

Smlouva o poskytování služeb
Správa a provoz serverové infrastruktury a vybraných aplikací
(veřejná zakázka č. HPS/118/2022)

uzavřená ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“)

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli:

1. Hřbitovy a pohřební služby hl. m. Prahy, příspěvková organizace

se sídlem: Pobřežní 72, 186 00 Praha 8
IČO: 45245801
DIČ: CZ45245801
zastoupen: Mgr. Martin Červený, ředitelem
(dále jen „**Objednatel**“ na straně jedné)

a

2. TOTAL SERVICE a.s.

se sídlem: U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7
bankovní spojení: ČSOB, a.s.
č. účtu: 579 579 583/0300
IČO: 256 18 067
DIČ: CZ25618067
zastoupen: [REDACTED], členem představenstva
ID datové schránky: zcq7wsh
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddílu B, vložka 23580
(dále jen „**Poskytovatel**“ na straně druhé)

(Objednatel a Poskytovatel dále též označováni jako „**smluvní strany**“ nebo „**účastníci smlouvy**“)

tuto smlouvu (dále jen „Smlouva“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tato Smlouva je uzavírána na základě výsledků zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Správa a provoz serverové infrastruktury a vybraných aplikací“. Poskytovatel je seznámen s veškerými zadávacími podmínkami předmětné veřejné zakázky na základě které je uzavřena tato smlouva a považuje je za závazné.
- 1.2 Poskytovatel potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s rozsahem a povahou služeb a dalších plnění, které bude plnit na základě této Smlouvy, že jsou mu známy jejich veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k plnění nezbytné. Výslovně potvrzuje, že prověřil veškeré podklady a pokyny Objednatele, které obdržel do dne uzavření této Smlouvy i pokyny, které jsou obsaženy v zadávacích podmínkách, které Objednatel stanovil pro zadání této Smlouvy, že je shledal vhodnými, že sjednaná cena a způsob plnění obsahuje a zohledňuje všechny výše uvedené podmínky a okolnosti.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby servisní podpory provozní a testovací ICT infrastruktury Objednatele, podpora vybraných aplikací a další související služby, zejména pak:
 - Služba HelpDesk, Service desk
 - správa serverové infrastruktury HW
 - správa prostředí diskových polí
 - správa LAN prvků

- správa služby MS Active Directory
- správa infrastrukturních služeb
- správa Linux serverů
- správa databázových serverů pro MS SQL a ORACLE
- správa Exchange, MS Office 365
- správa MS Windows serverů
- správa perimetru sítě Firewall a VPN

Přesná specifikace předmětu smlouvy je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy - Technická specifikace, včetně upřesnění počtu spravovaných zařízení ICT infrastruktury, verzí firmware, verzí OS apod.

2.2 Pro účely této smlouvy se za Služby dělí na:

- 2.2.1 Služby poskytované **kontinuálně** (dále také jen „Služby základní podpory“), které jsou specifikovány v příloze č. 1 této Smlouvy – Technická specifikace prostřednictvím katalogových listů služeb jako Služby základní podpory (dále jen „katalogový list“).
- 2.2.2 Služby poskytované **jednorázově** (dále také jen „Služby rozšířené podpory“). Za Služby rozšířené podpory se dle této smlouvy považují Služby požadované Objednatel na základě písemných objednávek a jedná se o Služby poskytované nad rámec Služeb základní podpory dle této smlouvy, nebo které nejsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy, tj. v katalogovém listu.

3. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb vycházet z popisu stávajícího stavu provozní a testovací IT infrastruktury, který je ve stavu aktuálním ke dni uzavření této Smlouvy uveden v příloze č. 2 této Smlouvy.
- 3.2 Smluvní strany se dohodly, že v případě, že by došlo na základě rozvoje provozní a testovací IT infrastruktury Objednatele ke změnám nebo úpravám s přímým dopadem na rozsah Služeb, oproti jeho původnímu stavu v době uzavření této Smlouvy, nebo ke změnám nebo úpravám IT infrastruktury, které mají dopad i na aplikační systémy, které jsou předmětem Služeb, nebudou takovéto úpravy a změny považovány za změnu Služeb dle čl. 2.1 ani změnu Smlouvy, za předpokladu, že:
- 3.2.1 poskytovatel tyto změny a úpravy odsouhlasil; a
- 3.2.2 předmětné změny a úpravy nemají vliv na sjednanou cenu, termíny a kvalitu Služeb
- 3.3 Zahájením poskytování Služeb základní podpory se rozumí protokolární předání služeb dle katalogového listu Poskytovateli. Protokol o předání Služby základní podpory musí být podepsán zástupcem Objednatele a Poskytovatele. Ode dne podpisu protokolu o předání Služby základní podpory je daná služba poskytována Poskytovatelem až do konce účinnosti této Smlouvy.
- 3.4 Přechodné období, v délce trvání 1 měsíc, je ochranná lhůta určená k úplnému předání a převzetí Služeb základní podpory. Ukončovací období je ochranná lhůta určená k předání Služeb základní podpory na nového poskytovatele nebo zpět na Objednatele. Smluvní strany se zavazují poskytnout patřičnou součinnost. Na výzvu Objednatele se Poskytovatel zavazuje prodloužit spolupráci až o další 2 měsíce, následující po smluvním období, které je uvedeno v čl. 12.1. Během Přechodného i Ukončovacího období nejsou uplatňovány sankce uvedené v čl. 9 této smlouvy.
- 3.5 Veškeré vady zjištěné v průběhu poskytování Služeb je Objednatel povinen oznamovat Poskytovateli. V případě, že v průběhu nebo po dokončení poskytování Služeb Objednatel zjistí dvě a více vad ICT infrastruktury Objednatele způsobené prováděním poskytováním Služeb, je oprávněn plnění jednostranně ukončit. Poskytovatel je povinen opravit zjištěné vady v termínech dle katalogových listů a informovat Objednatele o možnosti pokračování v poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 3.6 Služby rozšířené podpory budou poskytovány dle písemných objednávek předaných Objednatel Poskytovateli. Objednávka na poskytnutí Služeb rozšířené podpory musí obsahovat minimálně následující údaje:

- identifikaci Katalogového listu, na jehož základě má být Jednorázová Služba poskytnuta;
- podrobný popis požadovaných Služeb rozšířené podpory;
- předpokládaný rozsah požadovaných Služeb rozšířené podpory a předpokládanou celkovou cenu za její realizaci;
- požadovaný termín poskytnutí Služeb rozšířené podpory;
- předpokládaný rozsah součinnosti Objednatele;
- kontaktní osobu Objednatele, která odpovídá za realizaci požadavku

Poskytovatel je povinen písemně potvrdit přijetí objednávky nejpozději do jednoho (1) pracovního dne ode dne jeho přijetí. Potvrzením se stává objednávka pro Poskytovatele závaznou a Poskytovatel je povinen poskytnout Služby rozšířené podpory v rozsahu, způsobem a v termínech stanovených v objednávce, za cenu v objednávce určenou. Pokud Poskytovatel s objednávkou nebo jejími jednotlivými částmi nesouhlasí, je povinen o tom Objednatele informovat nejpozději do jednoho (1) pracovního dne ode dne jejího přijetí.

