



KUJCP017SGB3

SMLOUVA O SLUŽBĚ „HW A SW PODPORA INFRASTRUKTURY“

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Č. smlouvy Zákazníka: *PON/01NF/011/17*

Č. smlouvy Poskytovatele: *20014 E PX 19*

Zákazník: Jihočeský kraj
Adresa: U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice
IČ: 70890650
DIČ: CZ70890650
Bankovní spojení: ČSOB a.s.
Číslo účtu: 199783072/0300
Zastoupený: Mgr. Ivanou Stráskou, hejtmankou

Osoby pověřené
jednáním v rozsahu
této smlouvy:

- ve věcech
technických: Ing. Petr Váňa, tel.: 386 720 417, e-mail: vana@kraj-jihocesky.cz; Ing. Václav Hála, tel.: 386 720 507, e-mail: hala@kraj-jihocesky.cz; Jan Suchan, tel.: 386 720 166, e-mail: suchan@kraj-jihocesky.cz

dále jen „Zákazník“

a

Poskytovatel: S&T CZ s.r.o.
Adresa: Na Strži 1702/65, 140 00 Praha 4
IČ: 44846029
DIČ: CZ44846029
Bankovní spojení: Československá obchodní banka a.s.

Číslo účtu: 117422733/0300
Ing. Václavem Krausem, Miroslavem Bečkou a Vojtěchem Dvořákem,
Zastoupený: jednatelem společnosti

Osoby pověřené
jednáním v rozsahu
této smlouvy:

- ve věcech Ing. Zdeněk Sychra, tel.: 728 039 363, e-mail: zdenek.sychra@sntcz.cz
technických:

Zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 6033

dále jen „**Poskytovatel**“

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je poskytování služeb za podmínek uvedených v této smlouvě a v jejích přílohách, které tvoří její nedílnou součást (dále též „smlouva“). Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi řádně na základě této smlouvy poskytovat následující služby:

HW A SW podpora infrastruktury Krajského úřadu Jihočeského kraje

2. Místem plnění smlouvy je město České Budějovice.

II. Doba poskytování služeb

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby, jež jsou předmětem této smlouvy, od okamžiku nabytí účinnosti této smlouvy dne 22. května 2017 do 30. června 2018.

III. Cena služeb

1. Cena za celé období poskytování služeb dle článku II. uvedených v této smlouvě se stanovuje na:
4 964 509,- Kč (slovy čtyřmilionydevětsetšedesátčtyřtisícepětsetdevět Kč) bez DPH.
2. Cena za poskytování služeb uvedených v této smlouvě je cenou nejvýše přípustnou a konečnou, přičemž zahrnuje veškeré dodávky a služby nutné k provedení předmětu plnění v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Do sjednané ceny jsou dále zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele související s předmětem plnění.
3. Jako účtovací období při poskytování služeb vyplývajících z této smlouvy se sjednává období kalendářního měsíce.
4. Cena za účtovací období se stanovuje jako 1/13 celkové ceny dle článku III. odst. 1. Jako první účtovací období se stanovuje červen 2017, jako poslední červen 2018.

IV. Platební podmínky

1. Platba za služby poskytnuté podle této smlouvy bude provedena na základě faktury – daňového dokladu (dále jen faktura) vystaveného Poskytovatelem vždy k poslednímu kalendářnímu dni v příslušném měsíci poskytování služby. Poskytovatel zašle Zákazníkovi fakturu na částku uvedenou v ustanovení čl. III. odst. 4 této smlouvy. Faktura bude mít náležitosti dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v souladu s § 435 občanského zákoníku. Faktura je splatná do 14 dnů od data jejího doručení na adresu Zákazníka. Zákazník provede úhradu ceny bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele, jež je vyznačen na příslušné faktuře nebo jinak písemně oznámen ze strany Poskytovatele. Platba bude probíhat výhradně v českých korunách. DPH bude stanovena podle příslušných předpisů platných ke dni zdanitelného plnění.
2. Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje daňového dokladu vyžadované platnými právními předpisy, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je Zákazník oprávněn vrátit ji ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů od jejího převzetí Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Zákazníkovi.
3. Bude-li Zákazník v prodlení s úhradou ceny dle této smlouvy, je Poskytovatel oprávněn na Zákazníkovi požadovat úhradu úroku z prodlení ve výši stanovené podle § 1802 občanského zákoníku, a to za každý i započatý kalendářní den prodlení z částky, s jejíž úhradou je Zákazník v prodlení.

V. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel bude při plnění předmětu dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno Zákazníka a postupovat v souladu s jeho pokyny. V případě nevhodných pokynů Zákazníka je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Zákazníka písemně upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů Zákazníka Zákazníkovi nebo Poskytovateli či třetím osobám vznikly.
2. Poskytovatel je povinen písemně (e-mailem), bez zbytečného odkladu oznámit Zákazníkovi všechny okolnosti, které zjistil při plnění předmětu plnění této smlouvy a které mohou mít vliv na změnu pokynů nebo zájmů Zákazníka souvisejících s předmětem plnění.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby zejména v souladu s:
 - a. platnými právními předpisy (viz např. zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy v platném znění a související legislativou pro oblast dlouhodobého řízení informačních systémů),
 - b. vnitřními normami Zákazníka, se kterými byl prokazatelným způsobem seznámen,
 - c. best practices,
 - d. touto smlouvou.
4. Poskytovatel se dále zavazuje:
 - a. poskytovat předmět plnění dle čl. I této smlouvy řádně a včas za dohodnutou cenu a za podmínek této smlouvy,
 - b. při plnění této smlouvy brát zřetel na provozní potřeby Zákazníka, postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat, postupovat dle zákona č. 101/2000 Sb., zákona o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů,
 - c. že jeho zaměstnanci se budou pohybovat ve vyhrazených prostorách v sídle Zákazníka a nebudou se svévolně pohybovat v ostatních prostorách bez přítomnosti odpovědného pracovníka Zákazníka a budou dodržovat bezpečnostní a další pravidla platná pro prostory Zákazníka.
 - d. předložit Zákazníkovi požadavky na potřebnou dokumentaci, materiály a informace nezbytné pro plnění předmětu smlouvy, stejně jako požadavky na součinnost při organizačním zajištění,
 - e. zajistit pro plnění této smlouvy potřebný počet kvalifikovaných pracovníků tak, aby předmět smlouvy byl naplněn řádně a včas; Poskytovatel se zavazuje plnit předmět plnění dle této smlouvy

přednostně osobami, prostřednictvím kterých prokázal splnění technického kvalifikačního předpokladu dle § 56 odst. 1 písm. b) ZVZ a které jsou uvedeny v nabídce Poskytovatele,

