



Servisní smlouva

Uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zákona 89/2012 Sb.

Objednatel	Fakultní Thomayerova nemocnice
IČO	00064190
DIČ	CZ00064190
se sídlem	Vídeňská 800, 140 59 Praha 4 - Krč státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem zdravotnictví ČR zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl Pr, vl. 1043
zastoupen	doc. MUDr. Zdeněk Beneš, CSc., ředitel
bankovní spojení	XXX
číslo účtu	XXX
kontakt pro věci technické	OU OU, e-mail: OU OU

dále také jako „objednatel“ a

Zhotovitel	ARISTIA, spol. s r.o.
	Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou C 12059
IČO	45806799
DIČ	CZ45806799
se sídlem	Praha 4, K Novému dvoru 16/č.p. 229, PSČ 14200
zastoupen	Ing. Jiřím Volfem, jednatelem
bankovní spojení	XXX
číslo účtu	XXX

dále také jako „zhotovitel“

objednatel a zhotovitel také společně jako „smluvní strany“

uzavírají dnešního dne dle ustanovení § 1746, odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění a na základě vyhodnocení výsledků veřejné zakázky s názvem „Rozvoj datových sítí FTN (Číslo projektu: CZ.06.6.127/0.0/0.0/21_121/0016291)“, která byla uveřejněna ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem Z2022-018750 (dále jen „VZ“) tuto

servisní smlouvu
(dále jen „smlouva“)



I.

Prohlášení smluvních stran

1. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v záhlaví této smlouvy (dále jen Identifikační údaje) odpovídají aktuálnímu stavu zápisu do obchodního rejstříku a zároveň též aktuálnímu stavu každé smluvní strany a zavazují se bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu o jakémkoliv změně Identifikačního údaje, v opačném případě odpovídají za újmu způsobenou druhé smluvní straně neoznámením změny ve sjednané lhůtě. Smluvní strany prohlašují, že osoby jednající za smluvní strany jsou osoby oprávněné k jednání bez jakéhokoliv omezení daného např. i vnitřním předpisem smluvní strany.
2. Zhotovitel prohlašuje, že není ve stavu úpadku ve smyslu ustanovení § 3 zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, v platném znění.
3. Objednatel prohlašuje, že má dostatečné finanční prostředky nebo příslib či finanční plán dostatečných finančních prostředků na úhradu ceny sjednané touto smlouvou.
4. Smluvní strany mají zájem uzavřít platnou smlouvu a žádné smluvní straně není známa žádná skutečnost bránící jí uzavřít platnou smlouvu a poskytnout sjednaná plnění.
5. Společným cílem Smluvních stran je zajištění níže sjednaných servisních služeb podpory provozu, funkčnosti a dostupnosti informačních systémů vyjmenovaných v této Smlouvě.
6. Objednatel je osobou povinnou dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Zhotovitel bude Objednatelem zařazen mezi „významné dodavatele“ v souladu s vyhláškou č.82/2018 Sb.

II.

Předmět Smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců poskytovat objednateli služby spočívající v zajištění a podpoře provozu datové sítě objednatele a podpoře provozu vybraných informačních technologií (specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy).
2. Rozsah podpory jednotlivých informačních technologií datové sítě je podrobně určen v přílohách č. 2 a č.3 této smlouvy.

III.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat služby s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky tak, aby dosáhl výsledku sjednaného smlouvou, v souladu s jemu známými zájmy objednatele.
2. Zhotovitel se zavazuje provádět služby ve shodě s bezpečnostními pokyny a požadavky objednatele.
3. Zhotovitel i objednatel se zavazují stanovit za účelem řízení vztahu mezi objednatelem a zhotovitelem v oblasti působnosti podle této smlouvy osoby odpovědné za tento vztah. Jména pracovníků jsou uvedena v příloze č. 4 smlouvy.



