**Smlouva o poskytování služeb podpory infrastruktury DC a RP VZP ČR**

**č. 2200426/4100059750**

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

**(dále jen „Smlouva“)**

**ID VZ: 2200426**

**Smluvní strany:**

1. **Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**

se sídlem: Orlická 2020/4, 130 000 Praha 3

kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel VZP ČR

IČO: 411 97 518

DIČ: CZ41197518

bankovní spojení: Česká národní banka, Praha 1, Na Příkopě 28

čísla účtů: 1110205001/0710, 1110504001/0710

Zřízena zákonem č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky,

ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „**Objednatel**“ nebo též „**VZP ČR**“)

a

1. **TOTAL SERVICE a.s.**

se sídlem: U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7

kterou zastupuje: Václav Novák, MBA, předseda představenstva

IČO: 256 18 067

DIČ: CZ25618067

bankovní spojení: ČSOB, a.s.

číslo účtu: 579 579 583/0300

zapsaná v doplní Poskytovatel rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B vložka 23580

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(společně též „Smluvní strany“, jednotlivě též „Smluvní strana“)

**Preambule**

1. Tato Smlouva upravuje vztah mezi Objednatelem a Poskytovatelem, který vzešel z výsledku otevřeného zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „**Zajištění podpory ICT infrastruktury v DC a RP VZP ČR “**, evidovanou VZP ČR pod číslem ID VZ: 2200426 jež byla zahájena odesláním „Oznámení o zahájení zadávacího řízení“ do Věstníku veřejných zakázek a Úředního věstníku Evropské unie dne 20. 10. 2022 (dále jen „**Veřejná zakázka**“). Poskytovatel byl vybrán k uzavření Smlouvy v souladu s § 122 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), a to na základě rozhodnutí ředitele VZP ČR ze dne 6. 12. 2022.
2. Tato Smlouva stanovuje základní obsah právního vztahu na poskytování požadovaného předmětu plnění mezi Smluvními stranami. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami výše uvedené Veřejné zakázky.
3. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi zadávacími podmínkami této Veřejné zakázky, že jsou mu známé veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky plnění stanovené Objednatelem, že disponuje kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné k poskytnutí plnění dle této Smlouvy a za ceny sjednané v této Smlouvě a že je způsobilý ke splnění všech svých závazků podle této Smlouvy.
4. Poskytovatel tímto výslovně prohlašuje, že je oprávněn poskytovat / zajistit poskytování plnění dle této Smlouvy.

# Článek I. Účel a předmět Smlouvy

1. Účelem této Smlouvy je zajistit pro Objednatele poskytování technické podpory ICT infrastruktury umístěné v datových centrech a na dalších pracovištích VZP ČR na území ČR a zajistit tak bezporuchový provoz stávající infrastruktury v nejvyšší možné míře, a to způsobem umožňujícím co nejefektivnější využití stávající technologie VZP ČR.
2. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele po dobu stanovenou touto Smlouvou poskytovat / zajistit poskytování (dále jen „poskytovat“) pro Objednatele technickou podporu ICT infrastruktury datových center VZP ČR a na regionálních pobočkách (dále též jen „ICT infrastruktura VZP ČR“ nebo „HW infrastruktura“, „DC“ a „RP“), to vše za podmínek stanovených touto Smlouvou.
3. Předmětem Smlouvy je dále závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli za řádně poskytnuté plnění sjednanou cenu.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby technické podpory ICT infrastruktury VZP ČR plně v souladu se všemi požadavky Objednatele uvedenými v Příloze č. 1 této Smlouvy a v zadávacích podmínkách výše uvedené Veřejné zakázky.

# Článek II. Předmět plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat VZP ČR služby technické podpory ICT infrastruktury VZP ČR umístěné v datových centrech a na dalších pracovištích (dále též jen „podpora“, „služba podpory“) v dále uvedeném členění.
2. Podpora zahrnujepozáruční technickou podporu:
3. Serverů DC a RP:
   * Intel Itanium (HP-UX),
   * x86 (Linux, Windows);
4. Aktivních síťových prvků DC:
   * síťových prvků LAN,
   * síťových prvků WAN včetně SD WAN,
   * technologie DWDM,
   * prvků a technologií ACI (Application centric infrastructure),
   * prvků a technologických celků SDN (Software defined network),
   * prvků a technologií ADN (Application delivery network),
   * prvků a technologií vyvažování zátěže (Loadbalancing),
   * prvků a technologií DDI (IPAM),
   * prvků a technologií systému sjednocené komunikace včetně videokonferenčních služeb a služeb IP telefonie,
   * prvků a technologií bezdrátové komunikace WiFi,
   * prvků a technologií vzdáleného přístupu VPN,
   * prvků a technologií firewallové vrstvy;
5. Softwarových vrstev síťových technologií:
   * síťové virtualizace v DC,
   * síťové virtualizace na pobočkách,
   * síťové přístupové vrstvy;
6. Serverových virtualizačních platforem;
7. Kontejnerizačních technologií;
8. Technologií poskytujících infrastrukturu z prostředků veřejného cloudu;
9. Ostatních HW prvků DC a RP:
   * diskových polí,
   * SAN infrastruktury,
   * LTO páskových zálohovacích jednotek,
   * appliance Backup to Disk (B2D),
   * UPS;
10. Prvků pro zajištění kybernetické bezpečnosti:
    * systémů IPS,
    * firewallů,
    * web proxy serverů;
11. Zabezpečení přístupu do veřejných cloudů;
12. Centrálního systému zálohování;
13. Monitoringu ICT infrastruktury.

**Dle formy poskytování** **podpory** se technická podpora rozděluje na:

1. **Základní služby podpory**
2. **Rozšiřující službu podpory**

(blíže viz čl. III. Smlouvy).

1. Detailní specifikace předmětu plnění je obsahem [Přílohy č. 1](#_Příloha_č._1–) této Smlouvy – „Specifikace předmětu plnění“ (dále též jen „Příloha č. 1“).

Přehled HW infrastruktury datových center je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy – HW infrastruktura datových center a RP VZP ČR s výjimkou síťových prvků a v Příloze č. 5 Smlouvy – Síťové prvky datových center VZP ČR.

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Smlouvy zcela v souladu se zněním Smlouvy a jejích příloh, které tvoří nedílnou součást Smlouvy.

# Článek III. Doba, místo a způsob plnění

* 1. Poskytovatel se zavazuje realizovat plnění dle Smlouvy řádně a v dohodnutých termínech, počínaje prvním dnem následujícím po dni, kterým nabyla tato Smlouva účinnosti **nejdříve však od 1. 2. 2023 do 31. 1. 2027.**
  2. Místem plnění je Ústředí VZP ČR Orlická 2020/4, Praha 3, PSČ 130 00, datová centra VZP ČR a další lokality VZP ČR uvedené v Příloze č. 3 Smlouvy – Seznam míst plnění (datová centra VZP ČR plus ostatní místa plnění), kde jsou též uvedeny adresy jednotlivých míst plnění.
  3. Technickou podporu ICT infrastruktury VZP ČR bude Poskytovatel poskytovat ve formě:

a) základních služeb podpory ICT infrastruktury VZP ČR, tj. služeb placených měsíčním paušálem (dále jen „Základní služby podpory“), které zahrnují:

* poskytování rad a konzultací (Hot-line, Service Desk a monitoring) tj. rychlou technickou pomoc formou poskytování rad a konzultací, viz bod [1.2.1](#_1.2.1_Poskytování_rad) Přílohy č. 1;
* pravidelnou vzdálenou kontrolu ICT infrastruktury VZP ČR (dále jen „On-Line profylaxe“), viz bod [1.2.2](#_1.2.2._Pravidelná_kontrola) Přílohy č. 1;
* preventivní diagnostické kontroly ICT infrastruktury VZP ČR na pracovišti Objednatele (dále jen „On-Site profylaxe“), viz bod [1.2.3](#_1.2.3_Preventivní_diagnostické) Přílohy č. 1;
* pozáruční technickou podporu HW infrastruktury (vč. síťové infrastruktury) VZP ČR, zahrnující veškeré opravy na provozované technice včetně ceny náhradních dílů, nákladů na dopravu a práce techniků včetně zajištění aktuálních verzí firmware, viz bod [1.2.4](#_1.2.4_Pozáruční_technická) Přílohy č. 1.

