



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ

Číslo smlouvy Objednatele: 2017/OHS/0434

Číslo smlouvy Poskytovatele:

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“, „obč. zák.“ nebo „o.z.“), a na základě § 18 odst. 5 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Smlouva“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Městská část Praha 10

se sídlem: Vršovická 1429/68, 101 38 Praha 10

zastoupená: Ing. Vladimírem Novákem, starostou Městské části Praha 10

IČ: 00063941

DIČ: CZ00063941

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č. účtu 19-2000733369/0800

Datová schránka: irnb7wg

Oprávněná k smluvnímu jednání: Ing. Martina Floriánová, vedoucí odboru hospodářské správy

Úřadu Městské části Praha 10

(dále jen „Objednatel“)

a

TOTAL SERVICE s.r.o.

se sídlem: U Uranie 954/18, 17000 Praha 7 - Holešovice

jejímž jménem jedná/zastoupená: Václav Novák, MBA - jednatel společnosti

IČ: 25618067

DIČ: CZ25618067

bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s., č.ú. [REDACTED]

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 55236

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále jen „Smluvní strany“ nebo též jednotlivě jen „Smluvní strana“)

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Objednatel dne 31.03.2017 zahájil poptávkové řízení na veřejnou zakázku na „Poskytování provozní podpory informačních systémů“. Nabídka Poskytovatele byla vybrána jako nejvhodnější. Smluvní strany tak za níže uvedených podmínek uzavírají tuto Smlouvu o poskytování provozní podpory informačních systémů (dále jen „Informační systémy“ nebo „IS“).

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli služby spočívající v zajištění podpory Informačních systémů (dále jen „Služby“). Podrobná specifikace plnění je popsána v Příloze č.3. Povinnost Poskytovatele zahrnuje:

1.1.1. Služby základní podpory Informačních systémů, zahrnující:

1.1.1.1. Poskytování služby HotLine/Helpdesk

- 1.1.1.2. Základní servisní technickou podporu Informačních systémů při odstraňování vad Informačních systémů.
 - 1.1.1.3. Poskytování pravidelné profylaxe Informačních systémů vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Informačních systémů.
 - 1.1.1.4. Pravidelný monitoring funkčnosti Informačních systémů vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Informačních systémů.
- 1.1.2. Služby rozšířené podpory Informačních systémů, v předpokládaném rozsahu 420 hod./rok, zahrnující:
- 1.1.2.1. Drobný rozvoj, součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran, spolupráce při tvorbě koncepce a při koordinaci budování Informačních systémů Objednatele, úpravy a funkční doplnění programového vybavení.
 - 1.1.2.2. Konzultace a školení v místě objednatele.
- 1.2. Součástí služeb dle této Smlouvy je povinnost poskytovatele udržovat vazby programového vybavení na okolní systémy určené objednatelem po celou dobu trvání Smlouvy.
- 1.3. Objednatel je povinen platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 3 této Smlouvy, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.

2. TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1. Termínem zahájení poskytování Služeb je den účinnosti této Smlouvy.
- 2.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v termínech sjednaných v této Smlouvě po celou dobu trvání této Smlouvy, a to ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 2.3. Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně další místa určená Objednatelem.

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. **Cena za poskytování služeb dle čl. 1.1.1 této Smlouvy činí 45 000,- Kč (slovy: čtyřicet pět tisíc korun českých) bez DPH za kalendářní měsíc.**
- 3.2. Cena za poskytování služeb uvedených v čl. 1.1.2 této Smlouvy bude stanovena na základě hodinových sazeb uvedených v **Příloze č. 1** této Smlouvy. Objednatel uhradí cenu za Služby dle tohoto článku 3.2 této Smlouvy ve výši, která byla Smluvními stranami odsouhlasena po přijetí Výzvy dle čl. 7.6. této Smlouvy.
- 3.3. Objednatel je povinen hradit Cenu dle této Smlouvy včetně DPH stanovene podle všeobecně závazných právních předpisů.
- 3.4. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy.
- 3.5. Cena za Služby dle čl. 1.1.1. této Smlouvy bude Objednatelem hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Služby poskytovány. V případě, že Služby nebudou poskytovány po celý kalendářní měsíc, přísluší Poskytovateli pouze poměrná část paušálu dle čl. 3.1. této Smlouvy odpovídající poměru dnů skutečného poskytování Služeb k celkovému počtu dnů v kalendářním měsíci. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován poslední den příslušného kalendářního měsíce. Cena za Služby dle čl. 1.1.2. této

Smlouvy bude hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného po jejich řádné akceptaci ze strany Objednatele, nebude-li v konkrétní Výzvě uvedeno jinak. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován den akceptace.

- 3.6. Každý daňový doklad (faktura) bude mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a jejich přílohou bude Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 2** této Smlouvy. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
- (i) číslo Smlouvy Objednatele a označení případných dodatků Smlouvy;
 - (ii) číslo a název příslušné veřejné zakázky;
 - (iii) popis plnění Poskytovatele.
- 3.7. Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednateli a jejich splatnost bude činit třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 3.8. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů). V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.

4. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 1.1.1.1 A 1.1.1.2 TÉTO SMLOUVY

4.1. Služba Helpdesk a HotLine

Pro účely této Smlouvy je pro vyžádání Služeb poskytovaných Poskytovatelem a podchycení komunikace oprávněných osob Poskytovatele a Objednatele zřízeno komunikační centrum Helpdesk a v jeho rámci komunikační centrum Hotline s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Služby Helpdesk a HotLine zahrnují zejména přijímání dotazů či požadavků ze strany Objednatele týkající se zařízení a systémů uvedených v Podrobné specifikaci plnění v **Příloze č.3**, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu s touto Smlouvou.

Komunikační centrum HelpDesk a v jeho rámci komunikační centrum HotLine jsou realizována pomocí určené telefonní linky, e-mailové adresy a webového rozhraní systému Helpdesk poskytovatele. Přístup k Helpdesk a k HotLine bude zřízen neprodleně po podpisu této Smlouvy spolu s nadefinováním přístupových práv oprávněných osob uvedených v čl. 15.1. této Smlouvy

Kontaktní údaje Helpdesk a HotLine

www stránky: <http://helpdesk.totalservice.cz/>

E-mail: 

Tel: V případě potřeby se telefonické komunikace se použijí telefonní čísla oprávněných osob Poskytovatele uvedená v čl. 15.1 této Smlouvy.

4.2. Dostupnost služby Helpdesk a HotLine

- 4.2.1. Poskytovatel je povinen reagovat na požadavky Objednatele pouze v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 hodin (dále jen „**Pracovní doba**“). Pracovním dnem se rozumí pondělí až pátek (dále jen „**Pracovní den**“), Pracovními dny nejsou soboty, neděle, státní svátky a ostatní svátky dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

4.2.2. Komunikační centrum Helpdesk a HotLine je pro Objednatele telefonicky dostupná v Pracovní době, elektronicky lze předkládat požadavky 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.

4.3. Reakce Poskytovatele

Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí požadavku Objednatele ve lhůtě stanovené v čl. 4.5.1 této Smlouvy. V případě vady Informačních systémů je součástí přijetí požadavku ze strany Poskytovatele předběžná klasifikace vady a stanovení požadavků na součinnost Objednatele. Vyhodnotí-li Poskytovatel situaci tak, že se nejedná o vadu podle této Smlouvy a není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, je Poskytovatel povinen reagovat na požadavek ve lhůtě stanovené v čl. 4.5.1 této Smlouvy pro vady kategorie C. Je-li požadavek zapsán mimo Pracovní dobu, lhůta pro potvrzení začíná běžet okamžikem, kdy začne nejbližší Pracovní doba Poskytovatele po obdržení požadavku Objednatele.

4.4. Zásady komunikace na Helpdesk a HotLine

4.4.1. Za Objednatele je oprávněna požadavek na poskytnutí Služby ohlásit oprávněná osoba dle čl. 15 této Smlouvy:

- Zápisem na www stránky (webové rozhraní systému Helpdesk Poskytovatele) uvedené v čl. 4.1. této Smlouvy

V případě, že nejde použít výše uvedený způsob:

- Emailem na formulář HotLine na adresu uvedenou v čl. 4.1. této Smlouvy nebo
- telefonicky na linku uvedenou v čl. 4.1. této Smlouvy,

Jen ve výjimečných případech:

- osobním předáním požadavku oprávněné osobě Poskytovatele, při kterém oprávněná osoba Poskytovatele písemně potvrdí datum a čas předání.

V případě, že ohlášení požadavku jiným způsobem než s pomocí www stránek Helpdesk je objednatel, příp. po dohodě Poskytovatel povinen učinit zápis na www stránky neprodleně, jakmile je to možné.

4.4.2. V případě, že Objednatel ohlásí požadavek mimo výše uvedená kontaktní místa služby HotLine, nebude na něj Poskytovatel brát zřetel.

4.4.3. Jestliže požadavek ohlásí jiná osoba, než je oprávněná osoba uvedená v čl. 15. této Smlouvy, je Poskytovatel povinen neprodleně kontaktovat oprávněnou osobu s žádostí o potvrzení požadavku. Poskytovatel je povinen reagovat na všechny požadavky vznesené oprávněnou osobou Objednatele a na všechny potvrzené požadavky podle této Smlouvy. Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku pomocí příslušných nástrojů systému Helpdesk, nebo v případě komunikace o požadavku mimo systém Helpdesk, písemně nebo e-mailem na adresu odpovědné osoby Objednatele uvedené v čl. 15. Součástí přijetí požadavku ze strany Poskytovatele je předběžná klasifikace vady, resp. upozornění, že se o vadu dle této Smlouvy nejedná, a stanovení požadavků na součinnost Objednatele

4.4.4. Poskytovatel je oprávněn vyhodnotit, zda se jedná o vadu Informačních systémů dle této Smlouvy. Vyhodnocení toho, zda jde o vadu dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen odůvodnit a na žádost Objednatele předložit důkazy.

