č. 1 této smlouvy.
- 1.3 Předmět této smlouvy se nevztahuje na servis sítě a prvky mimo kontrolu Poskytovatele včetně zajištění zdrojů záložního napájení/provozu při výpadku napájení (elektrického proudu).
- 1.4 Objednatel se zavazuje za řádně poskytnuté služby hradit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.5 Dodávky jakýchkoliv jiných služeb, poskytovaných nad rámec této smlouvy jsou považovány za tzv. dodatkové výkony, tj. nejsou předmětem této smlouvy a musí být Objednatelem vždy písemně objednány.
- 1.6 Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemnou součinnost v takovém rozsahu, aby nebyly ohroženy sjednané termíny plnění této smlouvy.

2 PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 2.1 Poskytovatel bude Objednateli poskytovat servisní podporu v režimu 5 x 9 (tj. 5 dní v týdnu / 9 hodin denně), dle níže definovaného SLA. Dostupnost služeb SLA je stanovena v tomto rozsahu:

Kategorie závady/požadavku	Popis
A	Chyba nebo problém, který způsobuje nefunkčnost celé síťové infrastruktury Objednatele.
B	Chyba nebo problém, který způsobuje nefunkčnost části síťové infrastruktury Objednatele.
C	Ostatní drobné incidenty, které nespádají do kategorie A, nebo do kategorie B.
D	Požadavek na úpravu konfigurací a konzultace

Doby reakce:

Kategorie závady/požadavku	Zahájení prací na řešení závady/požadavku od nahlášení	Vyřešení závady/požadavku od nahlášení
A	do 2 hodin	do 8 hodin
B	do 4 hodin	do 24 hodin
C	NBD	do 5 BD
D	NBD	BE

Poznámka:

BD – Pracovní den v době od 7:30 do 16:00 hodin, pondělí až pátek (mimo státních svátků a dnů pracovního klidu)

NBD – *Následující pracovní den (Next Business Day)*

BE – *Vyřešení požadavků v nejkratší možné době dle aktuálních možností Poskytovatele (Best Effort)*

- 2.2 Poskytovatel bude poskytovat služby v místě umístění zařízení, nebo po dohodě s Objednatelům prostřednictvím dálkové správy, a to s ohledem na charakter prováděných činností.
- 2.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby na základě příslušných výzev učiněných ve smyslu přílohy č. 3 této smlouvy, a to ode dne účinnosti této smlouvy. Maximální rozsah služeb je specifikován v příloze č. 1 této smlouvy. Jakékoli navýšení rozsahu služeb bude možné pouze po předchozí písemné výzvě zástupce Objednatele, nebo písemným odsouhlasením Objednatelem.
- 2.4 Poskytovatel je povinen služby poskytovat bez vad po celou dobu trvání této smlouvy. Poskytovatel je povinen poskytnout služby na výzvu zástupce Objednatele učiněnou ve smyslu přílohy č. 3 této smlouvy. Zároveň je povinen dodržet časové termíny poskytování služeb podle dohodnutého SLA v odstavci 2.1. této smlouvy.
- 2.5 Poskytovatel se zavazuje v rámci poskytování služeb provést pro Objednatele veškeré činnosti v souladu s přílohou č. 1 této smlouvy tak, aby výsledek činnosti Poskytovatele po provedených službách splňoval podmínky funkčnosti stanovené v konkrétní výzvě Objednatele. Poskytovatel se zároveň zavazuje, že služby budou poskytnuty plně v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.
- 2.6 Přijetí výzvy Objednatele k poskytnutí služby je Poskytovatel povinen obratem potvrdit zástupci Objednatele. Poskytnutí konkrétní služby na výzvu Objednatele potvrdí zástupce Objednatele Poskytovateli v protokolu o převzetí služby.
- 2.7 Dokumenty či jiné výsledky poskytování služeb, které Poskytovatel vytvoří jako předmět poskytovaných služeb, předá poskytovatel kontaktní osobě pověřené Objednatelům.
- 2.8 Poskytovatel je povinen zachovat úplný přístup do všech aktivních prvků síťové infrastruktury pověřeným pracovníkům Objednatele, včetně administrátorských práv.