**Základní služby podpory budou poskytovány od dne následujícího po nabytí účinností této Smlouvy nejdříve však od 1. 2. 2023 do 31. 1. 2027.**

* + 1. rozšiřující službu podpory ICT infrastruktury VZP ČR (dále jen „Rozšiřující služby podpory“)

Obsahem poskytování rozšiřujících služeb podpory jsou činnosti uvedené v Příloze č. 1 v bodě 1.3, kde jsou též uvedeny podmínky a způsob poskytování těchto služeb.

Rozšiřující služba podpory bude poskytována ode dne následujícího po nabytí účinnosti této Smlouvy nejdříve však od 1. 2. 2023 do 31. 1. 2027.

* 1. Pozáruční technická podpora HW infrastruktury VZP ČR bude poskytována **na základě servisních požadavků** Objednatele (dále jen „**SP**“), a to v rozsahu a v dohodnuté úrovni poskytování služeb podpory uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy.

Jednotlivé **SP** budou Poskytovateli odesílány prostřednictvím Service Desku VZP ČR. Způsob komunikace se Service Deskem VZP ČR je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy, bod [**1.2.**](#_1.2.8_Přehled_základních)**7.**

Výjimkou je automaticky založený servisní případ, který vznikne v případě incidentů, chyb a vad zjištěných monitoringem ICT infrastruktury ze strany Poskytovatele. Bližší specifikace je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy, bod [**1.2.**](#_1.2.8_Přehled_základních)**4.**

* 1. Rozšiřující služba podpory, bude Poskytovatelem poskytována na základě požadavků Objednatele, kterému bude předcházet cenová nabídka Poskytovatele vyjádřená počtem člověkohodin (dále též jen „**ČH**“) jednotlivých expertních techniků Servisního týmu Poskytovatele. Požadavky na poskytnutí rozšiřujících služeb podpory jsou v této Smlouvě označovány jako „**Požadavky**“.

Jednotlivé **Požadavky** budou Poskytovateli odesílány prostřednictvím Service Desku VZP ČR. Způsob komunikace se Service Deskem VZP ČR je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy bod [**1.3.3**](#_1.3.3._Způsob_objednávání)**.**

* 1. Po dobu účinnosti této Smlouvy může Objednatel podle vlastního uvážení kdykoliv trvale vyřadit kterékoliv podporované zařízení HW infrastruktury VZP ČR (dále též jen „zařízení“) z poskytování pozáruční technické podpory HW infrastruktury VZP ČR, a to za současného snížení celkové ceny plnění o cenu podpory vyřazeného zařízení. Smluvní strany se dohodly, že změna rozsahu poskytování pozáruční technické podpory **v důsledku vyřazení kteréhokoliv zařízení z poskytování podpory** bude vždy provedena **formou písemného oznámení Objednatele o vyřazení zařízení z poskytování podpory** (dále jen „Oznámení o změně rozsahu služby“ nebo též jen „Oznámení“), které bude obsahovat seznam všech zařízení vyřazovaných na základě tohoto Oznámení z poskytování podpory. K podpisu Oznámení je za VZP ČR pověřena osoba uvedená v čl. XV., odst. 19. Smlouvy, která bude Oznámení podepisovat elektronickým podpisem. Uzavření smluvního dodatku není v případě vyřazení zařízení z poskytování podpory třeba.
  2. Objednatel zašle Oznámení o změně rozsahu služby podpory elektronickou poštou Pověřené osobě Poskytovatele (viz čl. XV., odst. 15. Smlouvy), a to do 5. pracovního dne měsíce předcházejícího měsíci, ve kterém má nastat účinnost požadované změny (viz odst. 9. tohoto článku). Poskytovatel se zavazuje na základě zaslaného Oznámení o změně rozsahu služby podpory vypracovat nový platební kalendář zohledňující změny uvedené v příslušném Oznámení a potvrdit na Oznámení podpisem Pověřené osoby splnění této povinnosti. Podepsané Oznámení je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli zpět na elektronickou adresu osoby, která mu Oznámení zaslala, a to vždy nejpozději do 15. kalendářního dne měsíce, ve kterém mu bylo Oznámení doručeno. **K podepsanému** **Oznámení je Poskytovatel vždy povinen přiložit** **aktualizovanou tabulku „Platební kalendář“** (dále jen „**Platební kalendář**“) **Přílohy č. 6 - Tabulky Zpracování nabídkové ceny včetně Platebního kalendáře a ceny služeb podpory (kromě služeb uvedených v Příloze č. 4 a 5) -** (dále jen „**Příloha č. 6**“) **této Smlouvy**, který upravil v souladu s Objednatelem požadovanou změnou, uvedenou v příslušném Oznámení. Aktualizovaný platební kalendář se stává nedílnou součástí příslušného Oznámení a každé Oznámení se stane nedílnou součástí Přílohy č. 6 Smlouvy, aktualizované vždy příslušným platebním kalendářem.
  3. V případě, kdy Objednatel po obdržení aktualizovaného platebního kalendáře zjistí, že tento kalendář obsahuje nesprávné údaje, vrátí ho neprodleně Poskytovateli zpět k provedení opravy. Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli opravený platební kalendář nejpozději do 5 kalendářních dnů po jeho obdržení k opravě. Vrácení a znovu zaslání platebního kalendáře dle předchozí věty bude realizováno Pověřenými osobami Smluvních stran prostřednictvím elektronické pošty.
  4. Smluvní strany se dohodly, že účinnost změn, které budou předmětem jednotlivých Oznámení o změně rozsahu služby podpory, bude vždy od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém Objednatel zaslal příslušné Oznámení o změně rozsahu služby podpory Poskytovateli v souladu s odst. 8. tohoto článku. Poskytovatel se zavazuje postupovat v těchto případech při účtování ceny podpory vždy podle ustanovení čl. IV., odst. 7. Smlouvy. Opožděné zaslání aktualizovaného platebního kalendáře Poskytovatelem nemá vliv na počátek účinnosti změn dle příslušného Oznámení, stanovený v 1. větě tohoto odstavce.

1. Poskytovatel se zavazuje, že na poskytování plnění dle této Smlouvy se budou podílet výhradně členové Servisního týmu Poskytovatele (k tomu viz čl. XIII., odst. 4.), jehož jmenné složení (ke dni uzavření této Smlouvy), praxe a jejich certifikáty jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy. V Příloze č. 2 této Smlouvy jsou dále uvedeny minimální požadavky na Servisní tým a jednotlivé členy Servisního týmu, které musí být splněny po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel za takto poskytnuté plnění plně odpovídá.
2. Poskytovatel je povinen zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele předem obeznámil, nebo které jsou všeobecně známé.
3. Specifikace podpory poskytované Poskytovatelem podle této Smlouvy, včetně základní formy komunikace, lhůt pro reakční dobu od nahlášení Požadavku/SP Objednatele a pro vyřešení příslušného SP/Požadavku, je uvedena v [Příloze č. 1](#_Příloha_č._1–) této Smlouvy.
4. Bude - li k zajištění řádného a včasného plnění této Smlouvy potřeba využívat vzdálený přístup do vnitřní sítě VZP ČR bude postupováno v souladu s podmínkami pro přístup Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR, které tvoří Přílohu č. 8 - Podmínky pro přístup Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR.