4.4.5. Pohotovost a garance termínů řešení vad a požadavků

4.4.6. Poskytovatel je povinen po dobu platnosti této Smlouvy (bez ohledu na trvání záruční doby na Informační systémy) odstraňovat v termínech uvedených níže vady Informačních systémů a řešit požadavky Objednatele.

4.4.7. **Vadou** se rozumí stav, kdy stav Informačních systémů a zařízení není v souladu s požadavky na funkčnost a provozuschopnost nebo neodpovídá stavu při akceptaci Informačních systémů, a to za podmínky, že Informační systémy jsou využívány v souladu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou

dokumentací a je provozován na odborně provozované počítačové síti Objednatele. Nárok na odstranění vady v rámci ceny dle čl. 3.1. této Smlouvy se nevztahuje zejména na případy, kdy vady Informačních systémů byly způsobeny:

- (i) nevhodným nebo neautorizovaným používáním Informačních systémů v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany Poskytovatele předána Objednateli;
- (ii) neodborným zásahem Objednatele do instalace či nastavení parametrů Informačních systémů vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany Objednatele;
- (iii) chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany Objednatele;
- (iv) naplněním databáze chybnými údaji nesystémovým přístupem mimo Informační systémy, které odporují zabudovaným kontrolám v Informačních systémech, ze strany Objednatele.

4.4.8. Kategorie vad:

Pro účely této Smlouvy jsou vady kategorizovány takto:

(i) **Vady kategorie A:**

Jedná se o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce Informačních systémů nebo jeho částí, nebo hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací, nebo je znemožněno provést operaci, nebo nebude možné z důvodu vady zpracovat v požadované lhůtě výstup stanovený zákonem. Jde zejména o veškeré kritické požadavky na SAN, LAN, centrální disková pole, servery, databáze, poštovní systém.

(ii) **Vady kategorie B:**

Jedná se o vadu, jejíž povaha neodpovídá podmínkám kategorie A nebo C. Jde především o požadavky vysokou dostupnost databází, VMware, zálohování, archivace.

(iii) **Vady kategorie C:**

Informační systémy vykazují drobnější vady nebo je podezření na vadu, ale základní funkčnost Informačních systémů nebo jejich dílčí části je zachována. Kabeláže optické a metalické, redundantní prvky resp. pokud tyto vady nemají vliv na vady kategorie typu A resp. B

4.4.9. Objednatel oznámí (ohlásí) vadu Poskytovateli prostřednictvím služby HotLine s označením kategorie vady. Jestliže Objednatel neoznačí kategorii vady, má se za to, že se jedná o vadu kategorie C.

4.4.10. **Požadavkem** se rozumí žádost na poskytnutí Služeb dle této Smlouvy zasláná oprávněnou osobou dle čl. 15 této Smlouvy.

4.4.11. Poskytovatel reaguje na oznámení vady či požadavku na HotLine písemně e-mailem. Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí oznámení o vadě či požadavku včetně klasifikace vady a poskytnutí informace Objednateli, zda se jedná či nejedná o vadu či požadavek dle této Smlouvy, jakým způsobem bude Poskytovatel vadu či požadavek řešit a předpokládanou dobou potřebnou na odstranění vady či vyřešení požadavku, případně požadavky na součinnost. Není-li Poskytovatel tyto informace schopen poskytnout, stanoví termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.

4.4.12. Postup při řešení vad či požadavků:

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném v čl. 4.5.1. této Smlouvy řešení vady či požadavku, v souladu s čl. 4.4. této Smlouvy vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

(a) Objednatel požaduje odstranění vady kategorií A, B, nebo C a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná o vadu odpovídající klasifikaci Objednatele:

- Poskytovatel pokračuje v řešení vady;
- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem vadu řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení vady, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;
- po vyřešení vady potvrdí Objednatel na helpdesk nebo hotline převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný poskytovatelem dle čl. této smlouvy.

Jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vady vyhodnoceno, že se nejedná o vadu dle této Smlouvy, popř. se jedná o vadu jiné kategorie než je klasifikace Objednatele, postupuje Poskytovatel dále dle následujícího článku (b).

(b) Objednatel požaduje odstranění vady kategorie A, B nebo C a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu, popř. že se jedná o vadu odpovídající jiné kategorii, než bylo Objednatelem nahlášeno:

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že situaci nepovažuje za vadu Informačních systémů, resp. že vadu klasifikuje jinak než Objednatel, to vše s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku;
- Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda požadavek ukončí, dá pokyn k řešení vady v jiné kategorii nebo dá pokyn k pokračování řešení vady v režimu kategorie nahlášené (např. v případě nahlášení vady Objednatelem jako vady kategorie A Poskytovatel bude vadu odstraňovat v režimu této kategorie);
- Poskytovatel postupuje podle pokynu Objednatele a dále postupem dle předchozího bodu.

(c) Objednatel požaduje jiné Služby, než odstranění vady:

- Poskytovatel informuje Objednatele o přijetí požadavku a o tom, dle kterého ustanovení této Smlouvy budou Služby řešeny;
- v případě, že Objednatel kontaktoval Poskytovatele za účelem konzultace prostřednictvím e-mailu, je Poskytovatel povinen řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do dvou (2) Pracovních dnů po obdržení požadavku, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak. Objednatel i Poskytovatel se musí shodnout na tom, o jaký problém se jedná (čeho se týká), jakož i na parametrech přijatelného řešení a jaké úsilí bude potřebné k jeho vyřešení;
- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení požadavku, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;
- Konzultační požadavek může ke svému konečnému zodpovězení vyžadovat i několik telefonických hovorů a/nebo průzkum ve znalostních databázích;
- po vyřešení požadavku potvrdí Objednatel (zprávou na HotLine) převzetí požadavku a potvrdí zápis o zásahu vypracovaný Poskytovatelem dle čl. 4.6.1 této Smlouvy.

4.5. Lhůty na odstranění vad

4.5.1. Poskytovatel je povinen poskytovat služby dle této Smlouvy v následujících termínech:

Garance	Vada kategorie A	Vada kategorie B	Vada kategorie C
Zahájení řešení vady a reakce vč. poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel vadu řešit.	Do 4 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 11 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 22 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.
Zprovoznění Informačních systémů alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění vady).	Do 22 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady (*).	-	-
Úplné odstranění vady (tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci k Informačním systémům nebo odpovídá stavu při akceptaci Informačních systémů).	Do 5-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 10-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady(**).	Do 10-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 20-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**).	Do 20-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady *) nebo do 20-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**)

(*) Je-li možné vadu odstranit úpravou nastavení Informačních systémů.

(**) Je-li nutné pro odstranění vady provést programovou úpravu s vydáním nové verze Informačních systémů.

4.5.2. V případě neodstranění vady v termínu uvedeném v čl. 4.5.1 této Smlouvy je Poskytovatel povinen na odstranění vady nepřetržitě pracovat až do jejího úplného odstranění.

4.5.3. Bude-li pro řešení Poruchy nutná komunikace s výrobcem Informačních systémů, neodpovídá Poskytovatel za časovou prodlevu vzniklou reakcí na straně výrobce Informačních systémů. Časová prodleva vzniklá na straně výrobce Informačních systémů se nezapočítává do lhůt uvedených v bodě 4.5.1.

4.6. Způsob ukončení řešení vad či požadavků

4.6.1. Poskytovatel po vyřešení vady/ukončení řešení požadavku vystaví zápis o zásahu (dále jen „**zápis o zásahu**“), který musí obsahovat zejména:

- (i) datum a čas hlášení a evidenční číslo vady či požadavku;
- (ii) popis vady či požadavku;
- (iii) čas počátku a ukončení řešení požadavku či vady;
- (iv) popis příčiny vzniku vady (důvod zásahu);
- (v) popis provedených prací a způsobu odstranění vady či vyřešení požadavku;
- (vi) jméno pracovníka Poskytovatele provádějícího zásah;

4.6.2. Objednatel zkontroluje obsah zápisu o zásahu a v případě souhlasu s obsahem zápisu o zásahu tento zápis potvrdí. Pokud Objednatel jeho obsah neodsouhlasí, sdělí tuto skutečnost Poskytovateli nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů od vyhotovení zápisu o zásahu. Tyto sporné Služby budou řešeny společným jednáním Objednatele a Poskytovatele, přičemž Poskytovatel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do tří (3) Pracovních dnů Objednateli. Pokud Objednatel do deseti (10) pracovních dnů od vyhotovení zápisu o zásahu tento zápis o zásahu nepotvrdí ani k němu nesdělí žádné připomínky, považuje se takový zápis o zásahu za schválený.

- 4.6.3. Poskytovatel je povinen vést o řešení všech vad průkaznou evidenci a na požádání ji poskytnout Objednateli.
- 4.6.4. Primárním místem průběžné evidence servisních zásahů je systém Helpdesk Poskytovatele s přímým přístupem oprávněných osob ze strany Objednatelce. Protokol o zásahu je primárně reprezentován záznamem o servisním zásahu v systému Helpdesk. V případě požadavku objednatelce je Poskytovatel povinen záznamy ze systému HelpDesk převést do formy protokolu pro další komunikaci.
- 4.7. V případě vad Informačních systémů či poruch hardwarového zařízení, které s provozem tohoto Informačních systémů souvisí, je Poskytovatel povinen na žádost Objednatelce poskytnout Objednateli veškerou asistenci při zálohování dat na záložní hardware.
- 4.8. Objednatelcem odsouhlasený zápis o zásahu dle článku 4.6. této Smlouvy bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb.
- 4.9. Cena za poskytování služeb dle čl. 3. této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 3.1. této Smlouvy.

5. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL.1.1.1.3. TÉTO SMLOUVY

- 5.1. Pravidelná profylaxe Informačních systémů zahrnuje prevenci vad a optimalizaci Informačních systémů včetně kontroly stavu databází.
- 5.2. Z důvodů prevence vad a optimalizace výkonu Informačních systémů bude Poskytovatel provádět pravidelnou kontrolu a vyhodnocení chodu Informačních systémů a případně provádět potřebné zásahy u Objednatelce. Inspekce Informačních systémů bude prováděna periodicky 1x měsíčně a její náplní bude především:
- (i) kontrola vazeb,
 - (ii) kontrola stavu databází
 - (iii) kontrola zaplňování databázového prostoru,
 - (iv) řešení problémových stavů v datech,
 - (v) optimalizace výkonu,
 - (vi) mapování využití Informačních systémů (přihlašování),
 - (vii) aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod Informačních systémů.
- 5.3. Služba bude poskytována v Pracovní době v rozsahu do 10 člověkohodin měsíčně. Jednou člověkohodinou se rozumí práce vykonaná jedním pracovníkem Poskytovatele za dobu jedné (1) hodiny (dále jen „člověkohodina“).
- 5.4. Soupis poskytnutých prací dle tohoto čl. 5. bude uveden ve Výkazu poskytnutých Služeb.
- 5.5. Poskytovatel je povinen provádět služby dle čl. 5. této Smlouvy dle požadavků Objednatelce.
- 5.6. Cena za poskytování služeb dle čl. 5. této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 3.1. této Smlouvy.

6. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL.1.1.1.4. TÉTO SMLOUVY

- 6.1. Služby pravidelného monitoringu serverů zahrnují monitoring ve vztahu k funkčnosti Informačních systémů zejména:
- (i) kontrolu logů,
 - (ii) bezpečnostní update,
 - (iii) upozornění na možné problémy při užívání Informačních systémů a návrh jejich řešení,
- 6.2. Služba bude poskytována v Pracovní době v rozsahu do 10 člověkohodin měsíčně.

- 6.3. Konkrétní termíny poskytování Služeb stanoví Objednatel vždy dopředu s měsíčním předstihem.
- 6.4. O poskytnutých Službách dle tohoto čl. 6. bude vyhotoven zápis, který bude obsahovat zejména seznam možných problémů při užívání Informačních systémů včetně návrhu na jejich řešení, resp. popis konzultací, a který potvrdí oprávněná osoba Objednatele dle čl. 15. této Smlouvy. Objednatelům odsouhlasený zápis bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb.
- 6.5. Cena za poskytování služeb dle čl. 6. této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 3.1. této Smlouvy.

7. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 1.1.2. TÉTO SMLOUVY

- 7.1. Služby rozšířené podpory dle čl. 1.1.2. této Smlouvy zahrnují další v předchozích ustanoveních nezahrnuté Služby, které souvisejí s Informačními systémy a jeho efektivním užíváním ze strany Objednatele, spočívající v řešení požadavků Objednatele nad rámec Služeb dle čl. 1.1.1. této Smlouvy, včetně požadavků na součinnost při migraci, a to v předmětném rozsahu, ve kterém tyto služby nemůže z důvodů ochrany výhradních práv Poskytovatele provést bez jeho souhlasu třetí osoba.
- 7.2. Požadavky na poskytnutí Služeb souvisejících s provozem Informačních systémů dle čl. 1.1.2. zadává Objednatel formou odeslání výzvy k poskytnutí Služeb Poskytovateli (dále jen „**Návrh výzvy**“). Návrh výzvy zašle Objednatel Poskytovateli e-mailem na HotLine na adresu uvedenou v čl. 4.1. této Smlouvy nebo telefonicky na linku uvedenou v čl. 4.1. této Smlouvy, v takovém případě je Objednatel povinen potvrdit Návrh výzvy e-mailem neprodleně, jakmile je to možné.
- 7.3. Návrh výzvy musí obsahovat zejména následující náležitosti:
- (i) Cíl zadání: Stručná definice požadavku na Služby.
 - (ii) Popis zadání: Podrobná specifikace Služeb v dostatečné úrovni detailu umožňující zahájení prací ze strany Poskytovatele.
 - (iii) Časový harmonogram: Stanovení odhadu časového rozvrhu na poskytnutí Služeb.
- 7.4. Poskytovatel po obdržení Návrhu výzvy do jeho znění doplní zejména následující údaje:
- (i) Předpoklad nároků na součinnost Objednatele: Odhad věcné a časové součinnosti, které bude Poskytovatel oprávněn požadovat od Objednatele v souvislosti s poskytováním požadovaných Služeb.
 - (ii) Specifikace postupu předávání Služeb: např. definice způsobu testování a předávání poskytnutých Služeb.
 - (iii) Prohlášení o záruce: Prohlášení o poskytnutí záruk Poskytovatele v délce nejméně 24 měsíců.
 - (iv) Detailní časový harmonogram: Uvedení závazných časových termínů pro poskytnutí Služeb, včetně předpokládaného rozsahu člověkohodin nutných pro poskytnutí požadovaných Služeb.
 - (v) Cena: Uvedení celkové ceny za poskytnutí Služeb vypočtené dle příslušné hodinové sazby dle **Přílohy č. 1** této Smlouvy a zahrnující veškeré další náklady.
- 7.5. Pokud by plnění Objednatel stanovených Služeb v Návrhu výzvy vedlo k zhoršení výkonu Informačních systémů či vzniku poruch a škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit; neučiní-li tak, Poskytovatel odpovídá Objednateli za vzniklé škody v plném rozsahu a čas strávený opravami těchto poruch a škod není Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu poskytnutých Služeb. Pokud Objednatel i přes upozornění Poskytovatele provedeného dle tohoto článku Smlouvy na v Návrhu výzvy stanoveném plnění trvá, Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé plněním Služeb dle Návrhu výzvy, ledaže překročil pokyny stanovené v tomto Návrhu výzvy.

- 7.6. Poskytovatel je povinen zaslat nebo předat Návrh výzvy, doplněný o údaje dle článku 7.4. této Smlouvy zpět Objednateli do 5 pracovních dnů od obdržení Návrhu výzvy, nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuta jiná lhůta. Objednatel do 5 Pracovních dnů po obdržení Poskytovatelem doplněného a podepsaného Návrhu výzvy buď (i) tento Návrh výzvy přijme, na důkaz čehož Návrh výzvy potvrdí, anebo (ii) sdělí Poskytovateli své výhrady; v tomto případě se sdělení výhrad Objednatel považuje za doručení nového Návrhu výzvy dle článku 7.2. této Smlouvy a Poskytovatel dále postupuje dle článku 7.4. této Smlouvy.
- 7.7. Jestliže do 30 dnů ode dne doručení prvního Návrhu výzvy Poskytovateli nedojde k akceptaci doplněného a podepsaného Návrhu výzvy dle čl. 7.6 této Smlouvy, týkajícího se stejných Služeb, oběma Smluvními stranami, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
- 7.8. Podpisem Návrhu výzvy Poskytovatelem a Objednatel je její znění pro Smluvní strany závazné, a nadále se označuje jako „Výzva“, přičemž platí, že Poskytovatel není oprávněn odepřít poskytování Služeb na základě Výzvy.
- 7.9. Poskytovatel provede realizaci Výzvy ve Výzvě stanovených termínech a za podmínek ve Výzvě stanovených.
- 7.10. Cena za poskytování Služeb dle čl. 7. této Smlouvy bude stanovena ve Výzvě podle článku 7.4. odst. (v), přičemž tato cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré náklady na straně Poskytovatele související s poskytováním Služeb dle Výzvy. Objednatel není povinen hradit poskytnuté Služby nad rámec ceny vymezené ve Výzvě dle článku 7.4. odst. (v) této Smlouvy.
- 7.11. O Službách poskytnutých dle tohoto čl. 7 bude vyhotoven zápis obdobně podle čl. 4.6.1. této Smlouvy.
- 7.12. Poskytovatel služby rozšířené podpory dle čl. 1.1.2. této Smlouvy poskytne v rozsahu člověkohodin 420 hod/rok. Tento limit nemusí být vyčerpán. Poskytovatel není oprávněn poskytovat služby rozšířené podpory dle čl. 1.1.2. této Smlouvy nad zmíněný rozsah. V případě porušení tohoto omezení Poskytovatel nebude mít nárok na jakoukoli úhradu ceny či jakékoli jiné plnění ze strany Objednatele.
- 7.13. Smluvní strany výslovně sjednaly, že pokud na základě tohoto článku 7 dojde k jakémukoli rozšíření či úpravě Informačních systémů, služby podle čl. 1.1.1. této Smlouvy budou ve vztahu k rozšířenému či upravenému Informačním systémům poskytovány v plném rozsahu, a to bez navýšení ceny dle čl. 3.1. této Smlouvy.