- f. umožnit Zákazníkovi kontrolu plnění, pokud tato kontrola je objektivně možná a nemůže způsobit žádné překážky plnění Poskytovatele nebo nemůže mít vliv na plnění předmětu dle této smlouvy,
 - g. neprodleně informovat Zákazníka o změně komunikačních kanálů (e-mail, telefon) na které je Zákazník oprávněn zasílat informace o požadavcích v rámci předmětu plnění dle čl. I. této smlouvy,
 - h. informovat písemně (e-mailem) bezodkladně Zákazníka o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal, vznesených požadavcích orgánů státního dozoru, a uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této smlouvy ovlivnit,
 - i. provádět veškeré práce, dodávky a služby pod svým jménem a na svou vlastní zodpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, má Poskytovatel odpovědnost za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám,
 - j. informovat bezodkladně Zákazníka o jakémkoliv porušení této smlouvy ze strany Poskytovatele,
 - k. i bez pokynů Zákazníka provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro splnění smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody a to pouze tehdy, že prokazatelně nebylo možné Zákazníka informovat a vyčkat jeho pokynů k provedení výše uvedených nutných úkonů. Zákazník je v tomto případě oprávněn dodatečně schválit provedené úkony ze strany Poskytovatele a tyto vyhodnotit z hlediska jejich účelnosti. Poté má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů dodatečně schválených Zákazníkem,
 - l. jednat se Zákazníkem v českém jazyce,
 - m. k odpovědnosti za škody na technickém vybavení Zákazníka, které prokazatelně způsobili pracovníci Poskytovatele,
5. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má uzavřenou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě v souvislosti s výkonem jeho činnosti, ve výši nejméně 2,5 mil. Kč. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání této smlouvy bude pojištěn ve smyslu tohoto ustanovení a že nedojde ke snížení pojistného plnění pod částku uvedenou v předchozí větě.
6. Poskytovatel má právo rozhodovat podle svého uvážení o přidělení svých zaměstnanců pro zajištění jednotlivých služeb. V některých případech, zejména kdy je to podmínkou výrobce nebo dodavatele produktu, mohou být služby prováděny autorizovaným servisem výrobce nebo dodavatele, Poskytovatel však za plnění odpovídá, jako by plnil sám.
7. Zákazník se zavazuje poskytovat Poskytovateli nezbytnou součinnost, potřebnou pro řádné plnění, a to v rozsahu a způsobem, který lze pro tuto součinnost po Zákazníkovi spravedlivě požadovat dle této smlouvy.

Bude-li Poskytovatelem požadována po Zákazníkovi jakákoliv součinnost dle předchozí věty, je Poskytovatel povinen ji před započatím jakéhokoliv plnění z této smlouvy dostatečně a prokazatelně specifikovat.

V případě, že Zákazník nevyvine takto specifikovanou a požadovanou součinnost při plnění dle této smlouvy, je Poskytovatel povinen upozornit Zákazníka písemně na nedostatečnou součinnost pověřených pracovníků Zákazníka. V tomto případě, pokud by hrozilo ohrožení kvality nebo termínů poskytovaných služeb, může Poskytovatel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku. Poskytovatel je v tomto případě oprávněn přiměřeně použít ustanovení podle čl. V. odst. 9 této smlouvy. Zákazník využije přiměřených schopností a vynaloží přiměřenou péči a pozornost, aby poskytnutá součinnost byla Poskytovateli poskytnuta včas.

Požadovanou součinností Zákazníka je zejména:

- a. umožnit pracovníkům Poskytovatele a jeho Subdodavatelům přístup k příslušnému hardwaru pod správou Zákazníka,
- b. poskytovat Poskytovateli všechny nezbytné informace, podklady a doklady nutné k plnění předmětu této smlouvy a potřebné pro správné a včasné provedení požadavku (zejména přesný popis problému) v rámci možností pracovníků Zákazníka,

- c. na potřebnou dobu zajistit Poskytovateli spolupráci správců a dalších případných pracovníků Zákazníka podle povahy požadavku,
 - d. při provádění podpory na místě pověřeni pracovníci Zákazníka zajistí přítomnost oprávněné osoby v místě podpory, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti,
8. V případě, že Zákazník prokazatelně zamezí či zpozdí provedení či dokončení služeb v rámci předmětu plnění dle této smlouvy, potom Poskyvatel ve stejném rozsahu není odpovědný za zpoždění provedení služeb.

VI. Ukončení smlouvy

1. Tato smlouva může být ukončena vzájemnou dohodou smluvních stran.
2. Zákazník je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě porušení povinností Poskyvatelem tehdy, pokud Poskyvatel nenapraví toto porušení do čtrnácti dnů po tom, co obdrží od Zákazníka písemnou výzvu k nápravě vadného stavu. Do doby odstranění vadného plnění je Zákazník oprávněn pozastavit plnění všech svých závazků podle této smlouvy. Za těchto okolností nemá Poskyvatel žádné nároky vůči Zákazníkovi z toho titulu, že pozastavil plnění svých závazků. Porušením povinností na straně Poskyvatele se rozumí porušení povinností stanovených Poskyvatelem v čl. V této smlouvy a v příloze č. I této smlouvy.
3. Poskyvatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě porušení povinností Zákazníkem tehdy, pokud Zákazník nenapraví toto porušení do čtrnácti dnů po tom, co obdrží od Poskyvatele písemnou výzvu k odstranění vadného plnění. Do doby odstranění vadného plnění je oprávněn pozastavit plnění všech svých závazků podle této smlouvy až do doby, kdy bude stav napraven. Za těchto okolností nemá Zákazník žádné nároky vůči Poskyvatelem z toho titulu, že pozastavil plnění svých závazků. Porušením povinností na straně Zákazníka se rozumí porušení povinností dle čl. III a IV. této smlouvy a absence poskytnutí součinnosti k plnění předmětu smlouvy.
4. Odstoupení od smlouvy musí mít písemnou formu a je účinné dnem doručení druhé smluvní straně.
5. Jestliže se kterákoli ze stran ocitne v platební neschopnosti, je zahájeno insolvenční řízení nebo je zahájena likvidace (za jiným účelem než jen z důvodu sloučení nebo rekonstrukce) či je-li ustanoven nucený správce majetku který řídí podnikání této strany anebo dojde-li k zabavení majetku pro neplacení dluhů, potom druhá strana může od této smlouvy odstoupit za podmínek stanovených v čl. VI. odst. 4 této smlouvy.
6. V případě ukončení smlouvy jedním z výše uvedených důvodů, jsou strany povinny vzájemně vypořádat práva a závazky ze zaniklé smlouvy.