3 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1 Smluvní ceny byly stanoveny na základě nabídky Poskytovatele ze dne 21. 3. 2022. Celková cena se skládá ze dvou částí:
 - a. Cena za „Kontinuální servisní služby“, jejichž definice a maximální rozsah je specifikován v Tabulce 1 (Rozsah poskytovaných kontinuálních služeb) v příloze č. 1 této smlouvy. **Cena za tuto část poskytovaných služeb je 89.500 Kč bez DPH za měsíc.**
 - b. Cena za „Díliční servisní služby“, jejichž definice, maximální rozsah a jednotkové ceny jsou specifikovány v Tabulce 2 (Rozsah a ceny poskytovaných díličních služeb) v příloze č. 1 této smlouvy.

- 3.2 Celková měsíční cena je stanovena součtem ceny za Kontinuální servisní služby a celkové ceny za Dílčí servisní služby ve výši odpovídající vykázanému rozsahu prací dle výkazu služeb za příslušný měsíc. DPH bude účtována v příslušné výši stanovené zákonem.
- 3.3 Poskytovatel předloží Objednateli nejpozději do 5. dne následujícího měsíce fakturu za svou činnost za uplynulý měsíc a Objednatel je povinen ji uhradit do 21. dne po jejím doručení na účet vedený u [REDACTED] číslo účtu [REDACTED].
- 3.4 Faktura (daňový doklad) vystavená Poskytovatelem na úhradu služeb musí obsahovat všechny náležitosti řádného daňového a účetního dokladu dle příslušných právních předpisů, zejména, nikoliv však jen výlučně, dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, jakož i číslo této smlouvy. Musí dále obsahovat odkaz na tuto smlouvu a rozpis jednotlivých dílčích služeb vykonaných v účtovaném období. Faktura musí být vždy parafována zástupcem Objednatele, který svým podpisem potvrzuje správnost výkazu odpracovaných hodin za dílčí služby a řádné provedení fakturovaných služeb. Výkaz odpracovaných hodin za dílčí služby je nedílnou součástí faktury. V případě, že nebudou dodané dílčí služby, není nutné přikládat výkaz těchto služeb.
- 3.5 Nebude-li faktura obsahovat výše uvedené náležitosti, má Objednatel právo fakturu vrátit ve lhůtě splatnosti dle této smlouvy k opravě a doplnění. Ode dne doručení opravené faktury počíná Objednateli běžet nová lhůta splatnosti dle této smlouvy.
- 3.6 Za termín provedení platby se považuje den odepsání příslušné částky odpovídající celkové ceně z bankovního účtu Objednatele.
- 3.7 V případě prodlení Objednatele s placením celkové ceny má Poskytovatel nárok na úrok z prodlení z dlužné částky ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý, i započatý den prodlení, a to za předpokladu, že Objednatel byl písemně vyzván k úhradě dlužné částky Poskytovatelem a nezjednal nápravu ani v dodatečně stanovené lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení písemné výzvy Poskytovatele.
- 3.8 Objednatel je oprávněn odložit úhradu faktury podle odst. 3.6. této smlouvy pouze v případě, že Poskytovatele o tomto odkladu písemně informuje nejpozději do doby splatnosti vystavené faktury. Neinformuje-li Poskytovatele o tomto odkladu úhrady faktury, je Objednatel povinen uhradit částku dle vystavené splatné faktury, včetně úroků z prodlení podle odst. 3.6. této smlouvy.
- 3.9 Nebyla-li konkrétní služba z důvodu jejího zahájení či ukončení poskytována po celý kalendářní měsíc, náleží Poskytovateli pouze alikvotní část měsíční ceny takové služby

4 POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 4.1 Poskytovatel je povinen:
 - a. při poskytování služeb postupovat s odbornou péčí s přihlédnutím k nejnovějším poznatkům v oboru;
 - b. po ukončení poskytování služeb vrátit Objednateli veškeré dokumenty, nosiče dat a jiné věci, které v souvislosti s poskytováním služeb od Objednatele obdržel, pokud nebyly určeny ke spotřebování při poskytnutí služeb;

- c. nepoškozovat při poskytování služeb zájmy Objednatele a jednat tak, aby byla činnost Poskytovatele co nejméně narušena běžná činnost Objednatele;
- d. v případě nutnosti součinnosti Objednatele sdělit požadavek na tuto součinnost nejpozději 2 pracovní dny před poskytnutím této součinnosti; výjimkou jsou zvláštní události (havárie).