8. AUTORSKÉ DÍLO

- 8.1. V případě, že v rámci poskytování Služeb Poskytovatelem dle této Smlouvy vznikne dílo (dále jen „Dílo“) ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Autorský zákon“), pak Poskytovatel poskytuje Objednateli oprávnění k výkonu práva užít Dílo všemi způsoby uvedenými v § 12, ve spojení s § 66 Autorského zákona, jakož i k provádění jakýchkoliv úprav Díla (dále jen „Licence“). Licence se uděluje ve formě nevýhradní. Licence podle tohoto článku se poskytuje jako časově neomezená, bez územního a množství omezení. Objednatel není povinen Licenci využít. Odměna za Licenci v rozsahu uvedeném v tomto článku 8 Smlouvy je v plné výši zahrnuta v příslušné ceně za Služby dle této Smlouvy. Licence se má za poskytnutou dnem vzniku Díla.

9. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 9.1. Objednatel se je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.

- 9.2. Objednatel je povinen umožnit zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby vstup do míst plnění podle této Smlouvy. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční servery. Za zajištění přístupu odpovídá Objednatel.
- 9.3. Pokud Objednatel neposkytne v článku 9.1. této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který Poskytovatel nemohl pracovat na plnění předmětu Smlouvy.
- 9.4. Objednatel je povinen vyvinout úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.

10. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 10.1. Poskytovatel je povinen spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 10.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
- 10.3. Poskytovatel je povinen zajistit, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 10.4. Všechna data a jejich hmotné nosiče předaná Objednatelem Poskytovateli na základě předávacího protokolu, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do 15 Pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat. O předání bude Poskytovatelem vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.
- 10.5. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy. O předání bude Poskytovatelem vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.
- 10.6. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele
 - (i) provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele vůči Poskytovateli ani
 - (ii) postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.
- 10.7. Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 10.8. V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
 - (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;

- (ii) mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Zhotovitele, jak je vymezena v ustanovení § 2913 odst. 2 obč. zák. apod.,

kteřá by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb dle této Smlouvy.

- 10.9. Poskytovatel je povinen poskytnout veškerou součinnost při plnění povinností objednatel dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, zejm. k poskytnutí informací, jejichž uveřejnění ukládá § 147a zákona o veřejných zakázkách.
- 10.10. Poskytovatel je povinen nejpozději do tří (3) dnů ode dne ukončení této Smlouvy předat Objednateli Informačních systémů včetně veškeré dokumentace nezbytné pro jeho provoz. Poskytovatel zaručuje, že Informační systémy bude ke dni předání dle tohoto čl. 10.10. funkční, a dále zaručuje, že Informační systémy budou ke dni předání prosty jakýchkoliv vad. O předání Informačních systémů bude Smluvními stranami vyhotoven předávací protokol.

11. EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 11.1. Poskytovatel vede soupis všech poskytnutých Služeb, hlášených vad a stavů jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému. Evidence je uložena a aktualizována v sídle Objednatele. Evidence musí obsahovat soupis veškerých vad a požadavků nahlášených a řešených při poskytování Služeb s uvedením času nahlášení vady či požadavku, zahájení řešení vady či požadavku a odstranění vady či požadavku.
- 11.2. Evidence musí být zpracována v členění dle jednotlivých Služeb dle čl. 1.1.1. až 1.1.2. této Smlouvy. Evidence bude zpracována na základě Objednatelem potvrzených zápisů o poskytnutých Službách dle čl. 4.6.1. a 5.4. této Smlouvy.
- 11.3. O Službách dle čl. 1.1.2. této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel souhrnný Výkaz poskytnutých Služeb dle vzoru uvedeného v **Příloze č. 2** této Smlouvy.
- 11.4. O Službách dle článku 1.1.2. této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 2** této Smlouvy. Výkaz poskytnutých Služeb bude zpracován na základě Objednatelem potvrzených zápisů o poskytnutých Službách dle čl. 7.11. této Smlouvy.
- 11.5. Z Výkazů poskytnutých Služeb musí být zřejmé, který pracovník Poskytovatele Služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných Služeb (v hodinách). Evidence bude obsahovat i soupis požadavků přijatých prostřednictvím HotLine a vyhodnocených tak, že se nejedná o vadu dle této Smlouvy.
- 11.6. Výkazy poskytnutých Služeb bude Poskytovatel předkládat Objednateli vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který jsou vypracovány, k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele. Oprávněná osoba Objednatele je povinna do pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu poskytnutých Služeb Poskytovatelem tento Výkaz poskytnutých Služeb potvrdit či k němu písemně sdělit své připomínky.

12. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 12.1. Ochranu utajovaných informací zajistí obě Smluvní strany v souladu se zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti ve znění pozdějších předpisů, a předpisů souvisejících.

- 12.2. Obě Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost a nezpřístupnit třetím osobám neveřejné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.
- 12.3. Za neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
- 12.3.1. veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou;
 - 12.3.2. informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
 - 12.3.3. veškeré další informace, které budou Objednatelem či Poskytovatelem označeny jako neveřejné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.4. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku 12. této Smlouvy se nevztahuje na informace:
- 12.4.1. které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele,
 - 12.4.2. u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
 - 12.4.3. které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
 - 12.4.4. jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 12.5. Neveřejné informace zahrnují rovněž veškeré informace získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Objednatele či plnění této Smlouvy.
- 12.6. Smluvní strany jsou povinny nezpřístupnit jakékoliv třetí osobě neveřejné informace druhé Smluvní strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré neveřejné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.
- 12.7. Poskytovatel je povinen užít neveřejné informace pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
- 12.8. Poskytovatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
- 12.9. Povinnost mlčenlivosti podle tohoto článku 12. Smlouvy trvá po dobu 5 let od ukončení této Smlouvy.
- 12.10. Za prokázané porušení povinností dle tohoto článku 12. Smlouvy má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 12.11. Za neveřejné informace se považují vždy veškeré osobní údaje podle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Shromažďovat a zpracovávat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, event. citlivé osobní údaje lze jen v případech stanovených zákonem, nebo se souhlasem nositele osobních údajů. Poskytovatel není oprávněn zpřístupňovat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, se kterými bude v průběhu plnění této smlouvy seznámen, třetím osobám a rovněž není oprávněn je jakýmkoliv způsobem zveřejnit.

12.12. Nehledě na ustanovení článků 12.1. až 12.7. této Smlouvy Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje zejména o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů) a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

13. SANKCE

13.1. V případě prodlení Objednatele s platbou Ceny za poskytnuté Služby je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

13.2. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu:

- (a) ve výši 400,- Kč (slovy: *čtyři sta korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A podle článku 4.5.1 této Smlouvy;
- (b) ve výši 400,- Kč (slovy: *čtyři sta korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení s prozatímním odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A podle článku 4.5.1 této Smlouvy;
- (c) ve výši 2 000,- Kč (slovy: *dva tisíce korun českých*) za každý započatý den prodlení s odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A podle článku 4.5.1 této Smlouvy;
- (d) ve výši 200,- Kč (slovy: *dvě stě korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad ve lhůtě stanovené pro vady kategorie B a/nebo C podle článku 4.5.1 této Smlouvy;
- (e) ve výši 1 200,- Kč (slovy: *jeden tisíc dvě stě korun českých*) za každý započatý den prodlení s odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro poruchy kategorie B a/nebo C podle článku 4.5.1 této Smlouvy;
- (f) ve výši 1 000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení s poskytováním Služeb dle článku 5.2 této Smlouvy;

13.3. Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každý započatý den prodlení s plněním povinnosti Poskytovatele dle článku 7.6. této Smlouvy zaslat nebo předat Návrh výzvy, doplněný o údaje dle čl. 7.4. zpět Objednateli do 5 Pracovních dnů od obdržení Návrhu výzvy, nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuta jiná lhůta, a/nebo s plněním povinnosti Poskytovatele dle čl. 7.9. této Smlouvy provést realizaci Výzvy ve Výzvě stanovených termínech a za podmínek ve Výzvě stanovených.

13.4. V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 10.5. této Smlouvy použije podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy, a/nebo ve stanoveném termínu nevrátí Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy, a/nebo v rozporu s čl. 10.7. této Smlouvy použije k plnění této Smlouvy třetích osob bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každé takové porušení

13.5. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zachovávat mlčenlivost, nezpřístupnit třetím osobám neveřejné informace a/nebo podniknout veškeré nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací dle čl. 12.2. a 12.6. této Smlouvy a/nebo Poskytovatel v rozporu s čl. 12.7. této Smlouvy použije neveřejné informace jinak než za účelem plnění této Smlouvy a/nebo Poskytovatel poruší svou povinnost zavázat svého případného subdodavatele povinností

mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele dle ustanovení čl. 12.8. této Smlouvy a/nebo Prodávající poruší své povinnosti vztahující se k ochraně osobních údajů dle čl. 12.11. této Smlouvy, bude povinen zaplatit Kupujícímu smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé takové porušení.

- 13.6. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku 13. jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 13.7. Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek vůči Poskytovateli vzniklých v souladu s tímto článkem 13. proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem, zejména pohledávkám na zaplacení Ceny.
- 13.8. Smluvní strany odchylně od ustanovení § 2050 Občanského zákoníku sjednaly, že zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčena povinnost Zhotovitele nahradit Objednateli v plné výši též škodu vzniklou porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.

14. DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY

- 14.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 12 měsíců ode dne její účinnosti.
- 14.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podepsání zástupci obou Smluvních stran a účinnosti 1. 5. 2017.
- 14.3. Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí dle tohoto článku 14. nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
- 14.4. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) dní oproti termínům sjednaným v této Smlouvě a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 14.5. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s platbou Ceny po dobu delší než třicet (30) dní po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.
- 14.6. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 14.7. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání jednoho (1) měsíce počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 14.8. Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání tří (3) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 14.9. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
 - (i) smluvních pokut,
 - (ii) ochrany důvěrných informací
 - (iii) práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti a
 - (iv) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

14.10. V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelům ke dni předčasného ukončení této Smlouvy.

15. OPRAVNĚNÉ OSOBY

15.1. Komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců Smluvních stran:

(i) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

Zdeněk Toman, e-mail: [REDACTED], tel: (+420) 267 093 319

František Volech, e-mail: [REDACTED], tel: (+420) 267 093 642

Oprávněnými osobami jsou vedle osob uvedených v bodě (i) tohoto čl. 15.1. i další osoby písemně určené Objednatel. Seznam těchto osob Objednatel předá Poskytovateli bez zbytečného odkladu po zahájení poskytování Služeb, seznam je Objednatel oprávněn prostřednictvím písemného oznámení Poskytovateli aktualizovat. Změny seznamu jsou vůči Poskytovateli účinné od okamžiku doručení oznámení dle předchozí věty.

(ii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

[REDACTED]
Oprávněných osob Smluvní strany může být více, přičemž Objednatel souhlasí, že oprávněná osoba Objednatele může oznámit Poskytovateli údaje o další oprávněné osobě Objednatele.

15.2. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokáží plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou Smluvní stranu v záležitostech této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit. Oprávněná osoba Poskytovatele je oprávněna jednostranně změnit kontaktní údaje pro zasílání požadavků dle článku 4.1. této Smlouvy, je však povinna takovou změnu Objednateli bezodkladně písemně oznámit.

15.3. Veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi Smluvními stranami dle této Smlouvy musí být příslušnou Smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně osobně, doporučenou poštou nebo e-mailem s použitím elektronického podpisu, není-li sjednáno jinak.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

16.1. Vyjma změn podle článku 15.1. a 15.2. této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze po dosažení úplného konsenzu na obsahu změny či doplňku, a to písemným dodatkem k této Smlouvě podepsaným osobami oprávněnými zastupovat Smluvní strany. Smluvní strany tedy vylučují možnost uzavření dodatku bez ujednání o veškerých náležitostech dle § 1726 obč. zák. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 a ustanovení § 1757 odst. 2 obč. zák.

16.2. Poskytovatel tímto výslovně prohlašuje, že v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 obč. zák. na sebe bere nebezpečí změny okolností.

16.3. Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky. Obchodních podmínek kterékoli Smluvní strany se použije, pouze pokud to tato Smlouva, resp. její změny nebo doplňky výslovně stanovují.

16.4. Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se Smluvní strany jsou povinny řešit přednostně smírnou cestou pokud možno do třiceti (30) dní ode dne, kdy o sporu jedna Smluvní strana uvědomí druhou Smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.

- 16.5. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.
- 16.6. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Tři (3) vyhotovení Smlouvy obdrží Objednatel a jedno (1) Poskytovatel.
- 16.7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1: Podrobné členění ceny

Příloha č. 2: Vzor „Výkaz poskytnutých Služeb“

Příloha č. 3: Podrobná specifikace plnění

V případě rozporu mezi textem této Smlouvy a textem přílohy má přednost ustanovení textu této Smlouvy.

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 15.4.2014

Objednatel:
Městská část Praha 10



Podpis: _____
Jméno: Ing. Martin Joriánová
Funkce: vedoucí oddělení hospodářské
správy Úřadu Městské části Praha 10

V Praze dne 26/4/2017

Poskytovatel:
TOTAL SERVICE s.r.o.

Podpis: _____
Jméno: Jiří Novák
Funkce: ředitel společnosti
TOTAL SERVICE s.r.o.
U Uranie 354/1B
170 00 Praha 7
www.totalservice.cz
IČ: 256 8067, DIČ: CZ256

PŘÍLOHA Č. 1
Podrobné členění ceny
(bude součástí nabídky v uchazečem vyplněné podobě)

Služba údržby a základní podpory	Cena bez DPH	DPH	Cena vč. DPH
Paušál za 1 kalendářní měsíc poskytování služeb základní podpory Informačních systémů	45 000 Kč	9 450 Kč	54 450 Kč
Cena za poskytování služeb základní podpory Informačních systémů za 12 měsíců	540 000 Kč	113 400 Kč	653 400 Kč

Služba rozšířené podpory	Cena bez DPH	DPH	Cena vč. DPH
Cena za 1 člověkohodinu dle čl. 1.1.2	640 Kč	134 Kč	774 Kč
Cena za služby dle čl. 1.1.2 - 420 x 1 h dle předchozího řádku	268 800 Kč	56 448 Kč	325 248 Kč

Služba údržby, základní a rozšířené podpory	Cena bez DPH	DPH	Cena vč. DPH
Celková cena za poskytování služeb základní podpory Informačních systémů za 12 měsíců a služeb rozšířené podpory Informačních systémů v rozsahu 420 člověkohodin	808 800 Kč	169 848 Kč	978 648 Kč

*jedná se o předpokládaný objem, který nemusí být vyčerpán.

PŘÍLOHA Č. 2
VZOR „VÝKAZ POSKYTNUTÝCH SLUŽEB“
(NENÍ POVINNOU SOUČÁSTÍ NABÍDKY)

VÝKAZ POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

IDENTIFIKACE

Poskytovatel	(Firma, IČ)
Objednatel	(doplň se)
Zakázka (č. smlouvy, název, zkratka)	(Č. smlouvy) (Název) (Zkratka)
Odpovědný pracovník Objednatele	(Jméno a příjmení)
Odpovědný pracovník Poskytovatele	(Jméno a příjmení)
Období	(měsíc/rok nebo od –do)

SEZNAM POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

Datum	Specifikace činnosti (popis, kdo provedl)	Počet „člověkohodin“	Potvrzení garanta
[]			
(dd.mm.rrrr)		x	
		x	
		x	
Celkem hodin			

Souhrnná zpráva o stavu prací

(Za dané období uvést zde: co bylo řešeno a čeho bylo dosaženo, výčet zpracované dokumentace – viz dále. Souhrnnou zprávu s přehledem dokumentů lze též uvést jako samostatnou přílohu)

Přehled zpracované dokumentace

Č.	Název	Soubor

Dokumenty předány (komu, jak, kdy)

Schvalovací tabulka

Subjekt	Pracovník role v zakázce/projektu	Datum	Podpis
Poskytovatel	Jméno a příjmení Role		

	Jméno a příjmení Role		
Objednatel	Jméno a příjmení Role		
	Jméno a příjmení Role		

Oprávněné osoby dle smlouvy

PŘÍLOHA Č. 3: PODROBNÁ SPECIFIKACE PLNĚNÍ

Specifikace požadovaných služeb

1.1. Obecný popis

Zadavatel požaduje, aby dodavatel prováděl služby v oblasti správy stávajícího zařízení v součinnosti se zadavatelem a dalšími subjekty, kteří se podílejí na funkčnosti celého systému. Dodavatel bude plně zodpovědný za rutinní provoz zařízení, změnu konfigurací, ladění a optimalizaci celého systému a kompletní administrátorskou práci veškerého zařízení definovaného v rámci tohoto výběrového řízení. Seznam těchto zařízení, je uveden v bodě 1.5.

Vybraný uchazeč nebude zodpovědný za řešení problémů souvisejících s výměnou vadných dílů a za eskalaci k výrobci, která je vždy na straně dodavatele daného HW a SW, dodavatel je však plně zodpovědný za její eskalaci k dodavatelům těchto technologií. Dodavatel je dále zodpovědný za celkové monitorování řešení problémů a správu celého systému.

Požadované služby jsou rozděleny do několika oblastí

- 1) Převzetí služby
- 2) Služby základní podpory nezbytné pro zajištění provozu
- 3) Služby rozšířené podpory

Dodavatel musí splnit a prokázat kvalifikační kritéria vymezené v rámci této zadávací dokumentace, že je schopen provádět služby v uvedeném rozsahu a kvalitě.

1.2. Převzetí služby

Seznámení s dokumentací a převzetí přístupových údajů v době mezi podpisem smlouvy a zahájením plnění podle bodu 1.3, a 1.4 této Přílohy č.1 –Specifikace požadovaných služeb. Termín pro převzetí služby je nejdéle do 10 dnů od podpisu smlouvy.

Po naplnění bodu č.1.2 bude vyhotoven a podepsán Předávací protokol, kde dodavatel potvrdí, že se seznámil s dokumentací a převzal přístupové údaje. Dnem podpisu Předávacího protokolu začíná plnit podporu dle smlouvy.

1.3. Služby základní podpory nezbytné pro zajištění provozu

Dodavatel bude povinen po dobu 12 měsíců poskytovat služby podpory zařízení, která jsou uvedena v bodě 1.5 této přílohy. Dále bude povinen dodržet následující lhůty stanovené s ohledem na kategorii služby, přičemž tyto lhůty začínají běžet okamžikem doručení požadavku.

Kategorie SLA	Reakční doba	Popis kategorie
SLA kategorie A		Veškeré kritické požadavky a to zejména SAN, LAN, centrální disková pole, servery, databáze, poštovní systém
SLA kategorie B		Vysoká dostupnost databází, VMware, zálohování, archivace.
SLA kategorie C		Kabeláže optické a metalické, redundantní prvky resp. pokud tyto vady nemají vliv na vady kategorie typu A resp. B

Upgrade, Update: Dodavatel bude odpovědný za provádění aktualizace operačního systému, firmware ve všech HW zařízeních.

Podpora provozuschopnosti: Dodavatel bude odpovědný za provozuschopnost systému. V případě, že dojde k výpadku nějaké komponenty, bude odpovědný za udržení chodu systému do doby, nežli bude odstraněna porucha výrobcem. Podporu výrobců zařízení je povinen zajistit zadavatel.