O dokončení realizace objednávky bude vyhotoven akceptační protokol, který bude podepsán oprávněnými osobami obou stran. Zápis o dokončení realizace objednávky je podkladem pro vyhotovení Výkazu poskytovaných služeb Poskytovatelem.

- 3.7 Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na rizika spojená s realizací objednávky na Službu rozšířené podpory („dále jen Požadavek“). Pokud by plnění Požadavku Objednatelem vedlo ke zhoršení výkonu ICT infrastruktury Objednatele či vzniku poruch a škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele předem upozornit a čas strávený nápravami těchto poruch a škod je Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu poskytnutých Služeb; neučiní-li tak, Poskytovatel odpovídá Objednateli za vzniklé škody v plném rozsahu. Pokud Objednatel i přes upozornění Poskytovatele provedené dle tohoto článku Smlouvy nadále trvá na plnění stanoveném v Požadavku, Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé plněním Požadavku, ledaže překročil pokyny vydané Objednatelem.
- 3.8 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou v této Smlouvě.
- 3.9 Součástí poskytování Služeb podle této Smlouvy není zajištění podpory a ani prodloužení záruky u výrobce zařízení a systémů, které Služba zahrnuje.
- 3.10 Součástí poskytování Služeb podle této Smlouvy není placení podpory a maintenance poplatků výrobcům software, zařízení a systémů, které Služba zahrnuje.
- 3.11 Součástí poskytování Služeb podle této Smlouvy nejsou migrace či instalace nových verzí operačních nebo aplikačních systémů.
- 3.12 Součástí poskytování Služeb podle této Smlouvy není dodávka HW ani SW vybavení.
- 3.13 Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s třetími stranami, poskytujícími služby v podpoře a správě HW a SW, týkající se infrastruktury ICT Objednatele a poskytované Služby.
- 3.14 V případě, že pro další bezproblémový chod servisovaných systémů bude nutné provést zásah do některého ze systémů vyžadující krátkodobou nedostupnost služby, nebo systému, má Poskytovatel právo domluvit si servisní interval, ve kterém bude příslušný zásah proveden. Tento servisní interval musí být oznámen Objednateli minimálně 3 pracovní dny předem, pokud není po vzájemné dohodě stanoveno jinak a bude specifikovaná čas a doba trvání výpadku. Objednatel je povinen vyjádřit se k požadovanému termínu, času a době trvání výpadku, případně navrhnout jiný termín vhodný pro provedení zásahu nejpozději do 2 pracovních dní od prokazatelného doručení požadavku odpovědné osobě Objednatele, pokud není po vzájemné dohodě stanoveno jinak. Poskytovatel i Objednatel učiní veškerá opatření, aby dohodnutý servisní interval trval co nejkratší dobu. Pokud Poskytovatel časově překročí dohodnutý servisní interval bez odsouhlasení Objednatelem, je to vnímáno jako závada příslušné kategorie.
- 3.15 Pokud Objednatel požaduje instalaci nové komponenty systému a s touto instalací je spojen výpadek poskytované služby, má Poskytovatel právo domluvit si servisní interval, ve kterém bude příslušná instalace provedena, servisní interval musí být přiměřené délky tak, aby výpadek poskytované služby byl co nejvíce minimalizován.
- 3.16 Objednatel bude poskytovat nezbytné informace a součinnost, potřebné pro plnění dílčích aktivit Poskytovatelem, v souladu s bezpečnostními politikami Objednatele:

- Administrátorská přístupová oprávnění ke spravovaným a administrovaným systémům v majetku Objednatele
- Dokumentace základní integrační a komunikační infrastruktury
- Zajištění fyzického přístupu ke spravovaným systémům v režimu 24x7, nejpozději do 2 hodin od vyžádání
- Zajištění min. 1 pracovního místa s připojením do sítě LAN a internet v prostorách Objednatele
- Osobám odpovědným za poskytování servisních služeb bude zajištěn vzdálený přístup do systému Objednatele prostřednictvím VPN.

4. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel je povinen zajistit zahájení poskytování Služeb od 12/2022 nebo ode dne účinnosti smlouvy, pokud smlouva nabude účinnosti později.
- 4.2 Místem plnění jsou určené prostory Objednatele, tzn.:
- Pobřežní 339/72, 186 00 Karlín
 - Vinohradská 949/157, Praha 3
 - Ďáblická 564/2a, Praha 8
 - U Smíchovského hřbitova 444/1, Praha 5
 - Modřanská 1061/15, Praha 4 - Modřany
 - Národní obrany 39, Praha 6
 - Oblouková 25, Praha 10 - Vršovice
 - Průběžná 284, Jesenice u Prahy
 - Plzeňská 233/30, Praha 5-Motol
 - Vinohradská 2509/214, Praha 10-Strašnice
 - Vinohradská 294/212, Praha 10
 - Vinohradská 1505, 100 00 Strašnice
 - Mírová 69, Kolovraty
 - Antonína Čermáka 84/2, Bubeneč, Praha 6

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 Cena Služeb základní podpory dle této smlouvy (viz příloha č. 1 Katalogové listy) je stanovena jako měsíční paušál. Tato cena Služeb základní podpory je cenou konečnou a nejvýše přípustnou, obsahuje veškeré náklady spojené s poskytováním Služeb základní podpory a její změna je možná pouze v případě změn výše DPH. V tomto případě bude cena upravena podle výše sazeb DPH platných v době vzniku zdanitelného plnění.

CENOVÉ UJEDNÁNÍ ZA KONTINUÁLNÍ SLUŽBY

Popis služeb	Jednotka	Cena v Kč bez DPH (hodnotící kritérium)	Cena v Kč s DPH
Služby základní podpory dle katalogových listů	měsíčně	46 500,00	56 265,00
CELKEM	10 měsíců	465 000,00	562 650,

- 5.2 Cena za Služby rozšířené podpory dle specifikace uvedené v článku 2 odst. 2.2.2. smlouvy je smluvními stranami dohodnutá jako hodinová odměna poskytování Služeb rozšířené podpory na základě objednávky Objednatele ve výši uvedené v tabulce níže, tato sazba je závazná a neměnná:

CENOVÉ UJEDNÁNÍ ZA JEDNORÁZOVÉ SLUŽBY

Popis služeb	Jednotka	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH
Služby rozšířené podpory	hodina	1 450,00	1 754,50