4.2 Objednatel je povinen:

- a. poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro řádné poskytování služeb;
- b. poskytnout Poskytovateli dokumenty a informace nezbytné pro poskytování služeb;
- c. konzultovat nákup nové techniky týkající se poskytování služeb s Poskytovatelem.

5 OZNÁMENÍ A KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN

- 5.1 Veškerá písemná komunikace mezi smluvními stranami na základě této smlouvy bude probíhat v souladu s tímto článkem. Za účinné prostředky komunikace se považuje osobní doručování, doručování prostřednictvím datové schránky, doručování doporučenou poštou či elektronickou poštou, a to na adresy smluvních stran uvedených v záhlaví této smlouvy nebo na adresy, které si smluvní strany písemně oznámí.

Bude-li doručováno Objednateli, bude písemnost adresována těmto osobám:

Bc. Simona Hejná, vedoucí odboru informatiky

tel.: +420 222 805 665, e-mail: simona.hejna@praha8.cz

Bude-li doručováno Poskytovateli, bude písemnost adresována těmto osobám:

Bc. Miroslav Jeník, jednatel IT-sluzby, s.r.o., Smluvní a obchodní podmínky

tel.: [REDACTED]

Ing. Karel Švarc, Technická záležitosti

tel.: [REDACTED]

- 5.2 Oznámení se považují za uskutečněná v případě osobního doručování osobním předáním a převzetím, přičemž předání a převzetí musí být písemně potvrzeno, v případě doručování doporučenou poštou nebo prostřednictvím datové schránky okamžikem doručení, v případě posílání elektronickou poštou okamžikem obdržení potvrzení od protistrany při použití stejného komunikačního kanálu.
- 5.3 Smluvní strany jsou oprávněny měnit oprávněné osoby, kterým má být zpráva doručována, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

6 OCHRANA INFORMACÍ

- 6.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy:
- si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
 - mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 6.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 6.3 Za třetí osoby podle odst. 6.2 této smlouvy se nepovažují:
- zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - orgány smluvních stran a jejich členové,
 - ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele za předpokladu, že se podílejí na plnění této smlouvy nebo na plnění spojeném 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 smluvními stranám v této smlouvě.
- 6.4 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
- 6.5 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - mají být zpřístupněny, vyžaduje-li to zákon či jiný právní předpis včetně práva EU nebo závazné rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,
 - po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi.
- 6.6 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 6.3 této smlouvy, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 6.7 Ukončení účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této smlouvy.

7 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, VYŠŠÍ MOC

- 7.1 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 7.2 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za případné škody způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 7.3 Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené neovlivnitelnou okolností (vyšší moc) a částečné nebo úplné nesplnění služeb nebo ostatních povinností uvedených v této smlouvě, jestliže se tak stalo v důsledku vyšší moci.
- 7.4 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moc). Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala (např. živelné pohromy, stávky, výpadek el. proudu apod.). Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
- 7.5 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

8 SMLUVNÍ POKUTY

- 8.1 V případě nedodržení doby reakce jednotlivých úrovní SLA uvedených v čl. 2 této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši stanovené dle níže uvedené tabulky za každou započatou hodinu prodlení nejvýše však do výše měsíční paušální odměny.

Kategorie závady/požadavku	Popis	Smluvní pokuta za nedodržení doby reakce (za každý započatý den)
A	Chyba nebo problém, který způsobuje nefunkčnost celé síťové infrastruktury Objednatele.	1800 Kč
B	Chyba nebo problém, který způsobuje nefunkčnost části síťové infrastruktury Objednatele.	900 Kč
C	Ostatní drobné incidenty, které nespádají do kategorie A anebo do kategorie B.	1 % z měsíční paušální ceny
D	Požadavek na úpravu konfigurací a konzultace	1 % z měsíční paušální ceny