Administrativní a Konzultační služby: Dodavatel bude povinen místně nebo vzdáleně provádět správu a administraci systémů v oblasti HW a SW.

Hot-line a monitorování systému: Dodavatel bude povinen zajistit Hot-line pro požadavky zadavatele dle SLA kategorie, dále bude odpovědný za monitorování celého systému pro řešení vzniklých problémů.

Zálohování systému: Dodavatel bude povinen zajistit provoz zálohovacího systému, obnovu dat, nastavení politik zálohovacího prostředí.

Dodavatel bude povinen provádět administrátorskou činnost na zařízení zadavatele s uvedenými SLA parametry.

SLA nenahrazuje záruční podmínky na uvedený seznam HW a SW zařízení, pouze je doplňuje o služby administrativní, monitorovací a celkovou správu prostředí.

Dodavatel bude však zodpovědný za vyřízení a sledování opravy HW a SW daného zařízení s dodavatelem těchto zařízení.

Dodavatel dále bude povinen provádět správu systému v součinnosti se stávajícími správci aplikačních systémů, které běží na uvedených systémech.

Dodavatel bude povinen poskytovat zadavateli podporu v tomto rozsahu:

Popis	Dostupnost	Rozsah
Upgrade, Update	Reakční doba dle SLA Kategorie	Po dobu 12 měsíců ode dne uzavření smlouvy.
Podpora provozuschopnosti	Reakční doba dle SLA Kategorie	Po dobu 12 měsíců ode dne uzavření smlouvy.
Administrativní a Konzultační služby	Reakční doba dle SLA Kategorie	Po dobu 12 měsíců ode dne uzavření smlouvy.
Hotline a monitorování systému	Reakční doba dle SLA Kategorie	Po dobu 12 měsíců ode dne uzavření smlouvy.
Zálohování systému	Reakční doba dle SLA Kategorie	Po dobu 12 měsíců ode dne uzavření smlouvy.

Další služby základní podpory jsou specifikovány formou katalogových listů:

OZNAČENÍ SLUŽBY	1 EXCHANGE			
Název služby	Správa provozu služby MS Exchange Server 2010			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ – server EXSRV01			
Cílová skupina	Interní zaměstnanci			
Zkrácený popis služby	Systémová správa email serveru MS Exchange2010			
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
<p>1. Provoz služeb MS Exchange</p> <ul style="list-style-type: none"> a. profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi), b. kontrola logů (na týdenní bázi), c. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi), d. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), f. správa komunikačních certifikátů <p>2. Správa služeb Exchange:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi), b. údržba a zajištění dostupnosti služeb MS Exchange c. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli, e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby Exchange. <p>3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií).</p> <p>4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Postupy pro provoz a správu služby Exchange, b. postupy pro obnovu služby Exchange ze záloh jednotlivých systémů, <p>5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby Exchange, b. aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací Exchange, c. správa konfigurací předmětných služeb Exchange. 				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota		

Dostupnost	[%/měs]	98		
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00–24 (7x24)		
Max. doba výpadku	[hod]	4		
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	4		
Max. doba servisní odezvy	[min]	30		
Odstranění výpadku – A	[hod]	8		
Odstranění výpadku – B	[dny]	1		
Odstranění výpadku – C	[dny]	5		
Uprášení kategorií incidentů a závad (zprášení globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nedostupnost služby Exchange, zejména: <ul style="list-style-type: none"> - Nedochozí k odeslání pošty (ve frontě pro odchozí poštu se hromadí neodeslané zprávy), - uživatelé služby se nemohou připojit ke svému účtu (jak prostřednictvím klientské aplikace, tak webového rozhraní pro poštu), - uživatelé nepřijímají poštu (zejména prostřednictvím webového rozhraní pro poštu). 			
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby Exchange, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost služby Exchange.			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B			
Způsob kontroly				
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.				
Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb systému elektronické pošty.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet poštovních účtů (schránek)			
Limit objemu služby				
Omezení				
Další podmínky				
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA				
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ				

OZNAČENÍ SLUŽBY	AD
Název služby	Správa služby Active Directory
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ Domain Controller 1 DCSRV01 Domain Controller 2 DCSRV02
Cílová skupina	Centrální servery
Zkrácený popis služby	Provoz a správa Active Directory a řízení přístupu ke zdrojům
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz služby AD (dle popisu stavu prostředí v tomto KL): <ol style="list-style-type: none"> a. Správa účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy) — pouze na vyžádání a. Údržba databáze a replikace AD, b. Správa doménové/globální politiky (zakládání, úpravy, rušení) — pouze na vyžádání b. Systémová správa certifikační autority c. Profylaktické činnosti, kontrola služby AD (na denní bázi), d. kontrola logů (na denní bázi), e. kontrola monitoringu služby (na denní bázi), f. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, g. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), 2. Provoz služby DHCP (dle popisu stavu prostředí v tomto KL): <ol style="list-style-type: none"> a. Profylaktické činnosti, kontrola systému DHCP služby (na měsíční bázi), b. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi), 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 (na denní bázi), 3. Správa služby DHCP (dle popisu stavu prostředí v tomto KL): <ol style="list-style-type: none"> a. údržba služby DHCP - údržba databáze, přenosy databáze na záložní DHCP servery, b. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DHCP. 4. Provoz služby DNS (dle popisu stavu prostředí v tomto KL) <ol style="list-style-type: none"> a. Profylaktické činnosti, kontrola systému DNS, b. kontrola logů (na měsíční bázi), c. kontrola monitoringu služby DNS (na měsíční bázi), d. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), 5. Správa služby DNS 	

- a. údržba služby DNS - údržba databáze (Hostname, C-Name, přenosy zón, atd.),
- b. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DNS),
- 6. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií).
- 7. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. Postupy pro provoz a správu služby AD,
 - b. postupy pro obnovu služby AD ze záloh,
- 8. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - c. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby AD,
 - d. aktuální schéma adresářové struktury AD,
 - e. správa konfigurací předmětné služby AD.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období 1 kalendářní měsíc

SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota		
Dostupnost	[%/měs]	98		
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24(7x24)		
Max. doba výpadku	[hod]	8		
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8		
Max. doba servisní odezvy	[min]	30		
Odstranění výpadku – A	[hod]	8		
Odstranění výpadku – B	[dny]	3		
Odstranění výpadku – C	[dny]	5		

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)

Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby AD, DHCP, DNS
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby AD, DHCP, DNS, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např.: Výpadek primárního AD serveru.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby AD a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B

Způsob kontroly

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služby AD, DNS, DHCP ve všech lokalitách. Služba bude monitorována v souladu s požadavky smlouvy na monitoring SLA parametrů.

Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Počet serverů v roli Domain Controller
Limit objemu služby	
Omezení	
Další podmínky	
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

OZNAČENÍ SLUŽBY	ZÁLOHOVÁNÍ
	Zálohování a obnova dat, systémy Veritas Backup Exec
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ Veritas Backup Exec BACKUPSRV
Cílová skupina	
Zkrácený popis služby	Správa a provoz zálohovacího řešení, obnova dat.
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<p>1. Provoz služby zálohování</p> <ol style="list-style-type: none"> Profylaktické činnosti (na týdení bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat/přesun dat na novější úložná média Kontrola logů zálohovacích systémů (na denní bázi) Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdení bázi) Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace). Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi). Provádění pravidelných záloh dle odsouhlaseného plánu zálohování. Zálohování bude prováděno v rámci centrálního úložiště Zadavatele. Provádění pravidelných testů obnovitelnosti datových a konfiguračních souborů - pouze na vyžádání <p>2. Správa infrastruktury zálohování</p> <ol style="list-style-type: none"> Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců, případně nových verzí opravující vážné bezpečnostní chyby (na kvartální bázi) Analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelí 	

- d. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně)
 - e. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně deployment nových zařízení a klientů nebo jejich aktualizací
3. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace zálohovacích serverů dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele
 - a. Konfigurace kategorie/procesu záloh (krátkodobé – střednědobé – dlouhodobé zálohy)
 - b. Konfigurace plánu jednotlivých záloh dle specifikace Zadavatele
 4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií)
 5. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
 - 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)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období | 1 kalendářní měsíc

SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota		
Dostupnost	[%/měs]	98		
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00-24 (7x24)		
Max. doba výpadku	[hod]	8		
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8		
Max. doba servisní odezvy	[min]	30		
Odstranění výpadku – A	[hod]	8		
Odstranění výpadku – B	[dny]	1		
Odstranění výpadku – C	[dny]	5		

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)

Kategorie A	Nedostupnost zálohovacího systému. Nedostupnost zálohy (nemožnost obnovy). Chyba integrity vytvořených záloh.
Kategorie B	Snížená nebo omezená dostupnost zálohování
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B

Způsob kontroly

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost zálohování/obnovy a jeho služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	Počet zálohovacích serverů, zálohovacích jobů a zálohovaných klientů
Limit objemu služby	
Omezení	
Další podmínky	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.</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>

DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA

POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ

OZNAČENÍ SLUŽBY	4 VMWARE
Název služby	Správa služby virtualizačních serverů na platformě VMware ESXi 4.1
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	<p>PRODUKČNÍ</p> <p>ESX server 1 VM01</p> <p>ESX server 2 VM02</p> <p>ESX server 3 VM03</p> <p>ESX server 4 VM04</p> <p>ESX server 5 VM05</p> <p>ESX server 6 VM06</p>
Cílová skupina	Centrální obslužné servery

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

1. Správa infrastruktury virtualizačních serverů na platformě VMware:

- a. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku
- b. návrh opatření a postupu implementace / upgrade opravného balíku ke schválení Zadavateli,
- c. instalace a provedení změn dle schválených návrhů
- d. profylaktické činnosti, monitoring virtualizačního prostředí (na denní bázi),
- e. kontrola logů (na denní bázi),
- f. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby (úpravy zdrojů – CPU, paměť, disk atd.),
- g. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
- h. konfigurace a administrace virtualizační platformy VMware
- i. kontrola dostupnosti virtualizační platformy VMware
- j. správa a monitoring VMFS filesystémů
- k. konfigurace virtuálních switchů, konfigurace VLAN

2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).