# 

# Článek IV. Cena plnění

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádné a včasné splnění předmětu plnění Smlouvy cenu ve výši a lhůtách splatnosti dohodnutých touto Smlouvou.
2. Cena plnění je stanovena dohodou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a to na základě cenové nabídky obsažené v příslušné nabídce Poskytovatele. **Veškeré ceny za jednotlivé služby podpory jsou v této Smlouvě i jejích přílohách uvedeny vždy bez daně z přidané hodnoty** (dále jen „DPH“).
3. Ceny za jednotlivé Základní služby podpory, tj. služby hrazené paušálem (viz [čl. III.](#_Článek_III._Doba,) odst. 3. písm. a) Smlouvy) pro jednotlivé kalendářní měsíce trvání této Smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 6 této Smlouvy v tabulce „**Platební kalendář**“. Celková cena za všechny Základní služby podpory pro každý jednotlivý kalendářní měsíc trvání této Smlouvy je uvedena v posledním řádku Platebního kalendáře ve sloupci pro příslušný kalendářní měsíc.

V případě vyřazení zařízení z poskytování podpory v souladu s čl. III., odst. 6. Smlouvy bude Platební kalendář aktualizován postupem dle článku III., odst. 7. až 9. této Smlouvy.

1. Ceny **Rozšiřující služby podpory**, tj. ceny poskytovaných služeb jednotlivými členy Servisního týmu jsou uvedeny v tabulce „**Rozšiřující služba podpory**“ **Přílohy č. 6 této Smlouvy.**
2. Cena za **Rozšiřující službu podpory** je stanovena jako součin rozsahu služeb poskytnutých jednotlivými členy Servisního týmu Poskytovatele vyjádřený v člověkohodinách a cenou jedné člověkohodiny, která je uvedena v tabulce „**Rozšiřující služba podpory“ Přílohy č. 6 této Smlouvy**. Smluvní strany se dohodly, že počet člověkohodin vykázaný na příslušném Výkazu provedených prací dle čl. VI. této Smlouvy, nepřevýší počet člověkohodin, který byl odsouhlasen oběma Smluvními stranami v návrhu řešení příslušného Požadavku (viz Příloha č. 1 Smlouvy, bod 1.3.2.).
3. Podrobný rozpis cen je uveden v přílohách této Smlouvy:

* Příloha č. 4 – HW infrastruktura datových center a RP VZP ČR,
* Příloha č. 5 – Síťové prvky datových center VZP ČR,
* Příloha č. 6 – Tabulky cen plnění včetně Platebního kalendáře a ceny služeb podpory (kromě služeb uvedených v Příloze č. 4 a 5).

1. Při vyřazení zařízení z podpory bude stávající cena za podporu předmětného zařízení účtována Poskytovatelem do posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém mu Objednatel zaslal příslušné Oznámení o změně rozsahu služby v souladu s ustanoveními čl. III., odst. 7. a 8. Smlouvy (viz též Příloha č. 1 bod [1.2.6](#_1.2.7_Hlášení_servisních).).
2. Ke sjednaným cenám za služby podpory (bez DPH) bude Poskytovatelem účtována daň z přidané hodnoty ve výši stanovené příslušnými právními předpisy účinnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Poskytovatel.
3. VZP ČR nebude poskytovat Poskytovateli jakékoli zálohy na úhradu ceny poskytovaných služeb.

# Článek V. Fakturační a platební podmínky

1. Úhrady za poskytnutá plnění dle této Smlouvy bude prováděna bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele, uvedený v záhlaví této Smlouvy, a to na základě daňových dokladů – faktur vystavených Poskytovatelem (dále jen „faktura“) a zaslaných Objednateli. Smluvní strany se dohodly, že bankovní účty uvedené u jejich identifikačních údajů v záhlaví Smlouvy mohou být měněny pouze formou písemných smluvních dodatků k této Smlouvě, podepsaných oprávněnými zástupci Smluvních stran.
2. Jednotlivé faktury bude Poskytovatel zasílat Objednateli v listinné podobě na adresu sídla Objednatele uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo v elektronické podobě do jeho datové schránky nebo e- mailem zaslaným na adresu [podatelna@vzp.cz](mailto:podatelna@vzp.cz), přičemž předmět (název) e-mailu musí začínat slovem „Faktura“.

Jako odběratel musí být v obou případech vždy uvedena Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3.

1. Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny za Základní služby podpory bude prováděna na základě daňových dokladů – faktur (dále též jen „faktura“) vždy za ukončený kalendářní měsíc v částce dle Přílohy č. 6 – Platební kalendář, pro kalendářní měsíc, ve kterém byly služby podpory poskytovány, a to v Kč bez DPH, ke které bude připočtena příslušná sazba DPH. První faktura za poskytování Základních služeb podpory bude vystavena do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly poskytnuty Základní služby podpory. Další faktury budou vystaveny vždy nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po kalendářním měsíci, v němž došlo k poskytnutí Základních služeb podpory.
2. Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny za Rozšiřující službu podpory bude prováděna na základě daňových dokladů – faktur (dále též jen „faktura) vždy až po vyřešení Požadavku Poskytovatelem (na základě prokázání poskytnutí služby ve specifikované kvalitě a množství a akceptace poskytnutí této služby podpory (pokud bude vyžadována) ze strany VZP ČR (Pracovní listy + Akceptační protokol je-li vyžadován), to znamená, že platba proběhne až **po dodání** a případné akceptaci služby ze strany VZP ČR, a to v částce odpovídající součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele a příslušné jednotkové ceny služby podpory pro danou roli za toto plnění (viz čl. IV. odst. 4. a 5. Smlouvy). V případě dohody Pověřených osob obou Smluvních stran může být platba prováděna na základě dílčích akceptací průběžně, tj. před akceptací plnění jako celku. Pro každou požadovanou Rozšiřující službu podpory zadanou přes Service Desk bude vystavena zvlášť faktura (faktury). Faktura (faktury) bude vystavena vždy nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po kalendářním měsíci, v němž došlo k realizaci této Rozšiřující služby podpory. Nedílnou součástí faktury bude vždy buď Pracovní list (v případě, že cena Požadavku na službu nepřevýšila cenu 50 tis. bez DPH a byla realizována v průběhu jednoho kalendářního měsíce) nebo Akceptační protokol (v případě, že cena Požadavku na službu převyšuje cenu 50 tis. bez DPH a je nutno k Požadavku vystavit i elektronicky podepsanou Objednávku), jehož vzor je uveden v Příloze č. 1 v bodě 1.4.2.
3. Úhrady za plnění budou prováděny v českých korunách. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou (tj. peněžitý závazek se považuje za splněný) okamžikem jejího odepsání z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Poskytovatel není oprávněn nárokovat bankovní poplatky nebo jiné náklady vztahující se k převodu poukazovaných částek mezi Smluvními stranami na základě této Smlouvy.
4. Každá faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku. V každé faktuře musí být uvedeno celé číslo této Smlouvy.
5. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktur 30 dnů od data doručení příslušné faktury do VZP ČR.
6. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje zákonem nebo touto Smlouvou stanovené náležitosti, obsahuje nesprávné údaje, není doplněna dohodnutými přílohami nebo má jiné vady v obsahu podle této Smlouvy nebo podle příslušných právních předpisů. V takovém případě je Objednatel povinen v průvodním dopisu zároveň uvést důvod vrácení faktury. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá 30 denní lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury Objednateli.
7. Povinnost VZP ČR zaplatit Poskytovateli řádně vyúčtovanou cenu je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu VZP ČR ve prospěch účtu Poskytovatele.
8. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví Smlouvy je účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH.
9. V případě, že Poskytovatel nebude mít v době uskutečnění zdanitelného plnění bankovní účet uvedený v záhlaví Smlouvy tímto způsobem zveřejněn, uhradí VZP ČR Poskytovateli v dohodnutém termínu splatnosti příslušné faktury pouze částku představující dohodnutou cenu plnění bez DPH. Částku rovnající se výši DPH z Poskytovatelem fakturované ceny plnění uhradí VZP ČR, v souladu s § 109a zákona o DPH, finančnímu úřadu místně příslušnému Poskytovateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že fakturovanou cenu plnění bude považovat tímto za zaplacenou.
10. Pokud v době uskutečnění zdanitelného plnění bude Poskytovatel uveden v aplikaci „Registr DPH“ jako Nespolehlivý plátce ve smyslu příslušných ustanovení zákona o DPH, dohodly se Smluvní strany, že VZP ČR bude postupovat při úhradě ceny plnění / dílčí ceny plnění způsobem uvedeným v odst. 11. tohoto článku.