- 8.2 Smluvní pokuty budou uplatňovány, pokud za standardních podmínek nebude plněn předmět této smlouvy a vina bude prokazatelně na straně Poskytovatele. V případě zásahu vyšší moci, v případě porušení některé z povinností Objednatele či překážkách v plnění předmětu této smlouvy na straně Objednatele smluvní pokuty uplatňovány nebudou.
- 8.3 V případě, že kterákoli ze smluvních stran poruší povinnost uvedenou v čl. 6 této smlouvy, vzniká poškozené smluvní straně právo uplatnit proti druhé straně smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč, a to za každé jednotlivé porušení povinnosti uvedené v čl. 6 této smlouvy, a to i opakovaně. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok poškozené smluvní strany na náhradu škody.
- 8.4 V případě, že Poskytovatel nepředloží pojistnou smlouvu v souladu touto smlouvou, je Poskytovatel povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 30.000 Kč. Zároveň má Objednatel právo odstoupit od této smlouvy.
- 8.5 Objednatel je oprávněn požadovat za porušení jakékoliv povinnosti stanovené touto smlouvou, na které se nevztahuje jiná smluvní pokuta dle této smlouvy, smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti dle této smlouvy, přičemž smluvní pokuta může být uplatňována opakovaně.
- 8.6 Uplatnění smluvní pokuty nebo úroku z prodlení nezbavuje smluvní strany práva na uplatnění nároku na náhradu plné škody způsobené neplněním smluvních povinností stranou povinnou.
- 8.7 Smluvní pokuty jsou splatné 15. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
- 8.8 Částku odpovídající jakékoliv smluvní pokutě jsou smluvní strany oprávněny vzájemně započíst s jakoukoli jinou pohledávkou vůči druhé straně.

9 PLATNOST SMLOUVY A ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

- 9.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu 12 (slovy dvanáct) měsíců s možností výpovědi bez udání důvodu s výpovědní dobou 3 (slovy tři) měsíců.
- 9.2 Výpovědní doba začíná běžet 1. dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.
- 9.3 Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení této smlouvy ve smyslu ustanovení Občanského zákoníku, pokud podstatné porušení této smlouvy, které je důvodem pro odstoupení od smlouvy nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení Občanského zákoníku.
- 9.4 Podstatným porušením této smlouvy Poskytovatelem se zejména rozumí:
- opakované nedodržení termínů poskytování servisních služeb dle čl. 2 této smlouvy, a to ani po opakovaném písemném upozornění Objednatelem, a dále opakovaně objektivně nedostatečná kvalita poskytovaných služeb;
 - opakované neplnění jednotlivých závazků uvedených v příloze č. 1 této smlouvy, a to i po předchozím písemném upozornění Objednatelem.

- 9.5 Podstatným porušením této smlouvy Objednatel se zejména rozumí neuhrzení sjednané ceny, a to ani po opakovaném písemném upozornění Poskytovatele, dále opakované neposkytnutí potřebných informací a součinnosti.

10 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1 Poskytovatel je povinen před podpisem této smlouvy předložit Objednateli pojistnou smlouvu o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s plněním této smlouvy, přičemž limit pojistného plnění bude činit minimálně 1.000.000 Kč.
- 10.2 Poskytovatel je povinen udržovat pojistnou smlouvu dle předchozího odstavce v platnosti po celou dobu plnění dle této smlouvy a do druhého pracovního dne od vyzvání Objednatel je povinen ji předložit k nahlédnutí Objednateli
- 10.3 Tato smlouva je vyhotovena ve třech vyhotoveních, z nichž každé má povahu originálu a Objednatel obdrží dvě a Poskytovatel jedno vyhotovení.
- 10.4 Tato smlouva se řídí českým právním řádem. Na otázky výslovně neupravené v této smlouvě se vztahují příslušná ustanovení Občanského zákoníku a ostatních souvisejících obecně závazných platných právních předpisů České republiky.
- 10.5 Pokud se některé z ustanovení této smlouvy stane neplatným, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení této smlouvy ani platnost smlouvy jakožto celku. V takovém případě bude neplatné ustanovení nahrazeno ustanovením jiným, jež bude svým účinkem co nejbližší původnímu účelu neplatného ustanovení.
- 10.6 Jakékoliv změny této smlouvy je možné činit pouze písemně, a to formou dodatků číslovaných vzestupně a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.7 Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně, na důkaz čehož připojují své podpisy.
- 10.8 Obě smluvní strany zároveň prohlašují, že tato smlouva nebyla uzavřena v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 10.9 Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 10.10 Smluvní strany souhlasí se zveřejněním této smlouvy v jejím plném znění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“).
- 10.11 Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona o registru smluv zajistí Objednatel.
- 10.12 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti okamžikem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv.