- 5.3 Cena za Služby dle této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem na základě Výkazu poskytovaných služeb dle čl. 7.1 této Smlouvy. Faktura musí být vystavena Poskytovatelem nejpozději do 10. kalendářního dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byly Služby poskytnuty.
- 5.4 V případě, že Služby základní podpory dle příslušného katalogového listu byly poskytovány pouze část kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část paušální ceny za měsíc.
- 5.5 Poskytovatel je povinen ve faktuře za poskytování Služeb vždy zohlednit a výslovně uvést a vyčíslit příslušný nárok Objednatele na slevu z ceny dle čl. 9 odst. 9.7. této Smlouvy.
- 5.6 K cenám bude účtována DPH dle příslušných právních předpisů.
- 5.7 Každá faktura – daňový doklad bude vystavena v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Faktura bude Poskytovatelem odeslána na adresu Objednatele a bude mít, kromě zákonem stanovených údajů, zejména tyto náležitosti:
- a) datum splatnosti;
 - b) číslo Smlouvy,
 - c) Výkaz poskytovaných Služeb;
 - d) vyčíslení slev z ceny;
 - e) IČ a DIČ Poskytovatele a Objednatele;
- 5.8 V případě, že zasláná faktura nebude mít náležitosti daňového dokladu nebo na ní nebudou uvedeny údaje specifikované v čl. 5.7. této Smlouvy nebo nebude přiložen Výkaz poskytovaných služeb, nebo bude neúplná a nesprávná, je Objednatel oprávněn tuto fakturu ve lhůtě splatnosti Poskytovateli vrátit k opravě či doplnění. V takovém případě lhůta splatnosti faktury běží až od okamžiku doručení opravené faktury Objednateli.
- 5.9 Splatnost veškerých faktur – daňových dokladů, vystavených na základě této Smlouvy činí 30 dnů ode dne doručení řádně vystavené faktury Objednateli.
- 5.10 Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžítá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.

6. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1 Smluvní strany se zavazují informovat bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran.
- 6.2 Poskytovatel je povinen realizovat předmět této Smlouvy řádně, pečlivě a v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s poskytováním Služeb bez zavinění Objednatele či v důsledku okolností vylučujících odpovědnost za škodu po dobu delší než pět (5) dnů, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel.
- 6.3 Poskytovatel je povinen dodržovat veškeré interní předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen. Poskytovatel je povinen zajistit, aby všechny osoby podílející se na poskytování Služeb dle této Smlouvy tyto předpisy dodržovaly.
- 6.4 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby základní podpory v termínech a v kvalitě definované v jednotlivých katalogových listech - Service Level Agreements (dále jen „SLA“).
- 6.5 Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v poskytování Služeb a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu

Smlouvy. Poskytovatel je povinen upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či hrozící výpadky poskytovaných Služeb.

- 6.6 Poskytovatel je povinen upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 6.7 V případě, že dojde k výběru nového subjektu odlišného od Poskytovatele, který bude poskytovat Objednateli služby obdobné Službám dle této Smlouvy, nebo Objednatel zahájí nebo bude zvažovat výběr takového poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a novým poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele a poskytnout součinnost během ukončovacího období dle čl. 3 odst. 3.4. této smlouvy.
- 6.8 Poskytovatel je oprávněn k poskytování Služeb využít subdodavatele. Při poskytování Služeb prostřednictvím subdodavatele odpovídá Poskytovatel, jako by Služby poskytoval sám.
- 6.9 Poskytovatel odpovídá za bezpečnost svých pracovníků. Před zahájením činnosti budou všichni pracovníci proškoleni o dodržování bezpečnosti práce odpovídající místním bezpečnostním pravidlům, a to v součinnosti s odborným specialistou Objednatele.
- 6.10 Poskytovatel je povinen do 5 dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy předložit Objednateli seznam pracovníků, kteří se budou podílet na poskytování Služeb, a tento seznam průběžně aktualizovat.
- 6.11 Poskytovatel se zavazuje, že poskytování Služeb neomezí současný provoz Objednatele a neohrozí bezpečnost v prostorách Objednatele.
- 6.12 Poskytovatel je povinen uzavřít pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy v rozsahu 2.000.000,- Kč, a to po celou dobu trvání této Smlouvy. Existenci pojistné smlouvy je Poskytovatel povinen prokázat Objednateli ke dni účinnosti této Smlouvy a neprodleně Objednateli písemně oznámit případné změny v těchto skutečnostech, jinak Poskytovatel odpovídá za případnou škodu, která nesplněním této povinnosti vznikne. Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli takovou pojistnou smlouvu bezodkladně předložit.
- 6.13 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro poskytování Služeb dle této smlouvy,
- 6.14 Objednatel je oprávněn kontrolovat průběžně kvalitu poskytovaných Služeb a písemně Poskytovatele upozorňovat na zjištěné nedostatky.

7. EVIDENCE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 7.1 Poskytovatel nejpozději 5. pracovní den následujícího měsíce předloží Objednateli výkaz poskytovaných Služeb za měsíc předchozí. Tento výkaz poskytovaných Služeb bude rovněž tvořit přílohu faktury za poskytování Služeb.
- 7.2 Reporting SLA Služeb základní podpory je předmětem výkazu poskytovaných služeb.
- 7.3 Objednatel je povinen ve lhůtě tří (3) pracovních dnů ode dne jeho doručení Objednateli výkaz poskytovaných služeb písemně potvrdit nebo k němu písemně uvést své výhrady. Uvede-li Objednatel ve stanovené lhůtě výhrady k Výkazu poskytovaných služeb, zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení.
- 7.4. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k výkazu poskytovaných služeb žádné připomínky, považují smluvní strany tento dokument za Poskytovatelem řádně předaný a Objednatelem řádně převzatý.
- 7.4 Poskytovatel se zavazuje ke každé ze Služeb základní podpory dle jednotlivých katalogových listů zprovoznit nejpozději do patnácti (15) pracovních dní od zahájení poskytování dané Služby základní podpory, systém dohledu poskytování Služeb základní podpory, který umožní monitorování poskytování Služeb základní podpory Objednatelem (dále jen „Monitoring“) tak, aby bylo možné sledovat a kontrolovat zejména plnění SLA ze strany Poskytovatele.
- 7.5 Na základě Monitoringu budou vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky Monitoringu (dále jen „Reporty“), ze kterých je jednoznačně zřejmé, zda byly Služby základní podpory dle této Smlouvy poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA a není-li pro určitou Službu základní podpory či další plnění

dle této Smlouvy SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby základní podpory sjednanou v této Smlouvě (příslušném katalogovém listu).

- 7.6 Reporty budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období uvedené pro danou Službu základní podpory v příslušném katalogovém listě (dále jen „Vyhodnocovací období“) a budou Objednateli doručeny nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od ukončení daného Vyhodnocovacího období. Není-li délka Vyhodnocovacího období uvedena v příslušném katalogovém listě, platí, že jeho délka je 3 kalendářní měsíce.

8. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 8.1 Bude-li součástí Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle této Smlouvy autorské dílo podle zákona č. 121/2001 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorské dílo“), nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla Objednateli k užívání nevýhradní právo užití takovéto autorské dílo všemi způsoby nezbytnými k naplnění účelu vyplývajícímu z této Smlouvy, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu bez omezení rozsahu množství, technologického, teritoriálního (dále jen „Licence“). Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence, souhlas Poskytovatele k postoupení Licence na třetí osoby a souhlas Poskytovatele udělený Objednateli k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací autorského díla, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorskému dílu a že má souhlas autorů k uzavření těchto licenčních ujednání a že toto prohlášení zahrnuje i taková práva autorů, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.
- 8.2 Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k počítačovým programům, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se Licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli zdrojové kódy takových počítačových programů a koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny průběžně aktualizovat a poskytovat i dokumentaci provedených změn. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do třiceti (30) dnů od skončení účinnosti této Smlouvy
- 8.3 Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby údělem Licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob. Nebude-li výjimečně možné po Poskytovateli spravedlivě požadovat udělení Licence v rozsahu dle čl. 8.1 této Smlouvy, zejména proto, že se jedná o tzv. standardní počítačové programy, je Poskytovatel povinen na to písemně Objednatele upozornit spolu s náležitým odůvodněním a poskytnout Objednateli nebo zajistit pro Objednatele poskytnutí licence či podlicence v nejširším možném rozsahu. Postup dle předchozí věty je možný jen s výslovným písemným souhlasem Objednatele, přičemž se Objednatel zavazuje, že tento souhlas neodmítne poskytnout bez vážného důvodu.
- 8.4 Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- 8.5 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 8.6 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Služeb, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.

9. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A SMLUVNÍ POKUTY, SLEVA Z CENY, ÚROK Z PRODLENÍ

- 9.1 Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu dle příslušných právních předpisů a dle této Smlouvy.
- 9.2 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na rizika vzniku

- škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží.
- 9.3 Smluvní strana, která poruší svou povinnost plynoucí z této smlouvy nebo z obecně závazných právních předpisů, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé straně, ledaže prokáže, že porušení povinnosti bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Nárok na náhradu škody není dotčen zaplacením jakékoliv smluvní pokuty dle této smlouvy.
 - 9.4 Poskytovatel se zavazuje uhradit Objednateli či orgánu veřejné moci veškeré finanční částky, které budou Objednateli ve správním, soudním či jiném obdobném řízení uloženy jako pokuty či jiné majetkoprávní sankce za Poskytovatelem způsobené porušení právních povinností.
 - 9.5 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu nebo prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost a bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
 - 9.6 V případě prodlení Poskytovatele s dodržáním sjednaného termínu zahájení poskytnutí Služeb základní podpory je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3000,- Kč, a to za každý započatý den a případ prodlení.
 - 9.7 V případě prodlení Poskytovatele s dodržáním časových lhůt dle parametrů Služeb základní podpory definovaných jako SLA je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli jednorázovou slevu. Výše jednorázové slevy se vypočítá na základě tabulky viz. Příloha č. 2, bod č. 4 „Výpočet slevy z ceny za porušení SLA“.
 - 9.8 V případě prodlení Poskytovatele s dodržáním sjednaného termínu poskytnutí Služeb rozšířené podpory dle této smlouvy, na které se nevztahují parametry SLA, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč, a to za každý i započatý den a případ prodlení.
 - 9.9 V případě, že Poskytovatel poruší některou ze svých povinností stanovenou mu čl. 6.3, 6.7 nebo 7.4. této Smlouvy, a toto porušení nenapraví ani v dodatečné lhůtě stanovené mu Objednatel, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
 - 9.10 V případě, že Poskytovatel poruší některou ze svých povinností stanovenou mu čl.8.1, čl. 8.2. nebo čl.8.3, této Smlouvy, a toto porušení nenapraví ani v dodatečné lhůtě stanovené mu Objednatel, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
 - 9.11 V případě, že Poskytovatel poruší některou ze svých povinností stanovenou mu čl. 10. této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
 - 9.12 Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do 30 dnů od doručení výzvy Objednatele k její úhradě Poskytovateli. Objednatel si vyhrazuje právo na určení způsobu úhrady smluvní pokuty, a to včetně formy zápočtu proti kterékoliv splatné pohledávce Poskytovatele vůči Objednateli, Objednatel je tedy oprávněn započítat smluvní pokuty proti Poskytovatelem fakturovaným částkám za plnění a Poskytovateli bude tedy uhrazena fakturovaná částka snížená o příslušnou smluvní pokutu.
 - 9.13 Zaplacením smluvní pokuty dle této Smlouvy není dotčena povinnost k náhradě škody způsobené porušením příslušné povinnosti v plné výši.
 - 9.14 V případě prodlení Objednatele s úhradou daňového dokladu ve sjednané lhůtě splatnosti je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši dvou setin procenta (0,05 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
 - 9.15 V případě prodlení Poskytovatele s úhradou platby, na níž vznikl Objednateli nárok, a to zejména pokud jde o smluvní pokuty, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit úrok z prodlení ve výši dvou setin procenta (0,05 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
 - 9.16 Za porušení povinnosti Poskytovatele udržovat v platnosti pojištění odpovědnosti dle článku 6 odst. 6.12 této smlouvy bude Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý zjištěný případ.

10. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 10.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění Smlouvy:
- si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
 - mohou jejich zaměstnanci nebo třetí osoby získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím či jinak přístup k důvěrným informacím druhé Smluvní strany.
- 10.2 Předávající strana zůstává výlučným nositelem práv k veškerým důvěrným informacím a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace, zejména bude o nich zachovávat mlčenlivost a zajistí, aby je ve stejném rozsahu zachovávaly i jiné osoby, kterým je poskytně v souladu s touto Smlouvou. S výjimkou plnění této Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohla být tato Smlouva splněna. V případě plnění této Smlouvy se smluvní strany zavazují činit tak vždy jen v nezbytně nutném rozsahu.
- 10.3 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu, nebo jejichž zveřejnění předávající strana výslovně zakázala. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti smluvních stran dle čl. 8 této Smlouvy.
- 10.4 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení GDPR“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této smlouvy. Poskytovatel je povinen po celou dobu plnění této smlouvy splňovat veškeré podmínky dle Nařízení GDPR.
- 10.5 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 10.6 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- o se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - o měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací, nebo pokud nejsou chráněny ze zákona,
 - o jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - o po podpisu Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je nositelem práv k těmto informacím.
- 10.7 V případě vzniku mimořádné události, havárie, škody na majetku, zdraví osob apod., bude ve vztahu k informování veřejnosti a k médiím vystupovat vždy Objednatel. Poskytovatel není oprávněn sdělovat zástupcům médií a veřejnosti jakékoli informace, týkající se událostí uvedených v předchozí větě.
- 10.8 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy.

10.9. Ujednání o ochraně a zpracování osobních údajů tvoří Přílohu č. 3 této smlouvy. Je-li příloha č. 2 této smlouvy v rozporu s Nařízením GDPR, je při výkladu práv a povinností rozhodné aktuálně platné a účinné znění Nařízení GDPR.

11. VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN

- 11.1 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených zaměstnanců nebo členů statutárních orgánů smluvních stran.
- 11.2 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Není-li stanoveno jinak, nejsou oprávněné osoby oprávněny ke změnám Smlouvy ani jejímu ukončení, ledaže získají speciální plnou moc.
- 11.3 Každá smluvní strana je oprávněna změnit jí jmenovanou oprávněnou osobu, resp. jejího zástupce, je však povinna na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Vůči druhé smluvní straně je změna účinná okamžikem doručení písemného oznámení této smluvní straně.
- 11.4 Kontaktní osoby:
Oprávněnou osobou na straně Poskytovatele jsou:
a) ve věcech smluvních:
[redacted]
e-mail: [redacted] tel [redacted]
b) ve věcech technických:
Ing. [redacted]
e-mail [redacted], tel.: [redacted]
- Oprávněnou osobou na straně Objednatele jsou:
a) ve věcech smluvních:
[redacted]
e-mail: [redacted] tel.: + [redacted]
b) ve věcech technických:
[redacted], správce počítačové sítě HPS, p.o.
e-mail: [redacted];, tel.: [redacted]
- 11.5 Kontaktní osoby Objednatele mohou zadávat své požadavky skrze Helpdesk (webový portál) Poskytovatele na adrese: <https://helpdesk.totalservice.cz>. Přijetí každého požadavku bude potvrzeno zpětnou emailovou zprávou o přijetí ze strany Poskytovatele.
- 11.6 Kontaktní osoby Objednatele mohou zadávat své požadavky alternativně skrze Calldesk (telefonní služba) Poskytovatele na telefonním čísle +420 270 002 800. Přijetí každého požadavku bude operátorem zaznamenáno do Helpdesk systému zpětně.
- 11.7 Všechny dokumenty mající vztah k plnění této Smlouvy musí být vyhotoveny písemně a podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran

12. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 12.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Smlouva je uzavřena na dobu **10 měsíců** ode dne její účinnosti.
- 12.2 Tuto Smlouvu lze ukončit:
- dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
 - odstoupením od Smlouvy v případech uvedených v této Smlouvě
 - výpovědí bez udání důvodu
- 12.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v těchto případech:
- služby Poskytovatele vykazují v průběhu provádění vady nebo jsou prováděny v rozporu s touto Smlouvou a Poskytovatel ani ve lhůtě dohodnuté s Objednatelem tyto vady neodstraní,
 - nedodržení závazných právních, technických, odborných, oborových norem,

- opakované nesplnění sjednaného rozsahu činností dle této smlouvy nebo povinností Poskytovatele dle této smlouvy,
 - při porušení ostatních povinností stanovených touto smlouvou v případě, že by takový postup Poskytovatele vedl nepochybně k porušení smlouvy podstatným způsobem,
 - Poskytovatel pozbude oprávnění k činnostem, k jejichž provádění je Poskytovatel povinen dle této smlouvy,
 - vůči majetku Poskytovatele bude probíhat insolvenční řízení,
 - Poskytovatel vstoupí do likvidace,
 - Poskytovatel neudrží pojištění dle čl. 6 odst. 6.12. této smlouvy či existenci tohoto pojištění nedoloží ani v dodatečné lhůtě v délce 5 pracovních dnů,
 - Objednateli vznikne opakovaně nárok na zaplacení smluvní pokuty dle čl. 10 této smlouvy
- 12.4 Za den odstoupení od smlouvy se považuje den, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení oprávněné smluvní strany doručeno druhé smluvní straně. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena práva smluvních stran na úhradu smluvní pokuty a na náhradu škody. Při odstoupení od smlouvy ze strany Poskytovatele nejsou dotčena práva Objednatele definovaná v čl. 3, odst. 3.4.
- 12.5. Smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce a běží od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď druhé smluvní straně doručena. Výpověď musí být písemná.
- 12.6. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemným oznámením o odstoupení od této smlouvy druhé straně, účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení druhé straně. V pochybnostech se má za to, že odstoupení bylo doručeno do 10 dnů od jeho odeslání v poštovní zásilce s dodejkou, resp. do 10 dnů od jeho odeslání prostřednictvím informačního systému datových schránek.
- 12.7. Strany se dohodly, že po ukončení smlouvy trvají a zůstávají v platnosti ujednání stran týkající se smluvních pokut a náhrady škody.
- 12.8 Shora uvedené dokumenty se vždy doručují druhé smluvní straně, a to některým ze způsobů dále uvedených:
- Osobně oproti potvrzení o převzetí.
 - Doporučeným dopisem či jinou formou na adresu objednatele nebo poskytovatele uvedenou v záhlaví této smlouvy. Pokud v průběhu plnění této smlouvy dojde ke změně adresy některé ze smluvních stran, je tato smluvní strana povinna neprodleně písemně informovat druhou smluvní stranu o této změně. Odeslaná zásilka se má za doručenu desátý den po jejím odeslání. Nevyzvedne-li si adresát zásilku či jinak vědomě zmaří její doručení, platí, že zásilka řádně došla.
 - Prostřednictvím datové schránky. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání nebo potvrzení o doručení.

13. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 13.1 Veškerá vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Objednatele vyplývající z této Smlouvy se budou řídit právem České republiky. Veškeré spory, které vzniknou z uzavřených smluv nebo v souvislosti s nimi a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1 Tato Smlouva a právní vztahy vzniklé z této Smlouvy se řídí zejména občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy ČR.
- 14.2 Poskytovatel bere na vědomí, že Hřbitovy a pohřební služby hl. m. Prahy, p.o. je na základě ustanovení § 2 odst. 1 a ustanovení § 4 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, subjektem povinným poskytovat na žádost třetí osoby informace, vztahující se k působnosti Hřbitovy a pohřební služby hl. m. Prahy, p.o. Poskytovatel uděluje Objednateli

souhlas, aby veškeré informace obsažené v této smlouvě byly poskytnuty třetím osobám na základě jejich žádosti.

- 14.3 Smluvní strany podpisem této smlouvy potvrzují, že jsou seznámeny s tím, že tato smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 14.4 Tuto Smlouvu lze měnit, doplňovat nebo rušit pouze písemně, není-li v této Smlouvě uvedeno jinak. V případě změny či doplnění dohodou se vyžaduje písemný dodatek k této Smlouvě.
- 14.5 V případě, že se některé ustanovení této Smlouvy stane neplatným či nevykonalným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti, ledaže právní předpis stanoví jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevykonalné ustanovení nahradit jiným, odpovídajícím účelu ustanovení neplatného či nevykonalného.
- 14.6 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží dva (2) a Poskytovatel dva (2) stejnopisy.

15. PŘÍLOHY

Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 - Technická specifikace - katalogové listy č. 1- 11

Příloha č. 2 – Definice SLA, rozsah Služeb základní podpory a Výpočet slevy z ceny za porušení SLA

Příloha č. 3 – Realizační tým Poskytovatele

V Praze dne

V Praze dne 15. listopadu 2022

za Objednatele
Mgr. Martin Červený
ředitel

za Poskytovatele
[redacted]
člen představenstva

Příloha č. 1: Technická specifikace – katalogové listy č. KL01 - KL11

Seznam katalogových listů:

- KL01 – Služby HelpDesk, Service desk
- KL02 – Správa serverové infrastruktury HW
- KL03 – Správa prostředí diskových polí
- KL04 – Správa LAN prvků
- KL05 – Správa služby MS Active Directory
- KL06 – Správa infrastrukturních služeb
- **KL07 – Správa Linux serverů**
- KL08 – Správa databázových serverů pro MS SQL a ORACLE
- KL09 – Správa Exchange, MS Office 365
- KL10 – Správa MS Windows serverů
- KL11 – Správa perimetru sítě Firewall a VPN

KL01 – Služby HelpDesk, Service desk

Stručný popis

Služby HelpDesk, zajišťují centrální komunikační bod pro sledování a vyhodnocování stavu monitoringu a vytváření incidentních ticketů v HelpDeskovém systému Dodavatele. Je to kontaktní místo, přeneseně i softwarové řešení, na něž se uživatel obrací s žádostí o pomoc s vyřešením problému či ohlašuje chybu. Řešitelé díky ní mají požadavky centrálně na jednom místě, což umožní zajistit jejich zpracování, řešení, prioritizaci a v neposlední řadě i dohled nad plněním SLA.