4. Objednatel se zavazuje stanovit odpovědné pracovníky a poskytnout zhotoviteli veškerou součinnost, nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění této smlouvy a umožnit tak její řádné plnění. V době provádění služeb bude na vyžádání zhotovitele přítomen na pracovišti objednatele odpovědný pracovník objednatele, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.
5. Objednatel se zavazuje umožnit zhotoviteli provádět služby dle této smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.
6. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům zhotovitele:
 - bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech objednatele,
 - přístup na příslušná pracoviště v místech instalace technologií dotčených touto smlouvou.
7. Objednatel se zavazuje přijmout sjednané plnění zhotovitele, ve sjednaném rozsahu, způsobilé sloužit svému účelu.
8. Objednatel se zavazuje po dohodě se zhotovitelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové, softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem této smlouvy a jsou nutné pro zajištění činností zhotovitele podle této smlouvy, a to dle svých možností a na základě zdůvodněných požadavků zhotovitele.
9. Objednatel je oprávněn provádět konfigurační změny na prvcích datové sítě FTN a v informačních systémech servisovaných zhotovitelem, pokud tyto změny nebudou mít negativní dopad na služby poskytované zhotovitelem dle této smlouvy.
10. Objednatel se zavazuje umožnit zhotoviteli technicky a organizačně vzdálený přístup k dotčeným prostředkům datové sítě a informačním systémům objednatele za účelem plnění činností a závazků zhotovitele dle této smlouvy.
11. Objednatel (jakožto poskytovatel základní služby podle kybernetického zákona) si vyhrazuje právo změny závazku (v rámci poskytování pozáručního servisu) upravit povinnosti Zhotovitele servisních služeb podle díkce kybernetického zákona. Zhotovitel je povinen toto strpět. Tato změna závazku nemá vliv na změnu ceny servisních služeb podle této smlouvy.

IV.

Místo, termíny a prokazování plnění

1. Místem plnění služeb dle této smlouvy jsou pracoviště objednatele (areál Fakultní Thomayerovy nemocnice).
2. Místem plnění služeb, které nejsou vázány na pracoviště objednatele (např. konzultace, školení, vzdálený servis), mohou být pracoviště zhotovitele, po dohodě s objednatelem.
3. Zhotovitel se zavazuje provádět služby ve sjednaných termínech. Termíny plnění a způsoby prokazování plnění jsou sjednány v Příloze č. 2 této smlouvy.



V.

Cena plnění a platební podmínky

1. Cena za podporu a servis dle článku II. této smlouvy je stanovena měsíční paušální částkou ve výši 64.000,- Kč bez DPH.
2. Měsíční paušál zahrnuje i možnost bezplatně čerpat další služby uvedené v bodech 2. až 5. přílohy č. 2 této smlouvy dle potřeb objednatele v rozsahu max. 32 hodin měsíčně.
K této ceně bude připočtena DPH podle platných právních předpisů.
3. Cena je sjednána jako pevná a maximální a jsou v ní zahrnuty veškeré náklady zhotovitele na poskytování služby dle této smlouvy. Ceny poskytovaných služeb jsou neměnné do 31.12.2025.
4. INFLAČNÍ DOLOŽKA - Ceny budou do 31.12.2025 neměnné (fixní). Počínaje rokem 2026 bude možné ceny měnit o koeficient inflace spotřebitelských cen vyhlášený Českým statistickým úřadem. Tato změna je možná pouze na základě žádosti Zhotovitele a písemného dodatku ke smlouvě. Změna ceny nabývá účinnosti dnem nabytí účinnosti dodatku.
5. Splatnost každého daňového dokladu vystaveného zhotovitelem za provedené měsíční služby činí 60 dnů ode dne doručení faktury objednateli.
6. Daňové doklady budou zasílány elektronickou poštou na emailovou adresu objednatele OU OU. Daňové doklady budou zasílány formou přílohy emailu ve formátu ISDOCX pro import do ekonomického sw a dále formátu PDF pro náhled a případný tisk. Zhotovitel se zavazuje zajistit, že zasílané daňové doklady budou podepsány a opatřeny elektronickým podpisem ve smyslu zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, prokazujícím jednoznačný původ a autenticitu zaslaného daňového dokladu.
7. Platby budou prováděny objednatelem bezhotovostně na účet zhotovitele, který bude vždy uveden na příslušném daňovém dokladu. Za den úhrady se považuje den odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
8. Pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění u Zhotovitele zveřejněna informace, že je nespolehlivým plátcem dle § 106a odst. 6, z. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty v platném znění (dále jen „ZDPH“), Zhotovitel strpí, bez uplatnění jakýchkoliv finančních sankcí, odvedení daně Objednatelem a úhradu závazku jen ve výši bez DPH. Úhrada DPH bude v souladu s § 109 odst. 3 ZDPH provedena za Zhotovitele jeho správci daně dle § 109a ZDPH. Zhotovitel je povinen nahradit Objednateli případnou škodu, která by mu z tohoto důvodu vznikla.
9. Zhotovitel se zavazuje, že uvede na faktuře/daňovém dokladu označení peněžního ústavu a číslo bankovního účtu, který je zveřejněn správcem daně a ve prospěch kterého má být provedena platba. Pokud tak neučiní nebo pokud při provádění úhrady již uvedený účet nebude uveden v registru zveřejňovaném správcem daně, strpí, bez uplatnění jakýchkoliv finančních sankcí, odvedení daně Objednatelem a úhradu závazku jen ve výši bez DPH, případně je povinen nahradit Objednateli škodu, která by mu z tohoto důvodu nebo z důvodu úhrady na nezveřejněný účet vznikla.