Seznam příloh této smlouvy:

Příloha č. 1 – Specifikace služeb

Příloha č. 2 – Rozsah datové sítě Objednatele

Příloha č. 3 – Uplatňování výzev a plnění

Příloha č. 4 – Rozsah zařízení Objednatele, která budou proaktivně monitorována

V Praze dne 25. 03. 2022

Za Objednatele:

Ondřej Gros, starosta



V Praze dne 25. 3. 2022

Za Poskytovatele:

Bc. Miroslav Jeník, jednatel



IT - Služby s.r.o.
Vršovická 416/9, 101 00 Praha 10
IČ: 28521170, DIČ: CZ28521170
Tel.: +420 777 806 909

Doložka dle § 43 odst. 1 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, potvrzující splnění podmínek pro platnost právního jednání městské části Praha 8

Rozhodnuto orgánem městské části: Rada městské části Praha 8

Datum jednání a číslo usnesení: 23.03.2022, č. Usn RMC 0148/2022

Správce rozpočtu:

MAREDOVA B.

Příloha č. 1

1. Předmětem plnění této smlouvy je poskytování služeb, které se dělí na dvě oblasti:
 - a. Kontinuální servisní služby, jejichž definice a maximální rozsah je specifikován v níže uvedené **Tabulce 1 (Rozsah poskytovaných kontinuálních služeb)**;
 - b. Dílčí servisní služby, jejichž definice a maximální rozsah včetně jednotkových cen je specifikován v níže uvedené **Tabulce 2 (Rozsah a ceny poskytovaných dílčích služeb)**.

2. Poskytovatel je povinen udržovat síťovou infrastrukturu Objednatele ve funkčním a provozuschopném stavu.

3. Níže uvedené servisní služby se vztahují pouze na síťové prvky a technologie, které jsou definovány v samostatné příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.

Tabulka 1 (Rozsah poskytovaných kontinuálních služeb)

Komponenta	Popis
Zajištění provozu síťové infrastruktury	<p>Požaduje se zajištění funkčnosti síťové infrastruktury Objednatele z pohledu správného propojení a nastavení síťových prvků:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Kompletní správa L2 vrstvy: VTP, spanning tree multipathing, VLAN atd. b) Kompletní správa a nastavení L3 routingu v rámci celé síťové infrastruktury Objednatele; c) Kompletní správa a nastavení logických VLAN v rámci celé síťové infrastruktury Objednatele; d) Kompletní správa a nastavení bezpečnostních pravidel v rámci celé síťové infrastruktury Objednatele; e) Ostatní nastavení síťových prvků jakou jsou: uživatelské přístupy a oprávnění, logování, synchronizace času, atd.; f) Kompletní správa a nastavení 802.1x včetně poskytnutí součinnosti pro produkt Addnet, který zajišťuje NAC; g) Kontrola a vyhodnocování logů; <p>V případě, že dojde k fyzické, nebo hardwarové poruše síťového prvku, který nebude možné použít pro správné fungování sítě Objednatele, zajistí náhradu takového prvku Objednatel. Následně od doby předání náhradního prvku Poskytovateli běží lhůta SLA pro odstranění závady.</p>
Proaktivní monitoring	<p>Požaduje se proaktivní monitoring důležitých částí infrastruktury Objednatele:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Monitoring dostupnosti zařízení (serverů/služeb) dostupných ze sítě Internet. b) Monitoring dostupnosti zařízení (serverů/služeb) umístěných ve vnitřní síti. <p>V případě, že dojde k výpadku zařízení bude Objednatel neprodleně informován. V případě, že se bude jednat o zařízení definované dle přílohy č. 2. Budou zahájeny práce k odstranění závady.</p> <p>Tento monitoring se vztahuje na zařízení, která jsou definovány v samostatné Příloze č. 4, která je nedílnou součástí této smlouvy.</p>
Flowmon	Požaduje se pravidelná kontrola výstupů ze zařízení Flowmon.