# Článek VI. Převzetí plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby podpory řádně a včas v souladu s touto Smlouvou.
2. Poskytovatel se zavazuje u všech služeb poskytovaných dle této Smlouvy vyhotovit ke každému Požadavku/SP Objednatele příslušný pracovní list (dále jen „Pracovní list“), který musí obsahovat minimálně:
3. ID Pracovního listu,
4. číslo této Smlouvy,
5. číslo Požadavku/SP,
6. identifikaci a popis Požadavku/SP,
7. datum a čas přijetí Požadavku/SP,
8. popis řešení Požadavku/SP,
9. jméno a příjmení osoby, která poskytla služby podpory, tj. vyřídila řádně Požadavek/SP, (osoba pověřená jednat ve věcech plnění této Smlouvy ve věcech technických – Technik),
10. počet člověkohodin (ČH) vynaložených na řešení Požadavku včetně ceny za jejich poskytnutí (u Rozšiřujících služeb podpory dle čl. [III.](#_Článek_III._Doba,), odst. 6. Smlouvy),
11. datum a čas vyřešení Požadavku/SP,
12. datum a podpis osob pověřených jednat ve věcech plnění této Smlouvy (dále jen Pověřená osoba) obou Smluvních stran.

Pracovní list (bez uvádění údajů týkajících se identifikace Požadavku/SP) vyhotoví Poskytovatel vždy i po provedení každé služby On-Site profylaxe, která je Poskytovatelem prováděna pravidelně bez vyzvání Objednatele.

[Vzor Pracovního listu](#_1.4.1._Vzor_pracovního) je součástí [Přílohy č. 1](#_Příloha_č._1–) (bod 1.4.1.) této Smlouvy.

1. Objednatel svým podpisem na Pracovním listu potvrzuje řádné vyřízení SP/Požadavku, tj. řádné poskytnutí služby/služeb dle předmětného Pracovního listu.

# Článek VII. Požadavky na součinnost

1. Nezbytným předpokladem pro poskytování podpory dle této Smlouvy je účinná a kvalifikovaná spolupráce obou Smluvních stran.
2. Poskytovatel se zavazuje požádat včas Objednatele o potřebnou součinnost za účelem řádného plnění této Smlouvy. Poskytovatel je v případě potřeby oprávněn v průběhu realizace předmětu této Smlouvy požádat Objednatele o konzultační schůzku a Objednatel je povinen žádosti Poskytovatele vyhovět nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne obdržení žádosti. V mimořádně naléhavých případech je možno termín po dohodě obou Smluvních stran zkrátit. O průběhu konzultační schůzky je Poskytovatel povinen učinit písemný záznam podepsaný Pověřenými osobami obou Smluvních stran.

Smluvní strany se dohodly na tom, že pro účely této Smlouvy se nepoužije ustanovení   
§ 2591 občanského zákoníku.

1. Poskytovatel je při poskytování služeb podpory povinen postupovat s potřebnou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny, pokud tyto nejsou v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo zájmy Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit; v opačném případě nese Poskytovatel odpovědnost za vady a za škodu, která v důsledku nevhodných pokynů Objednateli a/nebo Poskytovateli a/nebo třetím osobám vznikla.
2. Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění dle této Smlouvy.
3. Podmínky poskytování součinnosti v případech řešení incidentů produktů třetích stran:
4. Objednatel zajistí kontaktní osobu za Objednatele, která bude s Poskytovatelem spolupracovat na řešení incidentu.
5. Objednatel zajistí kontaktní osobu za třetí stranu, která bude spolupracovat na řešení incidentu.
6. Za prokazatelný požadavek na součinnost bude považováno zaslání Servisního požadavku ze strany Objednatele prostřednictvím Service Desku VZP ČR. Způsob komunikace se Service Deskem VZP ČR je uveden v [Příloze č. 1](#_Příloha_č._1–) této Smlouvy.
7. Za účelem urychlení komunikace mohou subjekty při řešení incidentu navzájem komunikovat přímo.
8. O průběhu řešení incidentu bude dle potřeby informována kontaktní osoba Objednatele. Pokud se Poskytovateli nepodaří najít shodu při řešení incidentu, pak bude o tomto neprodleně informována kontaktní osoba Objednatele, která zajistí koordinaci řešení incidentu.

# Článek VIII. Sankční ujednání

* + - 1. Při nedodržení termínu zahájení poskytování služeb podpory dle č. [III.](#_Článek_III._Doba,), odst. 1. této Smlouvy je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 25 000 Kč (slovy: dvacet pět tisíc korun českých), a to za každý kalendářní den prodlení.
      2. V případě nesplnění některé z povinností Poskytovatele stanovených v bodech 1.2.1 až 1.2.3 a v bodě 1.3. [Přílohy č. 1](#_Příloha_č._1–) této Smlouvy je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých), a to za každý kalendářní den, kdy nesplnění této povinnosti trvá, a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
      3. V případě prodlení s řádným splněním povinnosti Poskytovatele uvedené v čl. [III.](#_Článek_III._Doba,), odst. 7. a 8. Smlouvy (tj. prodlení s vrácením podepsaného Oznámení včetně řádně, tj. v souladu s obsahem příslušného Oznámení, aktualizovaného platebního kalendáře v dohodnuté době zpět Objednateli), je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 10 000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý i jen započatý den prodlení s řádným splněním této povinnosti.
      4. Při nedodržení podmínek poskytování služeb podpory dle bodů [1.2.4](#_1.2.4_Pozáruční_technická) a [1.2.5](#_1.2.5._Záruky/garance_požadované) Přílohy č. 1 této Smlouvy je Objednatel oprávněn:
      5. u služby „DC Service 1“ vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení s reakcí v reakční době a ve výši 1 000 Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení s odstraněním závady v maximální době pro odstranění závady;
      6. u služby „[DC Service 2](file:///C:/Users/bouse99/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/TGC93IE3/DC_Service_1#_Služba_)“ vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení u reakční doby a ve výši 2 000 Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení u maximální doby pro odstranění závady;
      7. u služby „[DC Service 3](file:///C:/Users/bouse99/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/TGC93IE3/DC_Service_2#_Služba_)“ vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 500 Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení u reakční doby a ve výši 3 000 Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení u maximální doby pro odstranění závady;
      8. u služby „[DC Service 4](file:///C:/Users/bouse99/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/TGC93IE3/DC_Service_3#_Služba_)“ vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 250 Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení u reakční doby a ve výši 500 Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení u maximální doby pro odstranění závady.
      9. **Servisní tým**