VII. Odpovědnost za škodu

1. Zákazník je povinen v maximální možné míře předcházet vzniku škod a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod, zejména je povinen provozovat produkty, ke kterým jsou služby poskytovány v souladu s jejich popisy, dokumentací a provozními návody a respektovat doporučení Poskyvatele pokud jde o implementaci a provoz produktů a chránit produkty před neoprávněnými zásahy třetích osob.
2. Poskyvatel odpovídá za škody vzniklé Zákazníkovi, které mu způsobil porušením povinností stanovených smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem. Poskyvatel není odpovědný za škody ani obchodní ztráty vzniklé ztrátou zapříčiněnou Zákazníkem, zničením, nebo poškozením dat, nebo ztrátou licence opravňující Zákazníka k užití produktu.
3. Poskyvatel nepřebírá žádnou odpovědnost za:
 - a. jakoukoli ztrátu, zranění nebo škodu, kterou utrpí Zákazník, způsobenou tím, že Zákazník nedodržel pracovní předpisy, postupy, návody a pokyny uvedené v dokumentaci anebo doporučeních Poskyvatele;
 - b. jakoukoli ztrátu nebo nárok vzniklý jednáním nebo opomenutím Zákazníka, které poruší omezení exportu nebo jiné zákony;

- c. jakékoli porušení práv na duševní majetek kterékoli třetí strany v důsledku neoprávněného používání produktů anebo v důsledku úpravy produktů Zákazníkem nebo třetí stranou bez souhlasu Poskytovatele nebo dodavatele.
4. V případě, že Poskytovatel způsobí škodu na movitém či nemovitém majetku Zákazníka, nese Poskytovatel plnou odpovědnost za takovou škodu.

VIII. Sankce

1. Nedodrží-li Poskytovatel termíny plnění uvedené v příloze č. 1 (SLA) této smlouvy, je povinen zaplatit Zákazníkovi smluvní pokutu za každou i započatou hodinu prodlení ve výši stanovené čl. VIII. odst. 2 této smlouvy.
2. Výše smluvní pokuty v Kč za každou i započatou hodinu prodlení je stanovena na 5 000,- Kč.

IX. Ochrana důvěrných informací

1. Důvěrnými informacemi jsou skutečnosti, které nejsou všeobecně veřejně známé bez ohledu na formu jejich zachycení, které se týkají plnění této smlouvy jakožto i informace získané při správě informačního systému, činnosti smluvních stran, know-how a dále informace, pro jejichž nakládání je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení, a které svým zveřejněním mohou způsobit škodlivý následek pro smluvní strany. Dále se za důvěrné informace označují takové, které některá ze smluvních stran jako chráněné označila, anebo ty, kde již z povahy takových informací jejich důvěrnost vyplývá.
2. Za důvěrné informace se nepovažují ty, které se v průběhu trvání smlouvy staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané smluvní stranou na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je schopna smluvní strana tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
3. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým jako při utajování vlastních důvěrných informací. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti takových principů utajení důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců jakož i spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
4. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.
5. Po ukončení platnosti smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných k plnění předmětu smlouvy, jestliže tyto materiály obsahují důvěrné informace. Druhá smluvní strana je povinna požadované materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.

X. Ostatní ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem 22. května 2017.
2. Tato smlouva se ve všech smlouvou výslovně neupravených oblastech řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů.
3. Obě strany budou usilovat o to, aby veškeré rozpory byly řešeny prvotně vzájemnou dohodou, a nebylo je nutné řešit soudní cestou. Pokud se jedno nebo více ustanovení této smlouvy stane neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, platnost, zákonnost ani vynutitelnost zbývajících

ustanovení není tímto v žádném ohledu ovlivněna nebo dotčena. Strany se pro takový případ zavazují dohodnout nová ustanovení, která co nejlépe vyjádří původní záměr.

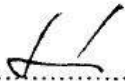
4. Veškerá oznámení podle této smlouvy musí být písemná a adresovaná stranám na jejich příslušné adresy tak, jak jsou uvedené ve smlouvě, anebo na takové jiné adresy, které si smluvní strany vzájemně sdělí.
5. Poskytovatel bere na vědomí, že smlouva bude uveřejněna v registru smluv zřízeného podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel prohlašuje, že tato smlouva neobsahuje údaje, které tvoří předmět jeho obchodního tajemství podle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
6. Tato smlouva nahrazuje veškerá předchozí jednání mezi účastníky, vztahující se k předmětu smlouvy, ať již písemná či ústní. Veškeré změny nebo doplnění této smlouvy je možné provést jen na základě dohody, formou písemného dodatku k této smlouvě.
7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží každá ze smluvních stran.
8. Obě smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že s ní souhlasí a na důkaz toho ji podepisují.
9. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

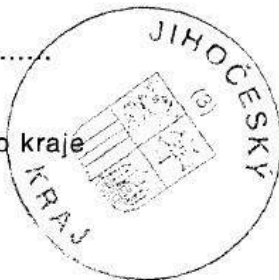
Příloha č. 1 - Definice SLA a seznam zařízení, která jsou předmětem smlouvy

Příloha č. 2 - Kvalifikační požadavky


22 -05- 2017


V Č. Budějovicích dne


za Zákazníka
Mgr. Ivana Stráská
hejtmanka Jihočeského kraje



V Praze dne 9.5.2017


za Poskytovatele
Ing. Václav Kraus,
jednatel


za Poskytovatele
Miroslav Bečka,
jednatel



Příloha č. 1 - Definice SLA a seznam zařízení

OBSAH:

1	Požadavky na služby „HW a SW podpora infrastruktury“	3
1.1	Vymezení účelu zakázky	3
1.2	Vymezení předmětu zakázky.....	3
2	DEFINICE FUNKČNÍCH CELKŮ A úrovní JEJICH podpory.....	4
2.1	LAN infrastruktura - Cisco VSS Catalyst 6506	4
2.2	LAN infrastruktura – Cisco Catalyst 3560-CX.....	5
2.3	WiFi infrastruktura – Cisco WiSM2	6
2.4	WiFi infrastruktura – Cisco Prime	7
2.5	Firewall infrastruktura - ASA 5545-X	8
2.6	Serverová infrastruktura - Cisco UCS B-class.....	9
2.7	SAN infrastruktura - Cisco MDS 9148 FC	11
2.8	Důvěryhodné úložiště - EMC Centera G4	12
2.9	EMC CUA.....	13
2.10	Úložiště pro zálohování - EMC DataDomain 670	14
2.11	Datové úložiště - VNX5300 Unified	15
2.12	EMC Recover Point	16
2.13	EMC Networker.....	17
2.14	VMware.....	18
2.15	Chladicí a klimatizační zařízení VČETNĚ řídicího SYSTÉMU.....	19
2.16	UPS - APC SYMETRA PX 160KW N+1	20
3	Pravidla pro určení priority a dopadu	21
4	Podmínky poskytování služby	21
5	Eskalační proces.....	22
6	Definice pojmů	22
6.1	Doba odezvy	22
6.2	Doba odstranění závady.....	22
6.3	Měření doby odezvy a doby odstranění závady	22
7	Postupy pro komunikaci.....	22
8	Doby poskytování služby	23
8.1	Hlášení závad	23
8.2	Odstraňování závad.....	23
8.3	Definice NBD, xBD.....	23

9	Dodržování souladu mezi seznamem HW a SW komponent na straně Zákazníka s evidencí výrobce	23
10	Přílohy	24

1 POŽADAVKY NA SLUŽBY „HW A SW PODPORA INFRASTRUKTURY“

1.1 VYMEZENÍ ÚČELU ZAKÁZKY

Služba „HW a SW podpora infrastruktury Krajského úřadu Jihočeského kraje“ obsahuje zejména následující činnosti vykonávané Poskytovatelem:

- poskytnutí hot-line pro nahlášení závady - telefonicky, emailem nebo přes web
- ověření závady specialistou na dané zařízení
- výjezd technika na místo závady
- dodání náhradního dílu
- výměna a zprovoznění nového HW
- administrace výměny vadného HW směrem k výrobci
- zajištění reklamace vadného kusu u výrobce
- dodržování souladu mezi seznamem HW a SW komponent na straně Zákazníka s evidencí výrobce

1.2 VYMEZENÍ PŘEDMĚTU ZAKÁZKY

Služby budou poskytovány pro následující funkční celky (dále jen celky) informačního systému:

- 1) LAN infrastruktura - Cisco VSS Catalyst 6506
- 2) LAN infrastruktura – Cisco Catalyst 3560-CX
- 3) WiFi infrastruktura – Cisco WiSM2
- 4) WiFi infrastruktura – Cisco Prime
- 5) Firewall infrastruktura - ASA 5545-X
- 6) Serverová infrastruktura - Cisco UCS B-class
- 7) SAN infrastruktura - Cisco MDS 9148 FC
- 8) Důvěryhodné úložiště - EMC Centera G4
- 9) EMC CUA
- 10) Úložiště pro zálohování - EMC DataDomain 670
- 11) Datové úložiště - VNX5300 Unified
- 12) EMC RecoverPoint Gen4
- 13) Zálohovací systém EMC Networker
- 14) VMware vSphere
- 15) chladicí a klimatizační zařízení
- 16) UPS - APC SYMETRA PX 160KW N+1

2 DEFINICE FUNKČNÍCH CELKŮ A ÚROVNÍ JEJICH PODPORY

2.1 LAN INFRASTRUKTURA - CISCO VSS CATALYST 6506

Počet	Model	S/N	Zahájení poskytování služby	Umístění
1	Cisco VSS Catalyst 6506	SAL1706YK7C	01. července 2017	TC1
1	Cisco VSS Catalyst 6506	SAL1706YK7H	01. července 2017	TC2

Požadavky na plnění v rámci smlouvy jsou následující:

2.1.1 HW podpora:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady či vyřešení požadavku
Vysoká priorita	2 hodiny	8 hodin
Střední priorita	4 hodiny	NBD
Nízká priorita	8 hodin	3 NBD

2.1.2 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce HW
- Přístup k aktualizacím OS a SW na portálu výrobce HW
- Technická podpora expertního centra výrobce HW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS a SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

2.2 LAN INFRASTRUKTURA – CISCO CATALYST 3560-CX

Počet	Model	S/N	Zahájení poskytování služby	Umístění
1	Cisco Catalyst 3560-CX (WS-C3560CX-12TC-S)	FOC1932Y16F	01. července 2017	TC1
1	Cisco Catalyst 3560-CX (WS-C3560CX-12TC-S)	FOC1949W1NZ	01. července 2017	TC1
1	Cisco Catalyst 3560-CX (WS-C3560CX-12TC-S)	FOC1949W1P0	01. července 2017	TC2

Požadavky na plnění v rámci smlouvy jsou následující:

2.2.1 HW podpora:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady či vyřešení požadavku
Vysoká priorita	2 hodiny	NBD
Střední priorita	4 hodiny	2 NBD
Nízká priorita	8 hodin	3 NBD

2.2.2 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce HW
- Přístup k aktualizacím OS a SW na portálu výrobce HW
- Technická podpora expertního centra výrobce HW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS a SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

2.3 WIFI INFRASTRUKTURA – CISCO WISM2

Počet	Model	S/N	Zahájení poskytování služby	Umístění
1	Cisco WiSM2 (WS-SVC-WISM2-1-K9=)	SAL1950V0NQ	22. května 2017	TC1
1	Cisco WiSM2 (WS-SVC-WISM2HA-K9=)	SAL1931LB47	22. května 2017	TC2

Požadavky na plnění v rámci smlouvy jsou následující:

2.3.1 HW podpora:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady či vyřešení požadavku
Vysoká priorita	2 hodiny	NBD
Střední priorita	4 hodiny	2 NBD
Nízká priorita	8 hodin	3 NBD

2.3.2 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce HW
- Přístup k aktualizacím OS a SW na portálu výrobce HW
- Technická podpora expertního centra výrobce HW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

2.4 WIFI INFRASTRUKTURA – CISCO PRIME

Počet	Model	S/N	Zahájení poskytování služby	Umístění
1	Cisco Prime		22. května 2017	TC1

Požadavky na plnění v rámci smlouvy jsou následující:

2.4.1 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce SW
- Přístup k aktualizacím OS a SW na portálu výrobce SW
- Technická podpora expertního centra výrobce SW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS a SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

2.5 FIREWALL INFRASTRUKTURA - ASA 5545-X

Počet	Model	S/N	Zahájení poskytování služby	Lokalita
1	ASA 5545-X (ASA5545-K9)	FGL170740HF	01. července 2017	TC1
1	ASA 5545-X (ASA5545-K9)	FGL1648415K	01. července 2017	TC2