	<p>a) Pravidelně kontrolovat výstupy z Flowmon. Především NPM metriky. Na základě těchto výstupů upravovat a optimalizovat provoz sítě.</p> <p>b) Pravidelně kontrolovat systémové nastavení Flowmon (verze a licence).</p>
Centrální syslog server	<p>Požaduje se provoz centrálního syslog serveru pro reálnodobé sbírání logů z jednotlivých aktivních prvků síťové infrastruktury:</p> <p>a) Všechny aktivní prvky budou přeposílat své logy na centrální syslog server. Tento centrální syslog server bude zpřístupněn Objednateli;</p> <p>b) Rotování logů a jejich archivace v rámci dodaného HW minimálně po dobu 30 dní;</p> <p>c) Poskytovatel bude pravidelně procházet syslog server a proaktivně informovat Objednatele v případě zjištění problémů v rámci síťové infrastruktury;</p>
Ukládání a správa konfigurací aktivních prvků	<p>Požaduje se běh TFTP, FTP, SCP serveru pro stahování a pravidelné ukládání konfigurací aktivních prvků a firmwarů. Tyto konfigurace a verze bude mít Objednatel k dispozici na k tomu určeném serveru.</p>
Konzultace	<p>Požaduje se poskytnutí konzultační a poradenské činnosti v oblasti síťové infrastruktury nebo s ní přímo související pro provádění běžných rekonfigurací, které nemění topologii sítě, ani zásadně neovlivňují funkcionalitu. Tato konzultantská činnost se týká i komunikace s třetími stranami, které se podílejí na fungování síťové infrastruktury jako je WIA, Kernun, ADDNet, Nagios, aj.</p> <p>Požaduje se poskytnutí konzultačních prací pro níže uvedené oblasti v rozsahu, který v součtu nepřekročí 2 MD za tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fyzický hardware od výrobce společnosti Dell (servery, disková úložiště). • Fyzický hardware od výrobce společnosti HP (servery, disková úložiště). • Virtualizační platforma VMware. • Zálohovací platforma Veeam. • Produkty Microsoft O365.
Dokumentace	<p>Požaduje se vytváření, údržba a aktualizace dokumentace tak, aby byla v souladu a reálným stavem síťové infrastruktury Objednatele. Tato dokumentace musí být uložena tak, aby byla dostupná pracovníkům Objednatele a obsahovala:</p> <p>a) Schéma topologie zapojení síťové infrastruktury Objednatele;</p> <p>b) Seznam používaných aktivních prvků v síti Objednatele včetně Hostname, IP, Výrobce, Typ, SN, Aktuální verze SW;</p> <p>c) Popis nastavení jednotlivých aktivních prvků síťové infrastruktury v rozsahu umožňujícím provést konfiguraci a výměnu každého prvku, nebo mít k dispozici aktuální zálohu konfigurace aktivního prvku;</p> <p>d) Udržování IP adresního plánu všech modulů síťové infrastruktury: Internet, DMZ, Core, servery, uživatelé, vzdálené lokality;</p> <p>e) Udržování seznamu použitých VLAN a jejich účelu;</p>
Sledování expirace servisní podpory	<p>Požaduje se sledování expirace (hardwarové, softwarové) podpory pro jednotlivé výrobce aktivních prvků (Huawei, Cisco) a včasný návrh jejich obnovy.</p>

Tabulka 2 (Rozsah a ceny poskytovaných dílčích služeb)

Komponenta	Popis	Cena za 1 hodinu služeb v Kč bez DPH
Servisní zásah on-site	<p>Jedná se o naléhavý servisní zásah, který vyžaduje fyzickou přítomnost Poskytovatele. Tento typ servisního zásahu například zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Zapojení nového síťového prvku, nebo prvků; b) Výměnu vadného síťového prvku, nebo prvků; c) Demontáž síťového prvku, nebo prvků; d) Konfigurace a rekonfigurace, které je nutné provádět v prostorách Objednatele; e) Troubleshooting v případě objasňování problémů v rámci síťové infrastruktury, nebo s ní související; <p>Tento zásah je možné provést ve všech lokalitách MČP8. První hodina se počítá jako započtá.</p>	1 500
Servisní zásah vzdáleným přístupem VPN	<p>Jedná se o servisní zásah, který je možné provést pomocí vzdáleného přístupu VPN. Tento typ servisního zásahu mění síťovou topologii a například zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Vzdálenou konfiguraci, rekonfiguraci síťových prvků; b) Troubleshooting v případě objasňování problémů v rámci síťové infrastruktury, nebo s ní související; <p>Tento zásah je možné provést ve všech lokalitách MČP8.</p>	1 200
Změna konfigurací zohledňující rozvoj sítě a rozsah poskytovaných služeb	<p>Požaduje se provádění požadovaných konfiguračních prací na síťových prvcích síťové infrastruktury dle aktuální potřeby Objednatele. Konfigurační práce se mohou též týkat implementace nových vlastností a funkcionalit.</p>	950
Konzultace	<p>Požaduje se poskytnutí konzultační a poradenské činnosti v oblasti síťové infrastruktury, nebo s ní přímo související pro složitější návrhy, které mění topologii sítě, případně zásadně ovlivňují funkcionalitu. Tato konzultantská činnost se týká i komunikace s třetími stranami, které se podílejí na fungování síťové infrastruktury jako je WIA, Kernun, ADDNet, Nagios, atd.</p> <p>Požaduje se poskytnutí konzultační a poradenské činností pro níže uvedené oblasti, které jsou nad rámec rozsahu, který je definovaný v rozsahu kontinuálních služeb</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fyzický hardware od výrobce společnosti Dell (servery, disková úložiště). • Fyzický hardware od výrobce společnosti HP (servery, disková úložiště). • Virtualizační platforma VMware. • Zálohovací platforma Veeam. • Produkty Microsoft O365. 	1300