1. V případě že Poskytovatel poruší svou povinnost podle čl. XIII., odst. 4., písm. a) této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli v každém jednotlivém případě zjištění takového stavu smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý den, kdy porušení této povinnosti trvá.
2. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží lhůtu stanovenou v čl. XIII., odst. 4., písm. b), je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý den, kdy porušení této povinnosti trvá.
3. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží lhůtu stanovenou v čl. XIII., odst. 4., písm. c), je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý den, kdy porušení této povinnosti trvá.
   * + 1. Ostatní ujednání týkající se smluvních pokut jsou uvedena v čl. IX. a v čl. XI. této Smlouvy a v Příloze č. 8 této Smlouvy.
       2. V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý den prodlení a Objednatel je povinna tuto sankci uhradit.
       3. Smluvní pokuty mohou být kombinovány (tzn., že uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty).
       4. Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty Poskytovatelem není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody zaviněné porušením povinnosti zajištěné smluvní pokutou.

# Článek IX. Ochrana informací, údajů a dat

1. VZP ČR podle § 24 odst. 1 zákona č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 551/1991 Sb.“), spravuje, aktualizuje a rozvíjí informační systém VZP ČR, přičemž postupuje a řídí se příslušnými ustanoveními cit. zákona a souvisejícími právními předpisy. S odkazem na § 24a zákona č. 551/1991 Sb., zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a dále na zákon č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, se Poskytovatel zavazuje učinit taková opatření, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých osobních údajích, jakož i o technicko-organizačních opatřeních k jejich ochraně, o nichž se při plnění závazků dozvěděly, včetně těch, které VZP ČR eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Tutéž mlčenlivost se zavazuje zachovávat i Poskytovatel. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
2. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých dalších skutečnostech, údajích a datech, o nichž se při plnění těchto závazků dozvěděly, a které nejsou veřejně známé nebo veřejně dostupné. Tutéž mlčenlivost se zavazuje zachovávat i Poskytovatel.
3. Za porušení závazků uvedených v odst. 1. a 2. tohoto článku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody.
4. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených Smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy včetně přímo použitelných předpisů Evropské unie není považováno za porušení povinností Smluvních stran sjednaných v tomto článku.
5. Za porušení závazku uvedeného v odst. 1. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč (slovy: jeden milion korun českých). Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednateli na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.
6. Za porušení závazku uvedeného v odst. 2. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých). Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.
7. Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty podle tohoto článku není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, **a to v celém rozsahu**.
8. Práva a závazky Smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou.

# Článek X. Práva duševního vlastnictví

1. Poskytovatel prohlašuje, že plněním závazků podle této Smlouvy neporušuje a neporuší v žádném ohledu práva duševního vlastnictví třetích osob.
2. V případě, že jakákoliv třetí osoba včetně zaměstnanců nebo pracovníků Poskytovatele uplatní nárok proti Objednateli z titulu porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s touto Smlouvou, Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli účinnou pomoc a uhradit mu veškeré náklady, které v souvislosti se sporem mezi Objednatelem a třetí osobou Objednateli vzniknou, a dále se zavazuje uhradit Objednateli náhradu veškeré škody, která mu vznikne v důsledku uplatnění nároku z práva duševního vlastnictví třetí osoby vůči Objednateli v souvislosti s touto Smlouvou.

# Článek XI. Náhrada škody a pojištění

1. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku, zejména pak ustanovením § 2913 občanského zákoníku.
2. Poskytovatel se zavazuje být po celou dobu poskytování plnění podle této Smlouvy pojištěn pro případ vzniku odpovědnosti Poskytovatele za škodu, která může vzniknout Objednateli nebo třetí osobě při plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy nebo v souvislosti s plněním těchto závazků. Toto pojištění musí být sjednáno s pojistnou částkou minimálně 50 000 000 Kč (slovy: padesát milionů korun českých).
3. Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele (Pověřené osoby) doložit, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu v požadovaném rozsahu (viz odst. 2 tohoto článku), a to vždy nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele. Poskytovatel k prokázání splnění tohoto požadavku předloží Objednateli dokumenty, ze kterých bude splnění požadavku na pojištění vyplývat, tj. buď pojistnou smlouvu nebo pojistku a doklad o zaplacení pojistného na příslušné období, pojistný certifikát, či obdobný doklad vydaný příslušnou pojišťovnou.
4. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 2. tohoto článku je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých), a to za každý i jen započatý kalendářní den, kdy porušení této povinnosti trvá a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
5. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 3. tohoto článku je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i jen započatý kalendářní den prodlení a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
6. Objednatel je oprávněn uplatnit právo na zaplacení smluvních pokut dle odst. 4. a 5. tohoto článku souběžně.
7. Maximální výše náhrady škody je pro obě Smluvní strany limitována celkovou částkou 50 000 000 Kč (slovy: padesát milionů korun českých) pro každou Smluvní stranu.

# Článek XII. Uveřejnění Smlouvy

1. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti Smluvních stran uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) ve znění pozdějších předpisů, tuto Smlouvu, jednotlivé dílčí Požadavky na plnění, které budou požadovány na základě této Smlouvy s cenou plnění nad 50 000 Kč bez DPH, včetně všech případných dohod či dodatků, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, prostřednictvím registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že uveřejní i Požadavky na plnění s cenou plnění 50 000 Kč bez DPH.
2. Uveřejněním této Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu této Smlouvy ve formátu stanoveném zákonem o registru smluv prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že tato Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně v registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoli nepřesnosti či nedostatky, je povinen bez zbytečného odkladu o nich Objednatele informovat.
4. Postup uvedený v odst. 3. tohoto článku se Smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uzavření dodatků k této Smlouvě, jakož i v případě jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Smlouva (vč. jejích příloh) bude případně doplňovat, měnit, nahrazovat nebo rušit. Tento postup se Smluvní strany zavazují dodržovat i v případě změn Přílohy č. 6, prováděných na základě Oznámení Objednatele (viz čl. III., odst. 7. Smlouvy.)
5. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel může rovněž uveřejnit tuto Smlouvu (tj. celé znění včetně všech příloh), včetně všech jejích případných dodatků, na svém profilu zadavatele; ustanovení odst. 6. a 7. tohoto článku se vztahuje i na tento postup.
6. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy.
7. Objednatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy včetně příloh a dodatků.