10. Vystavená faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů. Neobsahuje-li faktura zákonem stanovené náležitosti je oprávněn ji Objednatel do 5 dnů Zhotoviteli vrátit k opravě a doplnění. K datu nového doručení faktury se posouvá i datum splatnosti faktury.

VI.

Mlčenlivost a ochrana osobních údajů

1. Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví u objednatele při plnění závazků dle této smlouvy nebo v souvislosti s ním.
2. Smluvní strany se dohodly, že pokud to bude potřebné ke splnění požadavků předpisů na ochranu osobních údajů (tyto zahrnují například zákon č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů (GDPR), uzavřou bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoli smluvní strany písemný dodatek této smlouvy zohledňující takové požadavky.
3. V případě, že zhotovitel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu objednateli.
4. V případě ukončení této smlouvy nejsou zhotovitel, resp. jeho zaměstnanci, popř. jím pověřené třetí osoby, které přišly do styku s osobními údaji, zbaveni mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti u nich v takovémto případě trvá i po ukončení účinnosti této smlouvy, bez ohledu na trvání poměru uvedených osob k zhotoviteli.

VII.

Informace o zpracování osobních údajů

1. Zhotovitel bere na vědomí, že objednatel může v roli správce zpracovávat osobní údaje fyzických osob vystupujících na straně druhé smluvní strany (identifikační a kontaktní údaje) a případně dalších osob zapojených na plnění této smlouvy jakožto subjektů údajů, a to pro následující účely:
 - 1.1. uzavírání a plnění smlouvy;
 - 1.2. vnitřní administrativní potřeby správce;
 - 1.3. ochrana majetku a osob správce;
 - 1.4. ochrana právních nároků správce;
 - 1.5. tvorba statistik a evidencí správce;
 - 1.6. plnění zákonných povinností správce.
2. Právními základy pro zpracování osobních údajů dle výše uvedených účelů jsou:
 - 2.1. oprávněný zájem správce na plnění uzavřených smluv (pro účel dle bodu 1.1 výše);
 - 2.2. oprávněný zájem správce na evidenci uzavřených smluv (pro účel dle bodu 1.2 výše), ochraně jeho majetku, zaměstnanců a třetích osob (pro účel dle bodu 1.3 výše), ochraně právních nároků správce (pro účel dle bodu 1.4 výše) a na tvorbě statistik a evidencí správce (pro účel dle bodu 1.5 výše);



- 2.3. plnění zákonných povinností správce, zejména z oblasti daňové a účetní (pro účel dle bodu 1.6 výše).
3. Osobní údaje budou zpracovávány pro účel dle bodu 1.1 výše po dobu účinnosti Smlouvy, pro účely dle bodů 1.2 až 1.5 výše po dobu nejdéle 16 let po ukončení účinnosti Smlouvy a pro účel dle bodu 1.6 výše po dobu plnění příslušných zákonných povinností.
4. Subjekty údajů jsou oprávněny:
 - 4.1. požadovat přístup k osobním údajům;
 - 4.2. požadovat opravu, doplnění či výmaz osobních údajů;
 - 4.3. požadovat omezení zpracování osobních údajů;
 - 4.4. požadovat vysvětlení zpracování osobních údajů;
 - 4.5. vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
 - 4.6. využít práva na přenositelnost osobních údajů; a
 - 4.7. využít práva podat stížnost proti zpracování osobních údajů k Úřadu pro ochranu osobních údajů.
5. Subjekty údajů jsou oprávněny uplatnit svá práva přímo u správce, a to dle kontaktů uvedených v záhlaví této smlouvy.

VIII.