3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:

- a. Postupy pro provoz a správu VMware
- b. Konfigurační databáze

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období

1 kalendářní měsíc

SLA PARAMETRY

	Jednotka	Hodnota		
Dostupnost	[%/měs]	99		
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00–24 (7x24)		
Max. doba výpadku	[hod]	8		
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8		
Max. doba servisní odezvy	[min]	30		
Odstranění výpadku – A	[hod]	8		
Odstranění výpadku – B	[dny]	3		
Odstranění výpadku – C	[dny]	5		

Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)

Kategorie A

Výpadek, resp. úplná nedostupnost „host“ serveru (virtualizačního prostředí).

Kategorie B

Závada nebo výpadek části host serveru, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost.

Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.	
Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.	
Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Počet host serverů VMware
Limit objemu služby	
Omezení	
Další podmínky	
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

OZNAČENÍ SLUŽBY	5 MSSQL a Oracle
Název služby	Správa databázového systému MS SQL a Oracle
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ DB server 1 DBS05 Oracle DB server 2 DBS06 Oracle DB server 3 DBS05TEST Oracle DB server 4 DBNODE01 MS SQL DB server 6 DBNODE02 MS SQL
Cílová skupina	Centrální a testovací systémy
Zkrácený popis služby	Provoz a správa databázových serverů MS SQL a Oracle
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	

1. Provoz databázové platformy MS SQL a Oracle včetně
 - a. Kontrola logů (na denní bázi)
 - b. Kontrola integrity systémových db (na týdenní bázi)
 - c. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi)
 - d. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců (na měsíční bázi)
 - e. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi).
 - f. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace).
 - g. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné 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)
 - i. Podporu uživatelů (vývojářů, správců aplikací, ...) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, – pouze na vyžádání v kategorii zásahů viz. Čl. 6.11 smlouvy - zejména:
 - i. Konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selekty, ...),
 - ii. Využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, ...)
 - iii. Přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, ...)
2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií)
3. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
 - a. Postupy pro provoz a správu každého zařízení
 - b. Postupy pro obnovu zařízení ze záloh

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota		
Dostupnost	[%/měs]	99		
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)		
Max. doba výpadku	[hod]	8		
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8		
Max. doba servisní odezvy	[min]	30		
Odstranění výpadku – A	[hod]	8		
Odstranění výpadku – B	[dny]	1		
Odstranění výpadku – C	[dny]	5		
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nedostupnost databázového serveru.			

OZNAČENÍ SLUŽBY	6 WINDOWS a LINUX
Název služby	Správa služby MS Windows serverů a serverů s OS LINUX
VYMEZENÍ SLUŽBY	
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ Jedná se o více než 50 serverů, většinou jsou to virtuální servery ve VMware
Cílová skupina	Centrální obslužné servery a testovací servery
Zkrácený popis služby	Provoz a systémová správa Windows serverů a serverů s OS Linux
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz systémů na bázi Microsoft Windows a Linux: <ol style="list-style-type: none"> a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - 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 viz. Čl. 6.11 smlouvy c. Kontrola logů (na denní bázi) d. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi). e. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (dle aktuální situace). f. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi). g. kontrola konzistence file systémů 2. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře <ol style="list-style-type: none"> a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce operačního systému (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, b. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli, c. předkládání návrhů na optimalizaci Windows a Linux infrastruktury, d. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace OS. 3. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele <ol style="list-style-type: none"> a. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení) b. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy c. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací, ...) 4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavateli technologií). 5. Správa a aktualizace provozní dokumentace serverů Windows a Linux 6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně). 	

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota		
Dostupnost	[%/měs]	98		
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00–24 (7x24)		
Max. doba výpadku	[hod]	8		
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8		
Max. doba servisní odezvy	[min]	30		
Odstranění výpadku – A	[hod]	8		
Odstranění výpadku – B	[dny]	1		
Odstranění výpadku – C	[dny]	5		
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Chyba jednoho nebo více modulů operačního systému, která způsobí celkovou nedostupnost služeb OS.			
Kategorie B	Výpadek jednoho nebo více modulů operačního systému, který způsobí sníženou dostupnost služby na daném zařízení provozované. Kritická bezpečnostní chyba OS neovlivňující dostupnost služby.			
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služeb OS a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B			
Způsob kontroly				
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.				
Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb Windows serverů a Linux serverů. Služba bude monitorována v souladu s požadavky smlouvy na monitoring SLA parametrů.				
Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet spravovaných systémů, OS Windows a Linux			
Limit objemu služby				

Omezení	<p>Služba nezahrnuje správu samotných aplikací na platformě Windows (např. MS Exchange, MS SQL server, zálohovací systém atd.).</p> <p>Součástí služby není zajištění podpory, prodloužení záruky u výrobce zařízení a systémů</p> <p>Součástí služby není placení podpory a maintenance poplatků výrobcům software, zařízení a systémů</p> <p>Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba.</p> <p>Služba se nevztahuje na klientské stanice.</p>
Další podmínky	<p>Služba je svázána se službou AD (včetně interní DNS a DHCP) realizovanou v rámci KL: AD</p>
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

OZNAČENÍ SLUŽBY		7 SAN		
Název služby	Správa SAN a datových úložišť			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	Pásková knihovna IBM TS3100 S/N 78R2136 Disková pole IBM System Storage DS5020 S/N 78K1302, 78K1300 IBM System Storage DS4700 S/N 13C03LW Fujitsu FibreCAT SX80 Base S/N 931808-D843D7458D, 931808-D830D5DF4B QNAP			
Cílová skupina	Centrální infrastruktura			
Zkrácený popis služby	Správa SAN a připojených datových úložišť			
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Provoz a správa služby SAN: <ol style="list-style-type: none"> Profylaktické činnosti, kontrola služby SAN (na denní bázi), kontrola monitoringu služby (na denní bázi), návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), provádění pravidelných záloh konfigurací SAN switchů (aktualizace záloh po každé změně), konfigurace a administrace Fibre Channel SAN infrastruktury kontrola dostupnosti diskových polí kontrola dostupnosti FC switchů konfigurace zónování, LUN masking 2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií). 3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> Postupy pro provoz a správu služby SAN, 4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> aktuální přehled a schéma infrastruktury služby SAN, správa konfigurací předmětné infrastruktury 				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota		
Dostupnost	[%/měs]	99		
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	0-24 (7x24)		

Max. doba výpadku	[hod]	8		
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8		
Max. doba servisní odezvy	[min]	30		
Odstranění výpadku – A	[hod]	8		
Odstranění výpadku – B	[dny]	3		
Odstranění výpadku – C	[dny]	5		
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby a datových souborů .			
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby SAN, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. např. výpadek jednoho SAN přepínače. Datové soubory jsou ale nadále plně přístupné.			
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby SAN a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B			
Způsob kontroly				
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.				
Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Služba bude monitorována v souladu s požadavky smlouvy na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring.				
Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet spravovaných zařízení			
Limit objemu služby				
Omezení				
Další podmínky				
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA				
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ				

OZNAČENÍ SLUŽBY	8 LAN			
Název služby	Provoz a správa síťové infrastruktury LAN			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ, Jedná se o 26 síťových prvků			
Cílová skupina	Dell, Nortel a Huawei infrastruktura LAN zadavatele			
Zkrácený popis služby	Správa síťové infrastruktury LAN a klíčové služby: správa aktivních prvků L2 a L3 (switch,routery)			
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
<p>1. Provoz aktivních síťových prvků:</p> <ul 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), c. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), d. provádění pravidelných záloh SW konfigurací (aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele, <p>2. Správa aktivních prvků (dle popisu stavu prostředí v tomto KL):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. konfigurace a správa aktivních prvků (IP, QoS,VLAN...) b. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců c. analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku, d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelem, e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků f. předkládání návrhů na optimalizaci. <p>3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií).</p> <p>4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Postupy pro provoz a správu každého typu zařízení. b. postupy pro obnovu zařízení ze záloh, <p>5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Aktuální schéma fyzického zapojení páteřní (core) sítě 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, <p>6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele</p>				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota		