# Článek XIII. Ostatní ustanovení

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
2. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytnou ke splnění jeho závazků vyplývajících z této Smlouvy.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na jakékoliv vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvracení a překonání těchto okolností.
4. **Servisní tým, změna/doplnění Servisního týmu**
5. Poskytovatel je povinen v souladu s čl. III., odst. 12. této Smlouvy poskytovat plnění podle této Smlouvy prostřednictvím členů Servisního týmu a tento Servisní tým musí po celou dobu poskytování podpory dle čl. II., odst. 2. této Smlouvy splňovat požadavky uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy. Tento Servisní tým Poskytovatele musí být Objednateli takto k dispozici po celou dobu poskytování podpory podle této Smlouvy.
6. Poskytovatel je povinen kdykoliv v době poskytování podpory podle této Smlouvy na výzvu Objednatele (Pověřené osoby) doložit, že má k dispozici Servisní tým podle písm. a) tohoto odstavce, a to vždy nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele. Poskytovatel k prokázání splnění této povinnosti předloží Objednateli dokumenty, ze kterých budou příslušné informace podle odst. a) tohoto odstavce vyplývat, a které budou Objednatelem ověřitelné.
7. V případě potřeby Poskytovatele plánovaně změnit (nahradit) stávajícího člena Servisního týmu či doplnit Servisní tým o nového dalšího člena, je Poskytovatel povinen informovat Objednatele **nejméně 10 pracovních dnů** před plánovanou změnou/doplněním a požádat Objednatele o **písemný souhlas** se zařazením příslušného nového člena do Servisního týmu.
8. V případě potřeby změnit stávajícího člena Servisního týmu z důvodů, které Poskytovatel nebyl schopen ani s náležitou péčí předem předvídat a jim zabránit, je Poskytovatel povinen informovat Objednatele o nutnosti této změny a požádat jej o písemný souhlas se zařazením nového člena do Servisního týmu nejpozději do 5 pracovních dnů od zjištění potřeby změny člena Servisního týmu, nedohodnou-li se v konkrétním případě Pověřené osoby obou Smluvních stran písemně jinak.
9. Nový člen Servisního týmu musí splňovat všechny stanovené obecné požadavky na členy Servisního týmu, minimální požadavky na odbornost vztahující se k roli, kterou má v Servisním týmu zastávat a zároveň musí být splněny požadavky na základní složení Servisního týmu. Požadavky na odbornost členů týmu pro jednotlivé role, způsob jejich prokázání a přehled praxe a certifikátů členů týmu jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen spolu se žádostí o souhlas Objednatele s výměnou člena Servisního týmu doložit dokumenty prokazující splnění všech požadavků.
10. Žádost dle písm. c. až písm. e. tohoto odstavce zašle písemně (e-mailem) Pověřená osoba Poskytovatele Pověřené osobě Objednatele.
11. Souhlas se zařazením nového člena Servisního týmu udělí Objednatel bez zbytečného odkladu po obdržení všech potřebných dokumentů, kterými budou doloženy požadavky na nového člena. Souhlas se zařazením nového člena zašle písemně (e-mailem) Pověřená osoba Objednatele Pověřené osobě Poskytovatele.
12. Současně musí být splněny podmínky pro obsazení a sdílení rolí v rámci Servisního týmu pro dílčí oblast plnění, ve které nahrazuje původního člena týmu.
13. Služby budou všemi členy Servisního týmu poskytovány v českém nebo slovenském jazyce. Jestliže kterýkoli z členů týmu nehovoří českým nebo slovenským jazykem na úrovni potřebné pro řádné poskytování Služeb, je Poskytovatel povinen ve vztahu k takovému členovi Servisního týmu využít služeb tlumočníka/překladatele, přičemž v takovém případě uhradí veškeré náklady spojené s využitím služeb tlumočníka/překladatele Poskytovatel.
14. Při změně či doplnění členů Servisního týmu není třeba uzavírat dodatek k této Smlouvě; změny jsou účinné dnem uvedeným v udělení písemného souhlasu Objednatele (Pověřené osoby) se zařazením navrhovaného příslušného člena do Servisního týmu, nejdříve však okamžikem doručení takového souhlasu Poskytovateli.
15. Při změně kontaktních údajů členů Servisního týmu je postupováno podle čl. XV., odst. 17.
16. Poskytovatel bere na vědomí, že v průběhu trvání této Smlouvy se může změnit umístění (adresa) jednotlivých míst plnění (DC a RP), jakož i umístění jednotlivých zařízení HW infrastruktury VZP ČR. V takovém případě je VZP ČR povinna o této změně Poskytovatele neprodleně písemně informovat.
17. Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v listinné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě e-mailem nebo prostřednictvím datové schránky, vždy v souladu s příslušným ustanovením Smlouvy.
18. Smluvní strany se zavazují, že v případě změn jakýchkoliv údajů u Pověřených osob budou o této změně druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu písemně informovat (blíže viz čl. XV., odst. 17. Smlouvy).
19. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

# Článek XIV. Přílohy

1. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

Příloha č. 2 – Servisní tým

Příloha č. 3 – Seznam míst plnění (datová centra VZP ČR plus ostatní místa plnění)

Příloha č. 4 – HW infrastruktura datových center a RP VZP ČR s výjimkou síťových prvků (je přiložena jako samostatný soubor)

Příloha č. 5 – Síťové prvky datových center VZP ČR

(je přiložena jako samostatný soubor)

Příloha č. 6 – Tabulky cen plnění včetně Platebního kalendáře a ceny služeb podpory (kromě služeb uvedených v Příloze č. 4 a 5)

(je přiložena jako samostatný soubor)

Příloha č. 7 - Podmínky pro přístup Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR

# Článek XV. Závěrečná ustanovení

* 1. Tato Smlouva se uzavírá písemně v elektronické podobě. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední Smluvní stranou. Poskytovatel podepisuje Smlouvu uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 odst. 2. zákona č. 297/2016 Sb. o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSVD“); Objednatel Smlouvu podepisuje v souladu s § 5 ZSVD kvalifikovaným elektronickým podpisem.
  2. Účinnost Smlouvy nastane prvním dnem následujícím po jejím uveřejnění prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv, nejdříve však dnem **1. 2. 2023**.
  3. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do **31. 1. 2027**.
  4. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele postoupit či převést jakákoli práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na jakoukoli třetí osobu.
  5. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé v průběhu plnění Smlouvy, nedojde-li k dohodě Smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv Smluvní strany dány k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.
  6. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran nebo písemnou výpovědí kterékoliv Smluvní strany bez uvedení důvodu.
  7. Pro Poskytovatele činí výpovědní doba 12 měsíců. Výpovědní doba začne běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Objednateli a skončí posledním dnem příslušného kalendářního měsíce.
  8. Pro Objednatele činí výpovědní doba 6 měsíců. Výpovědní doba začne běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli a skončí posledním dnem příslušného kalendářního měsíce.
  9. Tuto Smlouvu může Objednatel písemně vypovědět i v 3 měsíční výpovědní lhůtě, a to v případech, kdy je oprávněn od této Smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení smluvních závazků (srov. odst. 10. tohoto článku). Výpovědní doba začne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědí Poskytovateli a skončí posledním dnem příslušného měsíce.

Tento postup nezbavuje Poskytovatele jeho povinnosti plnit podle této Smlouvy až do jejího ukončení a zaplatit Objednateli smluvní pokutu, pokud mu byla za jakékoliv neplnění jeho závazků podle této Smlouvy Objednatelem vyúčtována.