Odpovědnost za škodu, pojištění

1. Zhotovitel odpovídá objednateli za škodu, kterou mu způsobí při plnění této smlouvy.
2. Zhotovitel nese odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním této smlouvy.
3. Zhotovitel se odpovědnosti zproští zcela nebo zčásti, prokáže-li, že se na vzniku škody podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků objednatele nebo, že mu ve splnění povinnosti z této smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nebo nepředvídatelná událost.
4. POJIŠTĚNÍ: zhotovitel bude mít po celou dobu platnosti této servisní smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění na jednu škodnou událost minimálně 10.000.000 Kč.

IX.

Sankční ujednání

1. Je-li objednatel v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění, může Zhotovitel požadovat na objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,02% z dlužné částky za každý den prodlení).
2. Objednatel je oprávněn uplatnit na zhotoviteli následující smluvní pokuty:
 - za nedodržení termínu **odstranění** kritického závady (priorita 1)**1000,- Kč** za každou započatou hodinu
 - za nedodržení termínu **odstranění** vážné závady (priorita 2).....**100,- Kč** za každou započatou hodinu. .



- Poruší-li zhotovitel povinnosti vyplývající z této smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **100.000,- Kč** (slovy: sto tisíc korun českých) za každé porušení takové povinnosti.

Lhůty pro servisní zásahy jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy a běží od doby zápisu požadavku na HelpDesk (zhotovitele).

3. Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení výzvy. Úhrada bude provedena na účet objednatele uvedený v záhlaví této smlouvy.
4. Smluvní pokuty lze sčítat.
5. Uhrazením smluvní pokuty nezaniká nárok objednatele na náhradu vzniklé škody.

X.

Platnosti a účinnosti smlouvy, dřívější ukončení smluvního vztahu

1. Smluvní strany berou na vědomí, že Smlouvy, u kterých je výše hodnoty jejího předmětu nad 50 000,- Kč bez DPH jsou uveřejňovány v Registru smluv podle 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.
2. Tato smlouva bude zveřejněna v Registru smluv. Tato smlouva má odloženou účinnost a nabývá účinnosti dnem následujícím po dni předání dokončeného díla (podle akceptačního protokolu) podle „Smlouvy o dílo“ uzavřené mezi Objednatelem a Zhotovitelem dne 29. 6. 2022 (jako smlouvy hlavní).
3. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
4. Tuto smlouvu lze ukončit:
 - vzájemnou dohodou smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě,
 - písemnou výpověď kterékoliv ze smluvních stran, přičemž výpovědní lhůta je tříměsíční (3) a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Zhotovitel smí dát výpověď nejdříve po uplynutí 24 měsíců od nabytí účinnosti této smlouvy.
 - písemným odstoupením od této smlouvy objednatelem z důvodů opakovaného porušování smluvních povinností zhotovitelem (i přes písemnou výzvu na nedodržování povinností podle této smlouvy, zejména termínů pro zahájení servisních zásahů a plné zprovoznění IS a spravovaných technologií).
 - písemným odstoupením od této smlouvy zhotovitelem z důvodů opakovaného prodlení objednatele s platbou po lhůtě splatnosti, pokud objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu zhotovitel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) dnů od doručení takovéto výzvy.
5. Odstoupení kterékoliv ze smluvních stran má účinky pouze do budoucna.



XI.

Ustanovení společná a závěrečná

1. Jakékoliv změny této smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke smlouvě.
2. Vztahy výslovně neupravené touto smlouvou se řídí občanským zákoníkem (z. č. 89/2012 Sb.) a autorským zákonem (z. č. 121/2000 Sb.).
3. Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom stejnopisu obdrží po jejím podpisu každá smluvní strana.
4. Pokud bude jakékoliv ujednání této smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ujednání smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ujednání nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejbližší k neplatnému či neúčinnému ujednání, aniž by požadovaly výhody nebo plnění, která původně nebyla sjednána.
5. Žádná smluvní strana není oprávněna postoupit právo nebo závazek nebo zatížit pohledávku vyplývající z této smlouvy nebo žádnou jejich část bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Zápočet vzájemných pohledávek je možný pouze na základě dohody smluvních stran.
6. Veškeré spory z této smlouvy se smluvní strany zavazují řešit smírem. Pokud se spor nepodaří smírem vyřešit, bude spor rozhodovat obecný soud.
7. Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání smluvních stran, že si smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ujednání smlouvy a jejich příloh, že smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti ani okolnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle této smlouvy, tuto smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její účel a cíl tak, jak jej v této smlouvě společně deklarovaly.