Parametry služby

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet uživatelských požadavků
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 100 ticketů měsíčně
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

ServiceDesk služby

- Dostupnost služby ServiceDesku v požadovaném režimu 24x7,
- Poskytovaná služba v souladu s normou ITIL,
- Vytváření požadavků přes webový formulář, emailem a na základě telefonického rozhovoru,
- V případě provozu 24x7 je v pohotovosti minimální počet 3 pracovníků ServiceDesku (CallDesk Dispečer, L1 support výjezdový technik a L2 senior systém administrátor),
- Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO 27001 a ISO 20001,
- Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů – telefonních, emailových i z monitoringu (notifikace zakládá požadavek v HelpDesku),
- Vyhodnocení požadavků a událostí (dopad, priorita, prvotní analýza),
- Dispečink a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou techniků, servisních zásahů

HelpDesk nástroj

- HelpDeskový nástroj je dostupný přes zabezpečený protokol HTTPS,
- Zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku,
- Zajišťuje automatické zaslání zpětné vazby Objednateli po uzavření požadavku,
- Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací o incidentech z monitorovacího nástroje.

Služby základní podpory

1. Provoz:

- a. Kontrola požadavků v helpdesk systému (na denní bázi)
- b. Vytváření požadavků v helpdesk systému (na denní bázi)
- c. Vyřizování a eskalace požadavků v helpdesk systému (na denní bázi)
- d. Uzavírání požadavků v helpdesk systému (na denní bázi)
- e. Incident management – Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi).
- f. Problém management – Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace).

Služby rozšířené podpory

1. Vytváření nových zákaznických úprav Helpdesk nástroje na základě požadavku zadavatele.

Reportování a měření	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Předpoklady služby	Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.
Výjimky služby	Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny z tohoto SLA. V případě, kdy prokazatelně došlo k Výpadku poskytované Služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku.

KL02 – Správa serverové infrastruktury HW

Stručný popis

Správa serverové výpočetní infrastruktury zajišťuje správu kritické části infrastruktury a výpočetního výkonu Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu.

Parametry služby

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet serverů
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 20 HW zařízení
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

Služby základní podpory

1. Provoz a správa služby
 - a. Konfigurace a administrace hardware serverových systémů,
 - b. Kontrola dostupnosti serverových systémů,
 - c. Kontrola výkonnosti a performance monitoring,
 - d. Pravidelné profylaktické činnosti, kontrola služby,
 - e. Návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
 - f. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support,
 - g. Provádění záloh konfigurací,
 - h. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce a analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku na kvartální bázi.
2. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. Postupy pro provoz a správu služby
3. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
 - b. správa konfigurací předmětné infrastruktury

Služby rozšířené podpory

1. Instalace a konfigurace nového hardware serverových systémů,
2. Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce po schválení žadatelem,
3. Dodávky náhradních dílů,
4. Oprava závad zařízení serverového HW.

Reportování a měření	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Předpoklady služby	<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. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s Vendorem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
Výjimky služby	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.</p> <p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

KL03 – Správa prostředí SAN a diskových polí

Stručný popis

Správa prostředí managementu, SAN a diskových polí zajišťuje správu kritické části infrastruktury a dat Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální zabezpečení provozu SAN Odběratele.

Parametry služby

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet diskových polí a SAN
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 10 zařízení
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

Služby základní podpory

1. Provoz a správa služby
 - a. Pravidelné profylaktické činnosti, kontrola služby,
 - b. Návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
 - c. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support,
 - d. Provádění záloh konfigurací,
 - e. Kontrola dostupnosti diskových polí,
 - f. Konfigurace zónování, LUN masking,
 - g. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce a analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku na kvartální bázi.
2. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. Postupy pro provoz a správu služby,
3. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby,
 - b. správa konfigurací předmětné infrastruktury,

Služby rozšířené podpory

1. Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce po schválení žadatelem,
2. Dodávky náhradních dílů.

Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Předpoklady služby	<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. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
Výjimky služby	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.</p> <p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativních důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

KL04 – Správa LAN prvků

Stručný popis

Správa prostředí managementu, LAN zajišťuje správu kritické části infrastruktury Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální zabezpečení provozu LAN Odběratele.

LAN síť

- Konfigurace a administrace aktivních prvků sítě LAN,
- Konfigurace a administrace aktivních prvků bezdrátové sítě LAN,
- Kontrola a dostupnost síťových prvků.

Parametry služby

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet síťových prvků
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 20 zařízení
3. Doba provozu služby:
 - a. 7x24

POPIS SLUŽBY

Služby základní podpory

Provoz a správa služby

1. Provoz aktivních síťových prvků:
 - a. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace),
 - b. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (dle aktuální situace),
 - c. Provádění záloh konfigurací.
2. Správa aktivních prvků:
 - a. Konfigurace a správa aktivních prvků (IP, QoS,VLAN),
 - b. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců,
 - c. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků.
3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - a. Postupy pro provoz a správu každého typu zařízení.
 - b. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,
4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - a. Aktuální schéma fyzického zapojení do 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

Služby rozšířené podpory

- 1. Instalace a konfigurace nového hardware LAN,
- 2. Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce po schválení žadatelem.
- 3. Dodávky náhradních dílů
- 4. Oprava závad zařízení LAN

Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Předpoklady služby

Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.

Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem, v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.

Výjimky služby

Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.

Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.

V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.

KL05 – Správa služby MS Active Directory

Stručný popis

Správa MS ACTIVE DIRECTORY zajišťuje správu adresářových služeb Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu.

Parametry služby

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet doménových řadičů
 - b. Počet uživatelů v AD
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 3 doménových řadičů
 - b. Do 300 uživatelů v AD
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

Služby základní podpory

1. Provoz služby AD (dle popisu stavu prostředí v tomto KL):
 - Údržba databáze a replikace AD,
 - Systémová správa certifikační autority
 - Profylaktické činnosti, kontrola služby AD (na denní bázi),
 - kontrola logů (na denní bázi),
 - kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
 - návrh preventivních opatření vyplývajících 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),
2. Provoz služby DNS (dle popisu stavu prostředí v tomto KL)
 - Profylaktické činnosti, kontrola systému DNS,
 - kontrola logů (na měsíční bázi),
 - kontrola monitoringu služby DNS (na měsíční bázi),
 - návrh preventivních opatření vyplývajících 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),
3. Správa služby DNS
 - údržba služby DNS - údržba databáze (Hostname, C-Name, přenosy zón, atd.),
 - implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DNS),
4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v

infrastrukturu (společně s dodavateli technologií).