Požadavky na plnění v rámci smlouvy jsou následující:

2.5.1 HW podpora:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady
Vysoká priorita	2 hodiny	8 hodin
Střední priorita	4 hodiny	NBD
Nízká priorita	8 hodin	2 NBD

2.5.2 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce HW
- Přístup k aktualizacím OS a SW na portálu výrobce HW
- Technická podpora expertního centra výrobce HW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS a SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

2.6 SERVEROVÁ INFRASTRUKTURA - CISCO UCS B-CLASS

Počet	Model	S/N	Zahájení poskytování služby	Lokalita	
1x	Cisco UCS 5108 (N20-C6508)	FOX1704GD51	01. července 2017	TC1	I
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH1702J9XS	01. července 2017	TC1	II
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH1702J9XV	01. července 2017	TC1	II
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH1702J9T4	01. července 2017	TC1	II
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH1702J9ST	01. července 2017	TC1	II
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH1702J9ZN	01. července 2017	TC1	II
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH180173GX	01. července 2017	TC1	II
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH1815J8E0	01. července 2017	TC1	II
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH18237TKF	01. července 2017	TC1	II
1x	Cisco UCS 5108 AC2 Chassis (UCSB-5108-AC2)	FOX1910GNCF	01. července 2017	TC1	I
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH1912J8C7	01. července 2017	TC1	II
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH1912J7R3	01. července 2017	TC1	II
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH19157QZ7	01. července 2017	TC1	II
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH19157FC7	01. července 2017	TC1	II
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH2023J4W0	01. července 2017	TC1	II
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH2023JJSH	01. července 2017	TC1	II
1x	Cisco UCS 6248UP (UCS-FI-6248UP)	SSI16510KP5	01. července 2017	TC1	II
1x	Cisco UCS 6248UP (UCS-FI-6248UP)	SSI16150FM4	01. července 2017	TC1	II
1x	Cisco UCS 5108 (N20-C6508)	FOX1704G95F	01. července 2017	TC2	I
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH1702J9YZ	01. července 2017	TC2	II
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH1702J9S2	01. července 2017	TC2	II
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH1702J9WX	01. července 2017	TC2	II
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH1702J2LF	01. července 2017	TC2	II
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH1702J9W3	01. července 2017	TC2	II
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH18017313	01. července 2017	TC2	II
1x	Cisco UCS B200 M3 (UCSB-B200-M3)	FCH2023JJP7	01. července 2017	TC2	II
1x	Cisco UCS 5108 AC2 Chassis (UCSB-5108-AC2)	FOX1912GA52	01. července 2017	TC2	I
1x	Cisco UCS 6248UP (UCS-FI-6248UP)	SSI17030120	01. července 2017	TC2	II
1x	Cisco UCS 6248UP (UCS-FI-6248UP)	SSI16510KP6	01. července 2017	TC2	II

2.6.1 HW podpora

Požadavky na plnění v rámci smlouvy jsou následující:

Kategorie I:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady
Vysoká priorita	2 hodiny	8 hodin
Střední priorita	4 hodiny	NBD
Nízká priorita	8 hodin	3 NBD

Kategorie II:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady
Vysoká priorita	4 hodiny	NBD
Střední priorita	8 hodin	2 NBD
Nízká priorita	NBD	5 NBD

2.6.2 SW podpora

SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce HW
- Přístup k aktualizacím OS a SW na portálu výrobce HW
- Technická podpora expertního centra výrobce HW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS a SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

2.7 SAN INFRASTRUKTURA - CISCO MDS 9148 FC

Počet	Model	S/N	Zahájení poskytování služby	Lokalita
1x	Cisco MDS 9148 FC (DS-C9148D-8G16P-K9)	AMS16500151	01. července 2017	TC1
1x	Cisco MDS 9148 FC (DS-C9148D-8G16P-K9)	AMS16510317	01. července 2017	TC1
1x	Cisco MDS 9148 FC (DS-C9148D-8G16P-K9)	AMS16500145	01. července 2017	TC2
1x	Cisco MDS 9148 FC (DS-C9148D-8G16P-K9)	AMS16500144	01. července 2017	TC2

2.7.1 HW podpora:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady
Vysoká priorita	4 hodiny	NBD
Střední priorita	8 hodin	2 NBD
Nízká priorita	NBD	5 NBD

2.7.2 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce HW
- Přístup k aktualizacím OS a SW na portálu výrobce HW
- Technická podpora expertního centra výrobce HW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS a SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

2.8 DŮVĚRYHODNÉ ÚLOŽIŠTĚ - EMC CENTERA G4

Počet	Model	S/N	Zahájení poskytování služby	Lokalita
1x	g4LP(100-580-693 A08)	NNG03124969132	15. června 2017	TC1
1x	g4LP(100-580-573 A15)	NNG03150366121	15. června 2017	TC1
1x	g4LP(100-580-573 A14)	NNG03123467683	15. června 2017	TC1
1x	g4LP(100-580-573 A15)	NNG03132167123	15. června 2017	TC1
1x	g4LP(100-580-693 A08)	NNG03125167388	15. června 2017	TC1
1x	g4LP(100-580-573 A15)	NNG03123165772	15. června 2017	TC1
1x	g4LP(100-580-573 A14)	NNG03144765184	15. června 2017	TC1
1x	g4LP(100-580-573 A14)	NNG03144465687	15. června 2017	TC1
1x	g4LP(100-580-573 A15)	NNG03150266146	15. června 2017	TC2
1x	g4LP(100-580-573 A15)	NNG03122165993	15. června 2017	TC2
1x	g4LP(100-580-693 A08)	NNG03125070657	15. června 2017	TC2
1x	g4LP(100-580-573 A15)	NNG03120165992	15. června 2017	TC2
1x	g4LP(100-580-693 A08)	NNG03125068746	15. června 2017	TC2
1x	g4LP(100-580-573 A14)	NNG03122567844	15. června 2017	TC2
1x	g4LP(100-580-693 A08)	NNG00102167746	15. června 2017	TC2
1x	g4LP(100-580-573 A15)	NNG03134065485	15. června 2017	TC2

2.8.1 HW podpora:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady či vyřešení požadavku
Vysoká priorita	4 hodiny	NBD
Střední priorita	8 hodin	2BD
Nízká priorita	NBD	5BD

2.8.2 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce HW
- Technická podpora expertního centra výrobce HW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS a SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