Přílohy:

Příloha č. 1 - Specifikace servisovaných IS a prvků datové sítě FTN

Příloha č. 2 - Specifikace poskytovaných servisních služeb

Příloha č. 3 – Technická specifikace (seznam prvků sítě FTN)

Příloha č. 4 – Oprávněné osoby a kontakty na HelpDesk a HotLine

Za objednatele
V Praze dne 29.6.2022

Za zhotovitele
V Praze dne 29. 6. 2022

.....
doc. MUDr. Zdeněk Beneš, CSc.
ředitel

.....
Ing. Jiří Volf
jednatel ARISTIA, spol. s r.o.



Příloha č. 1 - Specifikace servisovaných IS a prvků datové sítě FTN

Podpora provozu informačních systémů objednatele a aktivních prvků datové sítě FTN podle této smlouvy se vztahuje zejména na:

- 1) Datacentrové (DC) přepínače
- 2) Centrální přepínače LAN
- 3) Přístupové přepínače
- 4) Segmentační prvek
- 5) Bezdrátová síť (Wi-Fi)
- 6) Autentizační server
- 7) Dohled a management
- 8) Ostatní příslušenství sítě (UPS apod.)
- 9) Hraniční firewally SonicWall
- 10) NetFlow sondy a kolektory systému Flowmon

Položky 1) až 8) odpovídají nově dodávaným zařízením dle specifikací viz příloha č. 2 ZD - Technická specifikace) a příloha č. 10 ZD – Detailní položkový seznam nabízených produktů.

Položky 9) a 10) odpovídají stávajícím provozovaným zařízením datové sítě FTN.



Příloha č. 2 - Specifikace poskytovaných servisních služeb

Na zařízeních dle přílohy č.1 smlouvy, zhotovitel poskytne takové servisní zajištění, aby byla zajištěna funkčnost datové sítě FTN. Zhotovitel bude mít přístup k dohledovému systému FTN pro monitoring sítě FTN. V případě výskytu incidentu bude zhotovitel vyzván k jeho bezodkladnému řešení. Součástí služby není nadstandardní záruka výrobce k servisovaným prvkům. Tato je řešena objednatelem v rámci smlouvy o dodávce zařízení, případně jinými smlouvami s dodavateli zařízení třetích stran.

Kategorizace incidentů je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy v části 1.1 Kategorizace incidentů. Způsob nahlášení incidentu a reakční doby jsou definovány v příloze č. 2 smlouvy v části 1.2 Stanovení úrovně řešení incidentů.

1. Servisní podpora – servisní zajištění provozovaných technických prostředků datové sítě FTN, kategorizace a úrovně řešení incidentů

Zhotovitel současně zabezpečí pro zadavatele:

- službu zajištění přístupu v rozsahu 24x7 k telefonické lince HotLine pro nahlášení a řešení incidentů datové sítě FTN,
- službu zajištění přístupu v rozsahu 24x7 k aplikaci HelpDesk (zhotovitele) pro evidenci a sledování řešení incidentů a požadavků zadavatele na provoz a údržbu,

1.1. Kategorizace incidentů

Kategorie incidentů jsou definovány v následující tabulce:

Úroveň	Popis
Priorita 1 – KRITICKÁ	Nedostupnost produkčních systémů, nedostupnost internetových služeb, výpadek zařízení obsluhujícího více než 48 připojených účastníků, řešení závažného bezpečnostního problému
Priorita 2 – VÁŽNÁ	Výpadek zařízení obsluhujícího méně než 48 připojených účastníků, požadavky na provozní nastavení systémů řešící okamžitý problém nebo požadavek
Priorita 3 – NÍZKÁ	Incidenty neomezující uživatele a provoz sítě.

1.2. Stanovení úrovně řešení incidentů

Úrovně dodávky služeb jsou dány v následující tabulce:



Úroveň	V Pracovní době i Mimo Pracovní dobu		
	Způsob zadání požadavku	Doba reakce	Doba vyřešení
Priorita 1 – KRITICKÁ	Telefonicky na HotLine a potvrzení na HelpDesk	30 minut	2 hodiny
Priorita 2 – VÁŽNÁ	Telefonicky na HotLine a potvrzení na HelpDesk	30 minut	4 hodiny
Priorita 3 – NÍZKÁ	E-mailem nebo na HelpDesk	Násled. prac. den	3 pracovní dny

2. Služba dohledu a podpory provozu

Zhotovitel bude podle požadavků a pokynů zadavatele provádět běžnou správu a podporu sítě na zařízeních dle přílohy č.1 této smlouvy. Součástí bude restrukturalizace sítě a dále běžná správa na úrovni konfigurace jednotlivých zařízení a jejich vazeb.