5. Správa účtů a skupin (zakládání, rušení, úpravy)
6. Správa doménové/globální politiky GPO (zakládání, úpravy, rušení)
7. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
 - Postupy pro provoz a správu služby AD,
 - postupy pro obnovu služby AD ze záloh,
8. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
 - aktuální přehled a schéma infrastruktury služby AD,
 - aktuální schéma adresářové struktury AD,
 - správa konfigurací předmětné služby AD.

Služby rozšířené podpory

1. Vytváření nových doménových řadičů
2. Vytváření a správa nových domén
3. Migrace rolí doménových řadičů

Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Předpoklady služby

Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.

Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.

Výjimky služby

Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.

V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativních důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.

KL06 – Správa infrastrukturních služeb

Stručný popis

Správa infrastrukturních služeb zaštiťuje správu kritické části infrastruktury Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální zabezpečení provozu Odběratele.

Parametry služby

1. Měrná jednotka:
 - a. Produkční uzly modulárního řešení, operační systémy
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 30 zařízení
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

Služby základní podpory

Seznam provozovaných síťových služeb

1. WINS – jmenná služba protokolu NetBIOS over TCP/IP.
2. DHCP – přidělování IP adres.
3. NTP – synchronizace času.
4. RADIUS – autentizační protokol.
5. TACACS – autentizační protokol

Zajištění provozu služeb

- a. profylaktické činnosti, kontrola 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).

Správa služeb

- a. údržba databáze, přenosy databází služby na záložní servery, na záložní DHCP servery,
- b. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služeb.

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

Služby rozšířené podpory

1. Instalace síťových služeb,

Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce po schválení žadatelem.

Reportování a měření	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Předpoklady služby	<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. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
Výjimky služby	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

KL7 – Správa Linux serverů

Stručný popis

Služba zajišťuje správu serverů na platformě Linux pro Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu.

Parametry služby

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet serverů
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 5 serverů
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

Služby základní podpory

1. Provoz systémů na bázi LINUX:
 - 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)
 - 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
 - a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce operačního systému (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku,
 - b. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelí,
 - c. Předkládání návrhů na optimalizaci 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
 - a. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení)

<ul style="list-style-type: none"> b. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy c. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací, ...) <ul style="list-style-type: none"> 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 Linux 6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně). <p>Služby rozšířené podpory</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Instalace nových serverů, clusterů, aplikací 2. Migrace serverů, clusterů, aplikací 	
Reportování a měření	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Předpoklady služby	<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. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
Výjimky služby	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

KL8 – Správa databázových serverů pro MS SQL a ORACLE

Stručný popis

Správa MS SQL zajišťuje správu databázových serverů Microsoft SQL a ORACLE pro Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu.

Parametry služby

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet databázových serverů
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 6 zařízení
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

Služby základní podpory

1. Provoz databázové platformy včetně
 - Kontrola logů (na denní bázi)
 - Kontrola integrity systémových db (na týdenní bázi)
 - Profylaktické činnosti (na týdenní bázi)
 - Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců (na měsíční bázi)
 - Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi).
 - Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace).
 - Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).
 - Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně)
2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií)
3. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:
 - Postupy pro provoz a správu databází
 - Postupy pro obnovu databází ze záloh

Služby rozšířené podpory

1. Instalace nových databázových instancí a databází
2. Migrace databázových instancí a databází (i mezi rozdílnými platformami jako např. ORACLE, SYBASE a jiné, pomocí SSIS balíčků, nutná spolupráce dodavatele)
3. Podpora uživatelů (vývojářů, správců aplikací, ...) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména konzultací při ladění a

	<p>optimalizaci náročných DB operací (select, ...),</p> <ul style="list-style-type: none"> • Využití pokročilých služeb DB serveru (XML, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL atd) • Přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, ...)
Reportování a měření	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Předpoklady služby	<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. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
Výjimky služby	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

KL9 – Správa Exchange, MS Office 365

Stručný popis

Správa MS Office 365 zaštiťuje správu virtuálního tenantu Odběratele. Správa Exchange zaštiťuje správu komunikačního řešení Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu.

Parametry služby

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet licencovaných entit
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 500 entit
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

Služby základní podpory

1. Provoz služeb MS Office 365, Exchange Online
 - 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),
2. Správa služeb Exchange:
 - a. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce, (na měsíční bázi),
 - b. analýza vhodnosti a potřeby implementace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků, (na měsíční bázi),
 - c. implementace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků, (na měsíční bázi),
 - d. údržba a zajištění dostupnosti služeb MS Exchange Online
 - e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby Exchange Online
 - f. zakládání uživatelů, kontaktů, distribučních skupin, resource mailboxů a shared mailboxů
 - g. přímá podpora mailboxů VIP uživatelů
3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií).
4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:

- a. postupy pro provoz a správu služby Exchange Online,
 - b. postupy pro obnovu schránek Exchange Online z retence
5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:
- a. aktuální přehled služby Exchange Online,
 - b. aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací Exchange Online,
 - c. správa konfigurací předmětných služeb Exchange Online.

Služby rozšířené podpory

Instalace nových tenantů MS Exchange Online a migrace uživatelů

Reportování a měření	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Předpoklady služby	<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. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
Výjimky služby	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

KL10 – Správa MS Windows serverů

Stručný popis

Správa MS windows serverů zajišťuje dostupnost a spolehlivost těchto služeb pro Odběratele. Současně se soustředí na správnou performance a maximální dostupnost + zabezpečení správného provozu.

Parametry služby

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet serverů
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 20 serverů
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

Služby základní podpory

1. Provoz systémů na bázi Microsoft Windows:
 - 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)
 - 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
 - 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 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
 - a. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení)

<ul style="list-style-type: none"> b. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy c. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací,...) <ul style="list-style-type: none"> 4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavatelem technologií). 5. Správa a aktualizace provozní dokumentace serverů Windows 6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně). <p>Služby rozšířené podpory</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Instalace nových serverů, clusterů, aplikací 2. Migrace serverů, clusterů, aplikací 	
Reportování a měření	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Předpoklady služby	<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. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
Výjimky služby	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativních důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

KL11 – Správa perimetru sítě Firewall a VPN

Stručný popis

Firewall, DMZ, LAN a Wi-Fi

- Konfigurace a administrace aktivních bezpečnostních prvků – firewall, sand-box
- Konfigurace a administrace aktivních prvků bezdrátové sítě - kontroléry,
- Kontrola a dostupnost síťových prvků tvořící DMZ.