2.9 EMC CUA

Počet	Model	S/N	Zahájení poskytování služby	Lokalita
1x	CUA4.2_4905	14CW41100000088	15. června 2017	TC1
1x	CUA4.2_4905	14CW41100000089	15. června 2017	TC2

2.9.1 HW podpora:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady či vyřešení požadavku
Vysoká priorita	4 hodiny	NBD
Střední priorita	8 hodin	2BD
Nízká priorita	NBD	5BD

2.9.2 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce HW
- Technická podpora expertního centra výrobce HW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS a SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

2.10 ÚLOŽIŠTĚ PRO ZÁLOHOVÁNÍ - EMC DATADOMAIN 670

Počet	Model	S/N	Zahájení poskytování služby	Lokalita
1x	DataDomain 670	2FZ0949117	15. června 2017	TC1

2.10.1 HW podpora:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady či vyřešení požadavku
Vysoká priorita	4 hodiny	NBD
Střední priorita	8 hodin	2BD
Nízká priorita	NBD	5BD

2.10.2 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce HW
- Přístup k aktualizacím OS a SW na portálu výrobce HW
- Technická podpora expertního centra výrobce HW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS a SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

2.11 DATOVÉ ÚLOŽIŠTĚ - VNX5300 UNIFIED

Počet	Model	S/N	Zahájení poskytování služby	Lokalita
1x	VNX5300 Unified	CKM00125101895	15. června 2017	TC1
1x	VNX5300 Unified	CKM00125101840	15. června 2017	TC2

2.11.1 HW podpora:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady či vyřešení požadavku
Vysoká priorita	2 hodiny	NBD
Střední priorita	4 hodiny	2 NBD
Nízká priorita	8 hodin	3 NBD

2.11.2 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce HW
- Přístup k aktualizacím OS a SW na portálu výrobce HW
- Technická podpora expertního centra výrobce HW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS a SW
- Aktualizace OS datového úložiště prováděná na požádání zákazníka buď techniky výrobce, nebo dodavatele. Tato služba bude poskytována po dohodě se zákazníkem zejména mimo dobu poskytování služby (tedy mimo provozní dobu zákazníka)

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodin
Nízká priorita	NBD

2.12 EMC RECOVER POINT

Počet	Model	S/N	Zahájení poskytování služby	Ukončení poskytování služby	Lokalita
1x	RecoverPoint Gen4	NNG03123910106	15. června 2017	31. ledna 2018	TC1
1x	RecoverPoint Gen4	NNG03120710149	15. června 2017	31. ledna 2018	TC1
1x	RecoverPoint Gen4	NNG03115110144	15. června 2017	31. ledna 2018	TC2
1x	RecoverPoint Gen4	NNG05113010287	15. června 2017	31. ledna 2018	TC2

2.12.1 HW podpora:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady či vyřešení požadavku
Vysoká priorita	4 hodiny	NBD
Střední priorita	8 hodin	2BD
Nízká priorita	NBD	5BD

2.12.2 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce HW
- Přístup k aktualizacím OS a SW na portálu výrobce HW
- Technická podpora expertního centra výrobce HW
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS a SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	4 hodiny
Střední priorita	8 hodiny
Nízká priorita	NBD

2.13 EMC NETWORKER

Počet	Model	P/N	Zahájení poskytování služby
12x	NW CLNT=IA	456-100-690	15. června 2017
1x	NW MOD DATABASES AND APPS WIN/LIN=IA	456-101-779	15. června 2017
2x	NW DATA DOMAIN DEV TYPE: 1TB CAP=CC	456-102-514	15. června 2017
1x	NETWORKER DATA DOMAIN DEV TYPE ENABLER & 7TB CAP BUNDLE	457-100-439	15. června 2017
8x	NETWORKER VIRTUAL EDITION CLIENT=IA	456-100-676	15. června 2017
1x	NW MOD MICROSOFT APPS=IA	456-100-633	15. června 2017
1x	NW NETWORK ED STG NODE WIN/LIN=IA	456-101-767	15. června 2017
1x	NW SVR NETWORK ED WIN	456-004-984	01. ledna 2018
1x	NW MOD FOR MS EXCG SVR CLIENT TIER 1	456-004-693	01. ledna 2018
1x	NW CLNT QTY 5=IA	456-100-691	01. ledna 2018
1x	NW MOD FOR MS EXCG SVR CLIENT WIN	456-100-594	01. ledna 2018

2.13.1 SW podpora:

- Přístup na webový portál výrobce SW
- Přístup k aktualizacím OS a SW na portálu výrobce SW
- Technická podpora expertního centra výrobce SW nebo autorizovaného partnera
- Právo k získávání a instalaci nových verzí, aktualizací a oprav bezpečnostních problémů OS a SW

Priorita	Maximální doba odezvy
Vysoká priorita	NBD
Střední priorita	3 NBD
Nízká priorita	5 NBD

2.14 VMWARE

Počet	Model	Zahájení poskytování služby
16x	vSphere 5 Standard for 1 processor	15. června 2017
6x	vSphere 5 Enterprise for 1 processor	09. dubna 2018
2x	vCenter Server 5 Standard	15. června 2017
1x	vCenter Site Recovery Manager 5 Standard (25 VM)	15. června 2017
1x	vCenter Site Recovery Manager 5 Standard (25 VM)	21. září 2017

2.14.1 SW podpora:

- Zajištění softwarové podpory výrobce v úrovni Basic dle specifikace výrobce

2.15 CHLADÍCÍ A KLIMATIZAČNÍ ZAŘÍZENÍ VČETNĚ ŘÍDÍCÍHO SYSTÉMU

Počet	Model	Zahájení poskytování služby	Lokalita
3x	venkovní jednotka: AC COND1-35, vnitřní jednotka: AC-SO-XC/B4	15. června 2017	TC1
1x	venkovní jednotka: AC-DX-FDC125VN, vnitřní jednotka: AC-SO-DX/A8-42-30/100	15. června 2017	TC2
2x	venkovní jednotka: AC-DX-FDC200VS, vnitřní jednotka: AC-SO-DX/A8-42-30/100	15. června 2017	TC2
1x	Stulz WIB 8000	15. června 2017	TC1
1x	Stulz WIB 8000	15. června 2017	TC2

2.15.1 HW podpora:

Priorita	Popis poruchy	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady
Vysoká priorita	v případě výpadku (nefunkčnosti) všech tří klimatizačních jednotek	2 hodiny	8 hodiny
Střední priorita	v případě výpadku (nefunkčnosti) dvou klimatizačních jednotek	4 hodiny	16 hodin
Nízká priorita	v případě výpadku (nefunkčnosti) jedné klimatizační jednotky	8 hodin	24 hodin

1x ročně provedení preventivní prohlídky oprávněným servisním pracovníkem

Poskytovaná služba neobsahuje cenu náhradních dílů a spotřebního materiálu použitých při opravě zařízení. Náklady na použité náhradní díly a spotřební materiál budou fakturovány poskytovatelem zákazníkovi dle skutečnosti. Podmínky fakturace a splatnosti se řídí uzavřenou smlouvou o poskytování služby.