- pravidelná kontrola pomocí monitorovacího a dohledového systému, proaktivní řešení závad bez ohlášení zadavatelem,
- pravidelný update zařízení dle doporučení výrobcem,
- analýza datových toků a optimalizace jednotlivých propojení v areálu,
- analýza konfigurací jednotlivých prvků, posouzení bezpečnostních nastavení, optimalizace, kontrola, autentizace do sítě 802.1X,
- běžné konfigurační práce,
- analýza bezpečnostních nastavení, vyhodnocení, optimalizace a další běžná údržba systému stávajících firewallů,
- správa systému a vyhodnocování výstupů systému Flowmon,
- tvorba specifických detekčních metod v systému Flowmon ADS a APM na míru potřebám organizace,

3. Dokumentace sítě

Zhotovitel navrhne a implementuje nástroje pro evidenci a správu adresního prostoru, výkresovou dokumentaci stávajících rozvodů a prvků sítě, archiv konfigurací a jejich změn s automatickým záznamem konfigurace při jakékoli změně. Dále provede měření aktuálního pokrytí signálu WiFi a vyhotoví dokumentaci šíření signálu v areálu zadavatele.

4. Rozvoj sítě

Součástí tohoto bodu nejsou investice do hardwarových a softwarových prostředků, ty zajišťuje zadavatel.

- návrh a implementace WiFi Guest systému,
- zavedení centrální autentikace přístupu k síťovým prvkům a logování přístupu,



- návrh a spolupráce se zadavatelem při optimalizaci stávající optické topologie a související restrukturalizace sítě,
- návrh a implementace dohledového systému fyzické bezpečnosti sítě (detekce vstupu do rozvaděčů, teplotní a vlhkostní monitoring rozvaděčů),
- návrh optimalizace a implementace zvýšení bezpečnosti sítě,
- návrh a implementace dalších bezpečnostních opatření pro zvýšení odolnosti sítě proti útokům v souvislosti s požadavky ZKB a nařízení GDPR,
- příprava a zavedení IPv6 podle potřeb zadavatele.

5. Služby testování sítě

Zhotovitel bude spolupracovat se zadavatelem na testování vysoké dostupnosti sítě. Zhotovitel navrhne metody a postupy testování redundantních částí datové sítě FTN. Zadavatel dle možností naplánuje termín testování, při kterém mu bude zhotovitel asistovat. Zhotovitel vypracuje zprávu o průběhu testování a v případě odhalení problémů navrhne způsob opravy.

6. Prokazování poskytnutých služeb

- Zhotovitel prokazuje rozsah poskytnutých služeb jejich soupisem na měsíčním výkazu, který předloží v elektronické formě objednateli nejdéle do 5. dne následujícího měsíce.
- Objednatel výkaz odsouhlasí do 5 dnů od předložení nebo k němu vysloví námitku. V případě, že se objednatel k výkazu nevyjádří do 5 dnů od předložení, má se výkaz za odsouhlasený. V případě námitky ze strany objednatele není zhotovitel oprávněn provést měsíční fakturaci až do vyřešení námitky.
- Pro účely vykazování odpracované doby platí:
 - a) pracovní doba – Pondělí až Pátek 7:30 až 17:30,
 - b) vykazování hodin v pracovní době - při provádění prací na místě instalace zařízení se do výkazu započítává každá započatá hodina. Při provádění prací formou vzdálené správy se započítává každá započatá ¼ hodina,
 - c) Vykazování hodin v mimopracovní době – platí stejně jako u bodu b), odpracovaná doba se pro výkaz násobí koeficientem 1,5x.



Příloha č. 3 – Technická specifikace (seznam prvků sítě FTN) Detailní položkový seznam nabízených produktů

1.1 DC přepínač

Produktové číslo	Popis	Počet komponent
JL625A	Aruba 8325-48Y8C BF 6 F 2 PS Bundle	4
HU7K1E	Aruba 5Y FC NBD Exch HW 8325-48 SVC [for JL625A]	4
JL483B	Aruba X474 4-post Rack Kit	4
J9150D	Aruba 10G SFP+ LC SR 300m MMF Transceiver	16
JL484A	Aruba 25G SFP28 LC SR 100m MMF Transceiver	4
JL486A	Aruba 25G SFP28 LC LR 10km SMF Transceiver	4
JL307A	Aruba 100G QSFP28-QSFP28 3m DAC Cable	4
ROZ25A	Aruba 100G QSFP28 to QSFP28 1m DAC Cable	4