Parametry služby

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet bezpečnostních síťových prvků
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 5 zařízení
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

Služby základní podpory

Provoz a správa služby Firewall

1. Provoz:
 - a. kontrola výkonnosti a performance monitoring,
 - 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 Dodavatele,
 - e. řešení incidentů a problémů na základě požadavků Odběratele
2. Správa:
 - a. konfigurace a správa aktivního prvku (nastavování interface, vytváření pravidel (politik), řazení pravidel, traffic shaping, VPN tunely, správa a nastavování NAT)
 - 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 Odběratelem,
 - e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků
 - f. předkládání návrhů na optimalizaci
 - g. konzultace
 - h. upgrading
 - i. instalace patchů, hotfixů, service packů po dohodě s Odběratelem

Služby rozšířené podpory

1. Instalace a konfigurace nového hardware,

<p>2. Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce po schválení žadatelem.</p> <p>3. Dodávky náhradních dílů</p>	
Reportování a měření	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Předpoklady služby	<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. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
Výjimky služby	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.</p> <p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

Příloha č. 2: Definice SLA, rozsah Služeb základní podpory a Výpočet slevy z ceny za porušení SLA

1. Obecná ustanovení

V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění Služeb základní podpory, jejichž předmět je smluvně vymezen příslušným katalogovým listem, nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období (Service level Agreement, SLA), vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za Služby základní podpory pro dané Vyhodnocovací období. Do stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nezapočítává doba plánované odstávky dané Služby základní podpory. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr), viz Tabulka č. 2.

V případě, že dojde k nedodržení více dílčích SLA parametrů v rámci jedné Služby základní podpory, platí, že jednorázová sleva z ceny se uplatní ke všem nedodržným dílčím SLA parametrům konkrétní Služby základní podpory.

V případě, že v důsledku výpadku jedné Služby základní podpory jako celku nebo i jen její části, dojde k výpadku i dalších Služeb základní podpory nebo i jen jejich jednotlivých částí platí, že jednorázová slevy z ceny za nedodržené parametry SLA se sčítají.

Definice základních pojmů:

- Dostupnost:

Dostupností je míněna dostupnost Služby základní podpory v průběhu provozní doby zaručené. Dostupnost je vyhodnocována v rámci Vyhodnocovacího období. Na vyhodnocení dostupnosti, resp. nedostupnosti Služby základní podpory mají dopad pouze incidenty kategorie A (incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují). Dostupnost Služby základní podpory je vyhodnocována v procentech za Vyhodnocovací období.

- Provozní doba zaručená:

Provozní dobou zaručenou je míněna provozní doba Služby, v průběhu které je Objednatelem požadovaná a současně Poskytovatelem garantovaná plná nebo omezená dostupnost Služby základní podpory, a to včetně plné podpory ze strany Poskytovatele. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Dostupnost Služby, resp. úroveň/rozsah její dostupnosti v době mimo zaručenou provozní dobu je specifikována příslušným katalogovým listem.

- Maximální doba výpadku:

Maximální dobou výpadku je míněno maximální časové období, po které je v rámci zaručené provozní doby přípustná jednorázová nedostupnost Služby základní podpory. Maximální doba výpadku je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách a minutách).

- Maximální doba nedostupnosti dat:

Maximální dobou nedostupnosti dat je míněna ztráta nebo nedostupnost transakčních, aplikačních či systémových dat využívaných/spravovaných danou Službou základní podpory, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Maximální doba nedostupnosti dat je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách a minutách).

- Maximální doba servisní odezvy:

Reakční dobou servisní opravy je míněna doba, do které je Poskytovatel povinen zareagovat (např. potvrdit přijetí a zahájení řešení) na nový záznam v helpdeskovém systému, který byl založen v rámci Provozní doby zaručené. Maximální doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v minutách).

- Odstranění výpadku – A, B a C:

Definice jednotlivých kategorií výpadků jsou uvedeny v příslušných katalogových listech. Odstranění výpadku je měřeno/vyhodnocováno v jednotkách času (v hodinách nebo minutách pro kategorii A, ve dnech pak pro kategorii výpadku B a C).

Čas potřebný k odstranění hardwarové závady třetí smluvní stranou (přímým smluvním partnerem Objednatele, který zajišťuje servis hardware využívaného Službami základní podpory dle katalogových listů), se do doby odstranění výpadku nezapočítává.

Plánované odstávky dané Služby základní podpory se do doby výpadku nezapočítávají.

2. Smluvní rozsah Služeb základní podpory

Katalogový list	Maximální měsíční hodinový rozsah Služby základní podpory (součet hodnot dle katalogových listů)
KL01-07, KL09-11	40 hodin
KL08	5 hodin

3. Definice SLA parametrů

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) – SPOLEČNÁ TABULKA PRO VŠECHNY KATALOGOVÉ LISTY			
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota pro KL 01	Hodnota pro KL 02,03,04,05,06,07, 08,09,10,11
Dostupnost	[%/měsíc]	98 %	99 % (max. 8h výpadku)
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	24x7x365 a 8x5x365	24x7x365
Max. doba výpadku	[hod]	Se řídí dle KL 2-11	10
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	Se řídí dle KL 2-11	10
Max. doba zahájení řešení incidentu/požadavku	[min]	Se řídí dle KL 2-11	120
Odstranění výpadku – A	[hod]	Se řídí dle KL 2-11	48
Odstranění výpadku – B	[dny]	Se řídí dle KL 2-11	6
Odstranění výpadku – C	[dny]	Se řídí dle KL 2-11	12
Upřesnění kategorií výpadků a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)			
Kategorie A	Nedostupnost některé z klíčových technických součástí, LAN konektivity, DB systémů nebo systémů ověřování uživatelů apod.		
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby jako celku, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost služby.		
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B		

4. Výpočet slevy z ceny za porušení SLA

Název parametru	Slevy z ceny příslušné ceny Služby základní podpory v Kč (bez DPH)	Způsob výpočtu
Dostupnost Služby	500,-	Za každou započatou 1 hodinu nedostupnosti nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba výpadku	350,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba nedostupnosti dat	500,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba servisní odezvy	500,-	Za každých započatých 30 minut nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie A	500,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie B	200,-	Za každý započatý den nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie C	200,-	Za každý započatý den nad stanovenou hodnotu parametru

Příloha č. 3: Realizační tým Poskytovatele

Seznam členů realizačního týmu, kteří se budou podílet na plnění veřejné zakázky

Poskytovatel se zavazuje alokovat na poskytování Služeb základní podpory dle této Smlouvy (v rozsahu a kvalitě) kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele a poskytovat plnění dle této Smlouvy za účasti členů realizačního týmu uvedeného v této Příloze č. 3 této Smlouvy

Pozice (role)	Identifikační údaje osoby	Dodavatel / člen společnosti dodavatelů / poddodavatel, k němuž osoba patří
IT specialista na databázové systémy	Marek Doležal	TOTAL SERVICE a.s.
IT specialista na systémy sítí	Petr Borovička	TOTAL SERVICE a.s.
IT specialista pro serverovou infrastrukturu (Intel servery)	Petr Bretšnajdr	TOTAL SERVICE a.s.
IT specialista pro infrastrukturu pro ukládání dat	Petr Horský	TOTAL SERVICE a.s.
IT specialista na OS Microsoft Windows Server – Active Directory	Martin Kapl	TOTAL SERVICE a.s.
IT specialista na serverové operační systémy OS Linux	Tomáš Horáček	TOTAL SERVICE a.s.