2.16 UPS - APC SYMETRA PX 160KW N+1

Počet	Model	Zahájení poskytování služby	lokalita
1x	UPS APC SYMETRA PX 160KW N+1	15. června 2017	TC1

2.16.1 HW podpora:

Priorita	Popis poruchy	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady či vyřešení požadavku
Vysoká priorita	Úplná nefunkčnost, nedostupnost služby	1 hodina	4 hodiny
Střední priorita	Výpadek služby při zachování funkčnosti bypassu	4 hodiny	NBD

1x ročně provedení preventivní prohlídky oprávněným servisním pracovníkem

3 PRAVIDLA PRO URČENÍ PRIORITY A DOPADU

V požadavku na službu Zákazník specifikuje její prioritu v mezích dle níže uvedené tabulky

Priorita	Popis
Vysoká	Provozní problémy znemožňující užívání software nebo hardware; tj. způsobuje "zamrznutí" nebo "zhroucení" systému během normálního používání, způsobuje ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání software nebo hardware, způsobuje, že významná část software nebo hardware je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému zákazníka.
Střední	Provozní problémy omezující užívání software nebo hardware; tj. způsobuje významné problémy při používání, avšak je překonatelná dočasným náhradním postupem nebo způsobuje, že část dodaného software se významně odchyluje od specifikace v dokumentaci/helpu, avšak neomezuje významně jeho funkčnost.
Nízká	Provozní problémy, které komplikují postupy při práci se software nebo hardware, projevující se v neshodě ovládní či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci/helpu, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.

Poskytovatel může po prozkoumání problému navržený stupeň důležitosti požadavku ve spolupráci se Zákazníkem překlasifikovat. V případě, že Zákazník nesouhlasí se stanovením klasifikace, je problém eskalován podle článku 5.

4 PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- Pokud bude pro některou z činností vykonávaných Poskytovatelem nutná osobní přítomnost pracovníků poskytovatele u Zákazníka, jsou všechny náklady Poskytovatele s tím spojené již zahrnuty v ceně služby a Poskytovatel nemůže požadovat hrazení žádných nákladů s tím souvisejících.
- Zákazník je povinen v případě potřeby zajistit součinnost oprávněné osoby Zákazníka (systémový administrátor, popř. jiná oprávněná osoba) a poskytnou po dobu řešení incidentu potřebné přihlašovací údaje do systému.
- Zákazník v souvislosti s nahlášením požadavků uvede veškeré jemu známé okolnosti, pravdivé a nezkreslené informace a jiné údaje, důležité pro úspěšné a včasné poskytnutí služby.

5 ESKALAČNÍ PROCES

V případě, že nestandardní situaci při řešení problému není možné vyřešit v rámci dané úrovně, pracovníci této úrovně řeší tuto situaci s pracovníkem nejbližší vyšší úrovně.

1. úroveň Oprávněné osoby Zákazníka a Poskytovatele
2. úroveň Servicedesk nebo jmenovaný Service Manager Zákazníka a Poskytovatele
3. úroveň Ředitel společnosti (nebo jeho pověřený zástupce) Zákazníka a Poskytovatele

6 DEFINICE POJMŮ

6.1 DOBA ODEZVY

Doba odezvy je maximální čas, do kterého musí být zahájeno řešení požadavku. Za zahájení řešení požadavku je považována akceptace incidentu ze strany Poskytovatele, tedy první konzultace za účelem detailního zjištění informací k nahlášenému požadavku.

6.2 DOBA ODSTRANĚNÍ ZÁVADY

Doba odstranění závady je maximální čas, do kterého musí být závada odstraněna. Tato doba počíná běžet od nahlášení závady Poskytovateli.

Za odstranění závady se považuje:

- Obnovení funkce zařízení, která byla závadou postížena, do původního stavu.
- Ve specifických případech po zásahu systémového specialisty Poskytovatele, lze snížit prioritu závady.

6.3 MĚŘENÍ DOBY ODEZVY A DOBY ODSTRANĚNÍ ZÁVADY

Do doby odezvy a doby odstranění závady se počítá pouze čas spadající do doby poskytování služby – tedy pracovní dny v čase 8:00 hod až 16:00 hod. Pokud je závada nahlášena mimo toto období, je za začátek doby pro měření doby odezvy a doby odstranění závady považován začátek nejbližší doby pro poskytování služby.

7 POSTUPY PRO KOMUNIKACI

Komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem při hlášení závad je vždy možná minimálně těmito způsoby:

- Prostřednictvím rozhraní webové aplikace dostupné v internetovém prohlížeči prostřednictvím sítě internet
- Emailem na definované emailové adresy
- Telefonicky na definovaných telefonních číslech

Všechny výše uvedené způsoby komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem probíhají v českém jazyce a jsou si rovnocenné.

Pokud se Poskytovatel se Zákazníkem dohodne, je možné pro konkrétní případy řešení závady nebo pro konkrétně definované funkční celky určit jiný způsob hlášení závad (např. hlášení závad přímo výrobcí). V takovém případě nemusí komunikace probíhat vždy v českém jazyce.

Dohoda Poskytovatele a Zákazníka o jiném způsobu hlášení závad (viz výše) nijak nemění nastavené požadavky na dobu odezvy a dobu odstranění závady a nemá žádný vliv na případná penále vyplývající z nedodržení doby odezvy a doby odstranění závady.

8 DOBY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Počátek období poskytování služby je definován pro každý SW a HW v kapitole 2.

Konec období poskytování služby je stanoven na 30. června 2018 s výjimkou zařízení EMC RecoverPoint (bod 2.12) kde je konec období poskytování služby stanoven na 31. ledna 2018.

8.1 HLÁŠENÍ ZÁVAD

Služba příjem hlášení závad metodami definovanými v bodě 7 je poskytována nepřetržitě – tedy v režimu 24x7x356

8.2 ODSTRAŇOVÁNÍ ZÁVAD

Služba odstraňování závad je poskytováno v pracovních dnech v době od 8:00 hod do 16:00 hod – tedy v režimu 5x8.