* 1. Každá ze Smluvních stran může od Smlouvy odstoupit v případech stanovených Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ustanovení § 1977 a násl. a § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně.
  2. Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení smluvních povinností považují následující případy porušení smluvních závazků:
     1. Poskytovatel je v prodlení se zahájením poskytování plnění dle čl. [III.](#_Článek_III._Doba,), odst. 1. této Smlouvy déle než pět (5) kalendářních dní.
     2. Poskytovatel je v prodlení s plněním kterékoliv jednotlivé služby podpory dle této Smlouvy déle než pět (5) kalendářních dní.
     3. Poskytovatel prokazatelně porušil ustanovení. článku [VII.](#_Článek_VII._Požadavky), odst. 3. Smlouvy.
     4. Poskytovatel prokazatelně opakovaně (více než 3x během posledních tří měsíců) nesplní požadavky Objednatele na způsob poskytování služeb podpory ICT infrastruktury VZP ČR, které jsou specifikovány v odst. 1.2.1 - 1.2.3 Přílohy č. 1 této Smlouvy.
     5. Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce (více jak 3x) poruší parametry SLA pro pozáruční technickou podporu HW infrastruktury (vč. síťové infrastruktury) VZP ČR.
     6. Poskytovatel opakovaně v průběhu tří po sobě jdoucích kalendářních měsíců (více jak 5x) poruší parametry SLA pro pozáruční technickou podporu HW infrastruktury (vč. síťové infrastruktury) VZP ČR.
     7. Poskytovatel prokazatelně opakovaně neplní kvalitativní požadavky Objednatele na poskytování Rozšiřujících služeb podpory, které jsou specifikovány v odst. 1.3. [Přílohy č. 1](#_Příloha_č._1–) této Smlouvy.
  3. Předčasným ukončením účinnosti této Smlouvy ani jejím ukončením podle odst. 3. tohoto článku nejsou dotčena ustanovení Smlouvy z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení Smlouvy, zejména ustanovení týkající se nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, řešení sporů apod.
  4. Pokud některé z ustanovení Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost Smlouvy jako celku ani jiných ustanovení Smlouvy, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
  5. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnými dodatky k této Smlouvě, pokud není ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak (viz odst. 16. tohoto článku, čl. XIII., odst. 2. a odst. 7. Smlouvy).
  6. Osobami pověřenými k jednání ve věcech plnění závazků Smluvních stran dle této Smlouvy, s výjimkou podepisování Oznámení dle čl. III. Smlouvy (dále jen „Pověřené osoby“) jsou:

Za VZP ČR:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXXXX |

nebo

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXXXX |

nebo

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXXXX |

nebo

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXXXX |

nebo

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXXXX |

nebo

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXXXX |

Za Poskytovatele:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | Ing. Jan Navrátil |
| Funkce: | SCO, člen představenstva |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXX |
| Mobilní telefon: | XXXXXXXXXXXXX |

nebo

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXXX |
| Funkce: | Key Account Manager |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXXXX |

Je-li Pověřených osob určeno více, může každá z nich jednat samostatně, neurčuje-li tato Smlouva v konkrétním případě jinak.

* 1. K podpisu Požadavku na plnění jsou vždy oprávněny osoby, jejichž oprávnění zastupovat příslušnou Smluvní stranu je zřejmé z veřejného seznamu nebo vyplývá ze zákona a dále touto Smlouvou výslovně pověřené níže uvedené osoby (Oprávněné osoby).

1. K podpisu Požadavku s cenou plnění do 500 000 Kč bez DPH je dále oprávněn:

|  |  |
| --- | --- |
| Za VZP ČR: |  |
| Funkce: | *ředitel Odboru technické podpory ÚICT* |
|  |  |
| Za Poskytovatele: | XXXXXXXXXXXXX |
|  |  |

1. K podpisu Požadavku s cenou plnění nad 500 000 Kč bez DPH je dále oprávněn:

|  |  |
| --- | --- |
| Za VZP ČR |  |
| Funkce: | *náměstek ředitele VZP ČR pro informatiku* |

|  |  |
| --- | --- |
| Za Poskytovatele: | XXXXXXXXXXXXX |
|  |  |

* 1. Změnu Pověřených osob nebo jejich kontaktních údajů či kontaktních údajů členů Servisního týmu je příslušná Smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé Smluvní straně, a to:

1. e-mailem zaslaným Pověřenou osobou jedné Smluvní strany Pověřené osobě druhé Smluvní strany, ve kterém bude změna oznámena;
2. oznámením zaslaným druhé Smluvní straně do její datové schránky.

Dodatek ke Smlouvě se v tomto případě neuzavírá (viz odst. 14. tohoto článku); příslušná změna je účinná okamžikem, kdy je oznámení o změně druhé Smluvní straně řádně doručeno.

* 1. Komunikace mezi Pověřenými osobami Smluvních stran bude probíhat v českém, příp. slovenském jazyce.
  2. K podepisování Oznámení o změně rozsahu služby dle čl. III., odst. 6., a 7., Smlouvy je/jsou touto Smlouvou pověřen/pověřeni:
     + 1. za VZP ČR

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXX |
| Mobilní telefon: | XXXXXXXXXXXXX |

nebo

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXX |
| Mobilní telefon: | XXXXXXXXXXXXX |

* + - 1. Za Poskytovatele:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | Ing. Jan Navrátil |
| Funkce: | SCO, člen představenstva |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXX |
| Mobilní telefon: | XXXXXXXXXXXXX |
| nebo |  |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXXX |
| Funkce: | Vedoucí oddělení projektového řízení |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXX |
| Mobilní telefon: | XXXXXXXXXXXXX |

Je-li osob pověřených k podepisování Oznámení o změně rozsahu služby dle čl. III., odst. 6. a 7. Smlouvy určeno více, může každá z nich jednat samostatně, neurčuje-li tato Smlouva v konkrétním případě jinak.

* 1. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě. Nedílnou součástí Smlouvy jsou její Přílohy č. 1, č. 2, č. 3, č. 4, č. 5, č. 6, č. 7 a č. 8, uvedené v čl. [XIV.](#_Článek_XIV._Přílohy) této Smlouvy.
  2. Obě Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle.

Všeobecná zdravotní pojišťovna TOTAL SERVICE a.s.

České republiky

Ing. Zdeněk Kabátek Václav Novák, MBA

ředitel předseda představenstva

## Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

**Vysvětlení pojmů:**

**ACI**

Application centric infrastructure

Aplikačně řízení infrastruktura

**Centrální systém zálohování**

HW a SW vybavení sloužící pro ukládání dat počítačových systémů a databází pro jejich budoucí obnovu.

**DDI**

systémy poskytující kombinované funkce DNS, DHCP a IPAM.

**Diskové pole**

Diskové pole je systém úložiště disků, který obsahuje více diskových jednotek. Liší se od „skříně disků“ tím, že má vyrovnávací paměť a pokročilé funkce, jako jsou např. RAID, deduplikace, šifrování a virtualizace.

**DWDM**

Dense Wavelength Division Multiplexing (DWDM) je technologie optického multiplexování používaná ke zvýšení šířky pásma ve stávajících optických sítích.

**Firewall**

Firewall je bezpečnostní zařízení (HW plus SW), které chrání počítačovou síť tím, že filtruje síťový provoz mezi sítěmi s různou úrovní důvěryhodnosti a zabezpečením a tím blokuje cizí osoby před neoprávněným přístupem k soukromým údajům na serverech nebo v počítačích uživatelů.

**Hot-line**

Rychlá technická pomoc, poskytování rad a konzultací.

**ICT**

Information and Communication Technologies

Informační a komunikační technologie.

**Incident**

Incidentem je jakákoliv událost, která je odchylkou od definované úrovně poskytovaných služeb.

**ICT Infrastruktura DC**

Servery, disková pole, síťové prvky LAN, WAN a SAN, pásková nebo disková zálohovací zařízení atd.

**ICT Infrastruktura RP**

PC, Servery, lokální disková pole, síťové prvky LAN, WAN, lokální zálohovací zařízení atd.

**Kontejnerizační technologie**

Kontejnery jsou formou virtualizace operačního systému. Ve srovnání s virtuálními servery nebo strojů však kontejnery neobsahují bitové kopie operačního systému.

**LAN**

Local Area Network (též LAN, lokální síť, místní síť) označuje počítačovou síť, která pokrývá malé geografické území.