Příloha č. 2

1. Rozsah datové sítě Objednatele k datu uzavření této smlouvy je uveden v následující tabulce. Tento rozsah je možné po vzájemné dohodě měnit pomocí předávacího protokolu, který bude zachycovat aktuální stav k danému datu.

Hostname	IP	Výrobce	Typ
HUAWEI (testovací switch)		Huawei	S5720-52X-SI-AC
BD-DMZ		Huawei	S5720-52X-SI-AC
BD-CA01H (Master)		Huawei	S6720-54C-EI-48S-AC
BD-CA01H (Standby)			S6720-54C-EI-48S-AC
BD-SW01H (Master)		Huawei	S5720-52X-SI-AC
BD-SW01H (Standby)			S5720-52X-SI-AC
BD-SW02H (Master)		Huawei	S5720-52X-SI-AC
BD-SW02H (Standby)			S5720-52X-SI-AC
BD-SW02H (Slave)			S5720-52X-SI-AC
BD-SW03H (Master)		Huawei	S5720-52X-SI-AC
BD-SW03H (Standby)			S5720-52X-SI-AC
BD-SW03H (Slave)			S5720-52X-SI-AC
BD-SW03H (Slave)			S5720-52X-SI-AC
BD-SW04H		Huawei	S5735-L24T4X-A1
BD-SW05H		Huawei	S5735-L48P4X-A1
BD-SW09H		Huawei	S5720-52X-SI-AC
BD-SW10H (Master)		Huawei	S5720-52X-SI-AC
BD-SW10H (Slave)			S5720-52X-SI-AC
LANSW1 (Dell chasi)		Dell	PCM8024-k
ZA-SW01H (Master)		Huawei	S5720-52X-SI-AC
ZA-SW01H (Slave)			S5720-52X-SI-AC
ZA-SW03H		Huawei	S5720-52X-SI-AC
ZA-SW04H		Huawei	S5735-L48T4X-A1
ZA-SW05H		Huawei	S5735-L8T4X-A1
ZA-SW02H (Master)		Huawei	S6720-54C-EI-48S-AC
ZA-SW02H (Slave)			S6720-54C-EI-48S-AC
GV-SW01H (Master)		Huawei	S5720-52X-SI-AC
GV-SW01H (Standby)			S5720-52X-SI-AC
GV-SW01H (Slave)			S5720-52X-SI-AC
DOM-SW01H		Huawei	S5735-L8T4X-A1

TE-SW01H (Master)		S5720-52X-SI-AC
TE-SW01H (Slave)	Huawei	S5720-52X-SI-AC
TE-SW01H (Standby)		S5720-52X-SI-AC
TE-SW02H	Huawei	S5720-52X-SI-AC
DR-SW01H	Huawei	S5720-52X-SI-AC
DR-SW02H	Huawei	S5720-52X-SI-AC
DR-SW03H	Huawei	S5720-52X-SI-AC
KR-SW01H	Huawei	S5720-52X-SI-AC
Pasy+OP	Cisco	Catalyst 3550 series
HUAWEI (nový)	Huawei	S5735-L24P4X-A1
HUAWEI (nový)	Huawei	S5735-L24P4X-A1
HUAWEI (nový)	Huawei	S5735-L24P4X-A1
HUAWEI (nový)	Huawei	S5735-L8T4X-A1