1.2 Centrální přepínač

Produktové číslo	Popis	Počet komponent
ROX30A	Aruba 6405 48SFP+ 8SFP56 Switch	2
HR7H8E	Aruba 5Y FC NBD Exch HW 6405 SVC [for ROX30A]	2
ROX35A	Aruba 6400 1800W Power Supply with C16 Inlet Adapter	6
ROX31A	Aruba 6400 Management Module	2
ROX43A	Aruba 6400 24p SFP+ 4SFP56 Module	2
J9151E-OEM	Aruba kompatibilní 10G SFP+ LC LR 10km SMF Transceiver	124
J8177D	Aruba 1G SFP RJ45 T 100m Cat5e Transceiver	10
J4858D	Aruba 1G SFP LC SX 500m MMF Transceiver	10
JL486A	Aruba 25G SFP28 LC LR 10km SMF Transceiver	8
JL484A	Aruba 25G SFP28 LC SR 100m MMF Transceiver	4

2.1 Přístupový přepínač 1 PoE

Produktové číslo	Popis	Počet komponent
JL728A	Aruba 6200F 48G Class4 PoE 4SFP+ 740W Switch	80



HL2P5E	Aruba 5Y FC NBD Exch HW 6200F48G740POE SVC [for JL728A]	80
J9151E-OEM	Aruba kompatibilní 10G SFP+ LC LR 10km SMF Transceiver	80
J9281D-OEM	Aruba kompatibilní 10G SFP+ to SFP+ 1m DAC Cable	80

2.2 Přístupový přepínač 2

Produktové číslo	Popis	Počet komponent
JL726A	Aruba 6200F 48G 4SFP+ Switch	40
HL1W5E	Aruba 5Y FC NBD Exch HW 6200F 48G SVC [for JL726A]	40
J9151E-OEM	Aruba kompatibilní 10G SFP+ LC LR 10km SMF Transceiver	40
J9281D-OEM	Aruba kompatibilní 10G SFP+ to SFP+ 1m DAC Cable	40

2.3 Přístupový přepínač 3 PoE

Produktové číslo	Popis	Počet komponent
JL679A	Aruba 6100 12G CL4 2SFP+ 139W Switch	20
HY2S2E	Aruba 5Y FC NBD Exch HW 6100 12G CL4 SVC [for JL679A]	20
J9151E-OEM	Aruba kompatibilní 10G SFP+ LC LR 10km SMF Transceiver	20

3.1 Segmentační prvek

Produktové číslo	Popis	Počet komponent
JW473AAE	Aruba LIC-PEF Controller Policy Enforcement Firewall Per AP License E-LTU	452
H7J32A5#XS4	HPE Aruba License PEF Contro Supp	452
J9283D	Aruba 10G SFP+ to SFP+ 3m DAC Cable	8

4.1 WiFi kontrolér

Produktové číslo	Popis	Počet komponent
JW743A	Aruba 7210 (RW) 4p 10GBase-X (SFP+) 2p Dual Pers (10/100/1000BASE-T or SFP) Controller	2
HH9J1E	Aruba 5Y FC NBD Exch HW 7210 CntlR SVC [for JW743A]	2



JW657A	Aruba PSU-350-AC 7200 Series S3500-24T S3500-48T and S3500-24F 350W AC Power Supply	2
H6SD1E	Aruba 5Y FC NBD Exch HW PSU-350-AC SVC [for JW657A]	2
JW118A	PC-AC-EC Continental European/Schuko AC Power Cord	4
J9151E-OEM	Aruba kompatibilní 10G SFP+ LC LR 10km SMF Transceiver	4
J9283D	Aruba 10G SFP+ to SFP+ 3m DAC Cable	4
JY896AAE	Aruba MCR-VA-1K Mobility Conductor Virtual Appliance support for up to 1K Devices E-LTU	1
H7J32A5#RB4	HPE Aruba MM-VA-1K E-LTU Supp	1
JW472AAE	Aruba LIC-AP Controller per AP Capacity License E-LTU	452
H7J32A5#ZXQ	HPE Aruba Cntrl per AP Capcty E-LTU Supp	452