8.3 DEFINICE NBD, XBD

Pro účely poskytování služby je oprava NBD (Next Bussiness Day) definována jako oprava do 16:00 hod následujícího pracovního dne po nahlášení závady.

Pro účely poskytování služby je oprava xBD (x Bussiness Day) definována jako oprava do 16:00 hod x-tého pracovního dne po nahlášení závady.

9 DODRŽOVÁNÍ SOULADU MEZI SEZNAMEM HW A SW KOMPONENT NA STRANĚ ZÁKAZNÍKA S EVIDENCÍ VÝROBCE

Přílohou tohoto dokumentu (Definice SLA a seznam zařízení) je soubor zarizeni.xlsx, který obsahuje pro některé funkční celky podrobný soupis HW a SW pro které je služba poskytována.

Poskytovatel předloží Zákazníkovi nejpozději do 30 kalendářních dnů od data účinnosti smlouvy dokument, který bude obsahovat porovnání seznamu SW a HW uvedeného v souboru zarizeni.xlsx proti evidencím jednotlivých výrobců a bude jasně konstatovat následující skutečnosti:

- Zda předaný seznam SW a HW je v souladu s evidencí výrobce, tedy zda výrobce neneviduje u Zákazníka nějaké další SW a HW komponenty nebo zda naopak některé SW a HW komponenty v evidenci výrobce nescházejí
- Zda období pro poskytování služby definované v tomto dokumentu (Definice SLA a seznam zařízení) jsou v souladu s evidencí výrobce a že definované období kontinuálně navazuje na předchozí období poskytování služeb evidované u výrobce

Poskytovatel předloží Zákazníkovi nejdříve 30 kalendářních dnů před ukončením smlouvy dokument, který bude obsahovat porovnání seznamu SW a HW uvedeného v souboru zarizeni.xlsx proti evidencím jednotlivých výrobců a bude jasně konstatovat následující skutečnosti:

- Zda předaný seznam SW a HW je v souladu s evidencí výrobce, tedy zda výrobce neviduje u Zákazníka nějaké další SW a HW komponenty nebo zda naopak některé SW a HW komponenty v evidenci výrobce nescházejí
- Pro každý SW a HW prvek bude obsahovat informaci o ukončení poskytování služby evidovaný u výrobce

10 PŘÍLOHY

1) Detailní seznam sériových čísel - soubor zarizeni.xlsx (je poskytován pouze v elektronické podobě)

REALIZAČNÍ TÝM

VEDOUCÍ TÝMU PODPORY

Požadavek	Spĺněno (Ano / Ne)	Poznámky
1 osoba	Ano	1 osoba (Ing. Zdeněk Sychra)
Ukončené vysokoškolské vzdělání min. magisterského stupně v oboru informačních a komunikačních technologií	Ano	Ukončené vysokoškolské
Min. 5 let praxe v oblasti informačních technologií	Ano	Více jak 5 let praxe (Přehled v oblasti Microsoft, virtualizace, zálohování, technologie tenkých klientů. Metodika řízení Promet, znalost ITIL problematiky, implementace IT technologií a následná systémová podpora). Vedení vybraných projektů a service level management vybraných servisních smluv.
Prokazatelná účast minimálně na 1 významné službě/projektu	Ano	Projekt pro O2 Czech Republic a.s. (dříve Telefónica Czech Republic, a.s., koncový zákazník: Jihočeský kraj) - Dodávka HW infrastruktury, síťové infrastruktury a podpůrných nástrojů JK. HW a SW podpora datových center – Projektový koordinátor Projekt pro Jihočeský kraj - Podpora datových center, serverové a síťové infrastruktury Krajského úřadu Jihočeského kraje - Service level management W.A.G. payment solution, a.s. - Dodávka HW a síťové infrastruktury a videokonferenčního systému včetně dodávky HW a SW podpory infrastruktury datového centra formou SLA služeb.
Prokazatelná znalost systémů a procesů podpory (Helpdesk, Servicedesk a Callcentrum)	Ano	Certifikát ITIL Expert v3 a Prince2 Foundation, dlouholetá znalost systémů a procesů podpory
Prokazatelná znalost procesů v oblasti řízení IT služeb	Ano	Certifikát ITIL Expert v3 a Prince2 Foundatiion

ODBORNÍK PRO DATOVÁ CENTRA

Požadavek	Splněno (Ano / Ne)	Poznámka
1 osoba	Ano	2 osoby 1 osoba za stranu S&T CZ (Lubomír Konvička) a 1 osoba za stranu Poddodavatele (Ing. Jiří Málek)
Ukončené středoškolské nebo vysokoškolské vzdělání	Ano	1x ukončené středoškolské za stranu S&T CZ 1x ukončené vysokoškolské vzdělání za stranu Poddodavatele
Min. 5 let praxe v oblasti informačních technologií	Ano	1 osoba za stranu S&T CZ více jak 14 let praxe, 1 osoba za stranu Poddodavatele více jak 5 let praxe
Certifikace Ministerstva životního prostředí Kategorie I ke kontrole těsnosti zařízení s fluorovanými skleníkovými plyny a regulovanými látkami, ke znovuzískání fluorovaných skleníkových plynů a regulovaných látek, k instalaci, údržbě a servisu zařízení s fluorovanými skleníkovými plyny a regulovanými látkami	Ano	1 osoba za stranu Poddodavatele (S&T CZ s.r.o. prokazuje splnění tohoto požadavku prostřednictvím Poddodavatele)

SYSTÉMOVÍ ODBORNÍCI

Požadavek	Splněno (Ano / Ne)	Poznámka
3 osoby	Ano	3 osoby (Ing. Daniel Teufel, Tomáš Rulíšek a Ing. Michal Hons)
Každý z nich ukončené středoškolské nebo vysokoškolské vzdělání	Ano	2 x vysokoškolské 1 x středoškolské s maturitou
Každý z nich min. 5 let praxe v oblasti informačních technologií	Ano	Splňují všechny uvedené osoby
Z toho min. jeden držitelem mezinárodně uznávané certifikace CISCO na úrovni experta v oblasti návrhů a konfigurací sítí (např. CISCO CCIE apod.)	Ano	Ing. Daniel Teufel
Z toho min. jeden držitelem mezinárodně uznávané certifikace VMware VCP	Ano	Tomáš Rulíšek
Z toho min. jeden držitelem certifikace EMCIE opravňující k implementaci a správě EMC VNX Unified Storage	Ano	Ing. Michal Hons