Příloha č. 3

Poskytovatel je povinen poskytovat služby uvedené v příloze č. 1 této smlouvy na základě dílčích výzev Objednatele následujícím způsobem:

1. Servisní zásah on-site a změny konfigurace vzdáleným přístupem
 - a. zástupce Objednatele požádá o poskytnutí jedné, nebo více služeb dle přílohy č. 1 formou e-mailu na helpdesk nebo v případě havárie telefonem na hot-line Poskytovatele;
 - b. Poskytovatel poskytne příslušné služby dle časových plnění/nástupů uvedených v čl. 2 této smlouvy;
 - c. Poskytovatel předá výsledky oprávněnému zástupci Objednatele nebo je poskytne online, o čemž spraví Objednatele, v případě výhrad Poskytovatel odstraní chyby;
 - d. Oprávněný zástupce Objednatele převezme výsledky služeb a odsouhlasí plnění.

Příloha č. 4

1. Rozsah zařízení Objednatele, která budou proaktivně monitorována. Tento rozsah je možné po vzájemné dohodě měnit pomocí předávacího protokolu v kterém bude zachycen aktuální stav k danému datu.

Hostname	IP	Výrobce	Typ
HUAWEI (testovací switch)		Huawei	S5720-52X-SI-AC
BD-DMZ		Huawei	S5720-52X-SI-AC
BD-CA01H (Master)		Huawei	S6720-54C-EI-48S-AC
BD-CA01H (Standby)			S6720-54C-EI-48S-AC
BD-SW01H (Master)		Huawei	S5720-52X-SI-AC
BD-SW01H (Standby)			S5720-52X-SI-AC
BD-SW02H (Master)		Huawei	S5720-52X-SI-AC
BD-SW02H (Standby)			S5720-52X-SI-AC
BD-SW02H (Slave)			S5720-52X-SI-AC
BD-SW03H (Master)		Huawei	S5720-52X-SI-AC
BD-SW03H (Standby)			S5720-52X-SI-AC
BD-SW03H (Slave)			S5720-52X-SI-AC
BD-SW03H (Slave)			S5720-52X-SI-AC
BD-SW04H		Huawei	S5735-L24T4X-A1
BD-SW05H		Huawei	S5735-L48P4X-A1
BD-SW09H		Huawei	S5720-52X-SI-AC
BD-SW10H (Master)		Huawei	S5720-52X-SI-AC
BD-SW10H (Slave)			S5720-52X-SI-AC
LANSW1 (Dell chasi)		Dell	PCM8024-k
ZA-SW01H (Master)		Huawei	S5720-52X-SI-AC
ZA-SW01H (Slave)			S5720-52X-SI-AC
ZA-SW03H		Huawei	S5720-52X-SI-AC
ZA-SW04H		Huawei	S5735-L48T4X-A1
ZA-SW05H		Huawei	S5735-L8T4X-A1
ZA-SW02H (Master)		Huawei	S6720-54C-EI-48S-AC
ZA-SW02H (Slave)			S6720-54C-EI-48S-AC
GV-SW01H (Master)		Huawei	S5720-52X-SI-AC
GV-SW01H (Standby)			S5720-52X-SI-AC
GV-SW01H (Slave)			S5720-52X-SI-AC
DOM-SW01H		Huawei	S5735-L8T4X-A1

TE-SW01H (Master)	Huawei	S5720-52X-SI-AC
TE-SW01H (Slave)		S5720-52X-SI-AC
TE-SW01H (Standby)		S5720-52X-SI-AC
TE-SW02H	Huawei	S5720-52X-SI-AC
DR-SW01H	Huawei	S5720-52X-SI-AC
DR-SW02H	Huawei	S5720-52X-SI-AC
DR-SW03H	Huawei	S5720-52X-SI-AC
KR-SW01H	Huawei	S5720-52X-SI-AC
Pasy+OP	Cisco	Catalyst 3550 series
HUAWEI (nový)	Huawei	S5735-L24P4X-A1
HUAWEI (nový)	Huawei	S5735-L24P4X-A1
HUAWEI (nový)	Huawei	S5735-L24P4X-A1
HUAWEI (nový)	Huawei	S5735-L8T4X-A1