Dostupnost	[%/měs]	99		
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00–24 (7x24)		
Max. doba výpadku	[hod]	4		
Max. doba výpadku dat	[hod]	N/A		
Max. doba servisní odezvy	[min]	30		
Odstranění výpadku – A	[hod]	4		
Odstranění výpadku – B	[dny]	1		
Odstranění výpadku – C	[dny]	5		
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	<p>Výpadek jednoho nebo více aktivních prvků (karty, access porty, management modul), který zapříčiní nedostupnost minimálně jednoho nebo více segmentů přístupových sítí, případně nedostupnost páteřní sítě. Segmentem sítě se rozumí celá oblast zahrnující celou přístupovou síť terminovanou na páteřní síť případně terminovanou na distribuční část přístupové sítě a všechna na tento segment přímo připojená koncová zařízení.</p> <p>Výpadek nebo závada na síti, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv „business critical“ serveru v síti zadavatele.</p>			
Kategorie B	<p>Závada nebo výpadek části prvku nebo karty, která snížení dostupnosti služeb, avšak nezapříčiní výpadek celého segmentu sítě:</p> <ol style="list-style-type: none"> Výpadek zálohovaných páteřních linek, které nezpůsobí výpadek druhé záložní linky, respektive nedojde k výpadku celého segmentu sítě, závada redundantních zařízení (karet, napájecích zdrojů, modulů a případně dalších), při kterých nedojde k výpadku záložního zařízení, a tím ani k výpadku celého segmentu sítě, Snížená dostupnost služeb zapříčiněná např. z důvodu zahlcení sítě. 			
Kategorie C	<p>Závada nebo výpadek komunikačního portu, případně bloku portů aktivního prvku, které jsou připojeny pouze ke koncovým zařízením. Závady, které nezpůsobí výpadek ani nesníží dostupnosti služeb v rámci segmentu koncových stanic nebo jednotlivých serverů.</p> <p>Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.</p>			
Způsob kontroly				
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost infrastruktury sítě LAN a jejich služeb.</p> <p>Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi.</p>				

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Počet access portů a topologie sítě (VLAN, subnets...)
Omezení	Služba nezahrnuje správu koncových zařízení (např. pracovních stanic) ani serverů v daných sítích.
Další podmínky	<p>Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.</p>
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

1.4. Služby rozšířené podpory

Popis předpokládaného rozsahu poptávaných rolí a služeb v rámci týmů zabezpečujících rozšířenou podporu (35 hodin za měsíc, hodiny lze převádět do dalšího období)

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Hlavní rozšířené služby
Popis služby:	Service desk, Management Incidentů, Management problémů, Management změn, Management konfigurací. Dodavatel sám definuje standardy poskytování těchto služeb, musí však vycházet z všeobecně uznávaných standardů (např. ITIL, COBIT).
Měrná jednotka:*	h

Typ služby:	Popis služby:
Název služby:	Projektové řízení
Popis služby:	Projektový manager (PM) bude zodpovědný za součinnost jednotlivých dodavatelů a koordinaci HW a SW služeb v návaznosti na požadované termíny odevzdání. Projektový manager bude mít vyšší váhu nežli jednotliví PM, kteří jsou zodpovědní za dodávky jednotlivých technologických celků. Projekty jsou řízeny podle standardu (např. PRINCE2).
Měrná jednotka:	h

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Hlavní IT architekt
Popis služby:	Hlavní IT architekt bude zodpovědný za součinnost jednotlivých skupin a koordinaci HW a SW plánu v návaznosti na dosažení cílů stanovených pro ICT. Hlavní architekt bude mít vyšší váhu nežli jednotliví IT architekti, kteří jsou zodpovědní za návrhy jednotlivých technologických celků.
Měrná jednotka:	h

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Business Impact Analyze (BIA)
Popis služby:	Požadavek na vytvoření BIA pro oblast všech systémů se zjištěním dopadu na provoz v případě výpadku. Návrh a optimalizace nového pracovního procesu, který bude použit pro hlavního IT architekta a DR plán.
Měrná jednotka:	h

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Monitorování
Popis služby:	Požadavek na globální monitorování dodaného HW prostředí s využitím stávajících prostředků. Bude nutné navrhnout strukturu monitorování s ohledem na aplikační návaznosti tak aby byl zjištěn vztah mezi vytížením HW a SW. Pravidelné výkonnostní monitorování bude určeno kromě jiného pro hlavního IT architekta a dále pro oblast výkonnostního ladění. Bude zaměřeno především jako podpora provozu, kde je předpokládána tato činnost.
Měrná jednotka:	h

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Migrace aplikace
Popis služby:	Služba zajistí migraci stávající aplikace. Obsahem bude: 1. vytvoření migračního projektu, který popíše v detailu požadavky aplikace na infrastrukturu a jejich splnění ve všech oblastech (síťové, aplikační,

	databázové, zálohovací, bezpečnostní, dohledové, administrační, servisní včetně harmonogramu migrace, 2. provedení vlastní migrace .
Měrná jednotka:	h

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	VMware Health-Check
Popis služby:	Obsahem služby je komplexní kontrola virtualizovaného prostředí s vazbami na využití dostupných prostředků včetně návrhu kroků směřovaných k optimalizaci provozu virtuálních serverů.
Měrná jednotka:	h

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Bezpečnostní administrátor
Popis služby:	Správa bezpečnostních politik, zavádění nových služeb/aplikací do informačního systému, předcházení bezpečnostním incidentům, řešení provozních stavů, údržba aktuální bezpečnostní dokumentace.
Měrná jednotka:	h

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Provoz a údržba technologií
Popis služby:	Hlavním cílem Service Level Managementu je s uživateli dohodnout, odsouhlasit a zdokumentovat cíle, jichž má být dosaženo při provozování IT služeb. Dodržování těchto cílů je pak monitorováno a pravidelně reportováno.
Měrná jednotka:	h

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Bezpečnostní audit
Popis služby:	Kontrola dodržování bezpečnostních politik, penetrační testy, revize stávajících bezpečnostních politik ve vztahu k aktuálně platným bezpečnostním normám a doporučením.
Měrná jednotka:	h

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Bezpečnostní architekt infrastruktury
Popis služby:	Požadavek na vytvoření a doporučení bezpečnostních pravidel s ohledem na přístup k datům. Navržení bezpečnostní kategorizace dat pro místní a vzdálené přístupy. Nutná součinnost s interním bezpečnostním týmem.
Měrná jednotka:	h

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Vytvoření DR plánů
Popis služby:	Ve spolupráci s hlavním IT architektem a BIA bude tato osoba zodpovědná za navržení DR plánu s ohledem na veškeré IT aspekty z toho vyplývající. DR plán bude primárně zaměřen na cluster technologie, replikace datového prostoru, aplikační provázanost s HW, záloha a obnova dat v požadovaných RTO a RPO. Předpokládá se součinnost s projektem zálohování.
Měrná jednotka:	h

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Kapacitní plánování
Popis služby:	Obsahem této služby je kontrola a nezbytné změny ve stávající infrastruktuře tak, aby byla schopna podporovat nově instalované aplikace a systémy. Výstupem služby jsou úpravy designu, konfigurace či příprava podkladů pro upgrade technické infrastruktury. Služba se nezabývá monitoringem již existujícího prostředí, je zaměřena proaktivně na nové aplikace a změny infrastruktury.
Měrná jednotka:	h

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Provozní řády
Popis služby:	Vytvoření kvalitního provozního řádu včetně procesu fyzických přístupů, který chápeme jako nedílnou součást provozního řádu, je nezbytnou podmínkou pro bezproblémové fungování informačního systému.
Měrná jednotka:	h

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Výkonnostní ladění
Popis služby:	Na základě monitorování bude tato služba provádět doporučení a samotnou výkonnostní optimalizaci, ladění systémů v rozsahu HW, SW až po DB systémy. Tato služba bude úzce provázána s monitorováním.
Měrná jednotka:	h

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Profylaxe HW
Popis služby:	Profylaktická kontrola HW - odstavení HW z provozu, mechanická kontrola komponent, čištění vnitřních prostorů od prachu
Měrná jednotka:	h

Typ služby:	Popis služby:
Katalogový list:	Údržba síťové infrastruktury
Popis služby:	Hlavním cílem je kontrola stavu HW/SW infrastruktury s možností předcházet chybám a zajištění rutinního provozu sítě LAN/SAN
Měrná jednotka:	h

1.5. Seznam zařízení

Zadavatel má právo jednostranně navýšit počet těchto zařízení max. o 50 % oproti aktuálnímu stavu, a to bez jakéhokoli vlivu na cenu služeb.

Model HW	Seriové číslo
Fujitsu FibreCAT SX80 Base	931808-D843D7458D
	931808-D830D5DF4B
Dell Power Edge R210 II	2XKYZ02
IBM Systém Storage DS5020	78K1302, 78K1300
IBM System Storage DS4700	13C03LW
QNAP	
IBM BladeCenter HS22 blade server	
IBM BladeCenter HS22 blade server	
IBM BladeCenter HS22 blade server	
IBM BladeCenter HS22 blade server	
IBM BladeCenter HS22 blade server	
IBM BladeCenter HS22 blade server	
IBM BladeCenter H Chassis	06GE719
IBM BladeCenter H Chassis	06GE721
IBM TS3100	78R2136
Dell PowerConnect 6224	
Dell PowerConnect 6248	
Linksys by Cisco WRT54GL	
Nortel 470-48T 48 10/100BaseTX	
Nortel 470-48T 48 10/100BaseTX	
Nortel BayStack 350-24T 400-FX	
Nortel BayStack 350-24T	
Nortel 5510-24T 24 10/100/1000BaseTX	
Nortel 5510-24T 24 10/100/1000BaseTX	
Nortel 470-48T 48 10/100BaseTX	
Nortel 470-48T 48 10/100BaseTX	
Nortel 470-48T 48 10/100BaseTX	
Nortel 470-48T 48 10/100BaseTX	
Nortel 470-48T 48 10/100BaseTX	
Nortel 470-48T 48 10/100BaseTX	
Nortel 470-48T 48 10/100BaseTX	

Nortel 470-48T 48 10/100BaseTX	
Nortel 470-48T 48 10/100BaseTX	
Nortel BayStack 420 24 10/100BaseTX	
Huawei S5700-52P-LI-AC	
Huawei S5700-52P-LI-AC	
Huawei S5700-52P-LI-AC	
Huawei S5700-52P-LI-AC	
Huawei S5700-52P-LI-AC	
Huawei S5700-52P-LI-AC	
3Com 4210	