4.2 Přístupový bod

Produktové číslo	Popis	Počet komponent
R7J27A	Aruba AP-635 (RW) Campus AP	300
H29YQE	Aruba 5Y FC NBD Exch HW AP-635 SVC [for R7J27A]	300
R1C72A	AP-MNT-MP10-E AP mount bracket 10-pack E	30

5.1 Autentizační server

Produktové číslo	Popis	Počet komponent
R1V81A	Aruba ClearPass C2010 DL20 G10 HW Appliance	2
HS9P2E	Aruba 5Y FC NBD Exch CP C2010 SVC [for R1V81A]	2
R1T38A	Aruba DL360 Gen10 500W Spare PSU	2
HC9K2E	Aruba 5Y FC NBD Exch HW AW10 SparePSU SVC [for R1T38A]	2
JW118A	PC-AC-EC Continental European/Schuko AC Power Cord	4
JZ403AAE	Aruba ClearPass NL AC 2500 CE E-LTU	1
H7J32A5#ZCC	HPE Aruba ClearPassNLAC2500CE E-LTU Supp	1

6.1 Dohled a management

Produktové číslo	Popis	Počet komponent
R1Q05B	Aruba Central 512GB Appliance	3



R6U60AAE	Aruba COP Campus Gateway Ctr Foundation 5yr Sub E-STU	2
R6U65AAE	Aruba COP AP Foundation 5yr Sub E-STU	300
R6U75AAE	Aruba COP 25xx/4100i/6000/6100/8-12p Switch Foundation 5y Sub E-STU	20
R6U80AAE	Aruba COP 62xx/29xx Switch Foundation 5y Sub E-STU	120
R8M12AAE	Aruba COP 64xx/54xx Switch Foundation 5y Sub E-STU	2
R6U90AAE	Aruba COP 8xxx Switch Foundation 5yr Sub E-STU	4
HC8G7E	Aruba 5Y FC NBD Exch AWnCOP Appl SVC [for R1Q05B]	3
R1T38A	Aruba DL360 Gen10 500W Spare PSU	3
HC9K2E	Aruba 5Y FC NBD Exch HW AW10 SparePSU SVC [for R1T38A]	3
JW118A	PC-AC-EC Continental European/Schuko AC Power Cord	6

7.1 Záložní zdroj UPS pro stojanové rozvaděče

Produktové číslo	Popis	Počet komponent
VST 2000	Riello VISION UPS VST 2000	40
NETMAN204	NetMan 204 network communications card	40

7.2 Záložní zdroj UPS pro závěsné rozvaděče

Produktové číslo	Popis	Počet komponent
VST 1100	Riello VISION UPS VST 1100	20
NETMAN204	NetMan 204 network communications card	20

7.3 Rozvaděč

Produktové číslo	Popis	Počet komponent
RUN-12-60/60-B	Nástěnný rozvaděč , 19", v. 12U (624mm) , h. 600mm, š. 600mm,	20
ORVE-01-250-H	Optická vana, výsuvná, 1U, 19", hl. 250mm, bez čela, včetně trnu,	20
OR-08SC-H	Čelo optické vany Conteg, 8 pozic SC, 1U,	20
SP-LC-02	Optická spojka LC, duplex, SM,	80
PDU-9UTE-C14-02	Napájecí panel, 9xUTE, 10A, 19", 2,5m kabel se zástrčkou IEC 320 C14	20



Příloha č. 4 – Oprávněné osoby a kontakty na HelpDesk a HotLine

Přístup na HelpDesk: OU OU

Telefon HotLine OU OU

e-mail: OU OU

1. Pracovníci zhotovitele odpovědní za vlastní plnění a spolupráci s objednatelem

Jméno a příjmení	Telefon	Email	Funkce	Dostupnost
HOT-LINE	OU OU	OU OU	HOT-LINE	24*7*365
OU OU	OU OU	OU OU	Vedoucí servisního oddělení	8*5
OU OU	OU OU	OU OU	Vedoucí oddělení instalací	8*5

2. Pracovníci objednatele odpovědní za spolupráci se zhotovitelem

Jméno a příjmení	Telefon	Email	Funkce	Dostupnost
OU OU	OU OU	OU OU	Vedoucí oddělení	8*5
OU OU	OU OU	OU OU	Technik	8*5
OU OU	OU OU	OU OU	Technik	8*5

Odpovědné osoby objednatele, včetně stanovení jejich dostupnosti, pro spolupráci při plnění sjednaných servisních služeb a koordinaci případného servisního výjezdu Zhotovitele.

OU OU = osobní údaj