**Loadbalancer**

Zařízení pro vyrovnávání a rozklad zátěže, provádí distribuci síťového nebo aplikačního provozu mezi více serverů na serverové farmě. Je umístěn mezi klientskými zařízeními a servery v pozadí, přijímá a distribuuje příchozí požadavky na servery dle jejich aktuální dostupnosti a vytížení.

**Monitoring infrastruktury datových center**

Sytém umožňující sledování stavu vybraných parametrů infrastruktury pro detekci chyb a nežádoucích událostí.

**On-Line profylaxe**

Vzdálená kontrola hardwarové infrastruktury přes VPN.

**On-Site profylaxe**

Kontrola hardwarové infrastruktury na pracovišti Objednatele.

**Pozáruční technická podpora HW infrastruktury**

Technická podpora pokrývající veškeré opravy na provozované technice včetně ceny náhradních dílů, nákladů dopravy a práce techniků včetně aktualizace firmware.

**Požadavek**

Slouží k objednání Rozšiřujících služeb podpory.

**Rozšiřující služba podpory**

Objednatelem operativně vyžádané služby technické podpory, které poskytne Poskytovatel k tomu určeným Servisním týmem jeho odborných kapacit a specialistů pro vzájemně úzce provázané technologické oblasti ICT infrastruktury. Jedná se o Objednatelem nepředplacené služby v hodinových (člověkohodinových) sazbách, které budou vyjádřeny v člověkohodinách nebo alternativně v člověkodnech, když člověkoden je odpracovaných 8 člověkohodin v pracovní dny v době mezi 8:00 - 17:00. Jejich čerpání musí být Oprávněnou osobou Objednatele explicitně písemně vyžádáno, resp. objednáno na základě předchozí dílčí cenové nabídky Poskytovatele a odsouhlaseno ze strany Objednatele, vyjma požadavků a stavů typu URGENT.

**SAN**

Storage area network (zkratka SAN) je dedikovaná (oddělená od LAN, WAN, atd.) datová síť, která slouží pro připojení externích zařízení k serverům (disková pole, páskové knihovny a jiná zálohovací zařízení).

**SDN**

Software defined network

Softwarově řízená síť

**Servisní ticket**

Automaticky založený požadavek na servisní zásah, a to v případě incidentů detekovaných na základě nepřetržitého monitorování s automatickou kolekcí konfiguračních dat a automatickou notifikací potenciálních problémů HW infrastruktury zařazené do služby „DC Service 1 - 4“ přímo v systémech Poskytovatele.

**Servisní požadavek (SP)**

Slouží k objednání pozáruční technické podpory infrastruktury DC VZP ČR nebo k objednání Rozšiřující služby podpory

**Serverové virtualizační platformy**

Software umožňují instalaci a provoz více virtuálních serverů a operačních systémů na jednom fyzickém serveru.

**Síťová virtualizace na pobočkách**

Síťová virtualizace označuje abstrahování síťových prostředků WAN a síťové přístupové vrstvy, které byly tradičně dodávány v hardwaru do softwarové vrstvy. Může kombinovat více fyzických sítí do jedné virtuální softwarové sítě nebo může rozdělit jednu fyzickou síť WAN na samostatné nezávislé virtuální sítě.

**Síťová virtualizace v DC**

Síťová virtualizace označuje abstrahování síťových prostředků LAN, které byly tradičně dodávány prostřednictvím hardwaru do softwarové vrstvy. Může kombinovat více fyzických zařízení a sítí do jedné virtuální softwarové sítě nebo může rozdělit jednu fyzickou síť LAN na samostatné nezávislé virtuální sítě.

**Sjednocená komunikace**

Sjednocenou komunikací (Unified Communication) se označují IP telefony Cisco, Cisco VoIP hlasové brány pro připojení do telefonních sítí a Webex Meetings servery se službami Presence, Instant Messseging a WebEx.

**SLA**

Service-level agreement

Dohodnutá úroveň poskytovaných služeb.

**Systém IPS**

Intrusion Prevention System (IPS), tedy systém prevence narušení, je technologie zabezpečení/prevence bezpečnostních hrozeb sítě, který zkoumá toky síťového provozu, aby detekoval a zabránil zneužití zranitelnosti chráněných systémů.

**VPN**

Virtual Private Network (Vzdálený přístup do lokální sítě).

**WAN**

Wide Area Network (též WAN, rozsáhlá síť) označuje počítačovou síť, která pokrývá rozlehlé geografické území, využívá se pro spojení lokálních počítačových sítí.

**Web Proxy Server**

Webový proxy server je zařízení sloužící k monitorování a řízení odchozích požadavků na webový obsah. Čistí vracející se provoz od nežádoucího nebo škodlivého obsahu.

**WiFi**

Počítačová síť sloužící k bezdrátové komunikaci s koncovými zařízeními.

**Zálohovací appliance**

Specializované HW zařízení využívané pro bezpečné a efektivní ukládání záloh.

### 1. Způsob poskytování technické podpory ICT infrastruktury VZP ČR

#### Obecné požadavky

Poskytovatel se zavazuje poskytovat technickou podporu, která je předmětem plnění této Smlouvy, za podmínek ve Smlouvě a v této Příloze č. 1 uvedených. Poskytovaná technická podpora musí zajistit bezporuchový provoz stávající ICT infrastruktury VZP ČR a nezpůsobit Objednateli žádné dodatečné náklady spojené s podporou stávající ICT infrastruktury VZP ČR. Poskytovatel se zavazuje, že řešení bude co možná nejjednotnější a bude umožňovat co nejefektivněji využití stávající technologie monitoringu.

**Služby podpory ICT infrastruktury VZP ČR bude Poskytovatel poskytovat ve formě**:

a) **Základní služby podpory**, které zahrnují pozáruční technickou podporu ICT infrastruktury VZP ČR, kontrolu ICT infrastruktury VZP ČR (On-Line profylaxe), preventivní diagnostické kontroly DC (On-Site profylaxe) a poskytování rad a konzultací (Hot-line, ServiceDesk a monitoring).

b) **Rozšiřující služby podpory**, která zahrnuje služby nepravidelného charakteru, které budou dodávány na základě jednotlivých Požadavků ze strany Objednatele a Objednatelem schválené cenové nabídky.

#### Rozsah Základních služeb podpory

#### 

#### 1.2.1 Poskytování rad a konzultací (Hot-line, Service Desk a monitoring)

Tato služba zahrnuje rychlou technickou pomoc poskytovanou formou On-Line konzultací k problémům vzniklým při práci s podporovanou ICT infrastrukturou VZP ČR.

Konzultace budou vedeny s využitím všech dostupných způsobů datové a hlasové komunikace (e-mail, telefon, Service Desk).

Služba obsahuje zejména:

* konzultace za účelem řešení problémů a fixaci případných závad v podporovaném prostředí,
* zprostředkování přístupu do znalostních databází a k diskusním fórům,
* informace o nových verzích, opravných balíčcích nebo výrobcem publikovaných chybách,
* informační podporu Objednatele při reklamaci závad v podporovaném programovém vybavení ICT infrastruktury.

Komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem bude probíhat v českém nebo slovenském jazyce.

Realizaci této služby se Poskytovatel zavazuje uskutečňovat v pracovní dny (v době od 8,00 hod. do 17,00 hod., tedy po dobu 9 hodin, ve které bude držet Hot-line pohotovost k poskytování rad a konzultací).

Poskytovatel se zavazuje zprovoznit na ICT infrastruktuře VZP ČR monitorovací systém, který bude sloužit k nepřetržitému sledování stavu ICT infrastruktury VZP ČR, která je předmětem této Smlouvy. Monitorovací systém bude automaticky hlásit detekované události a incidenty na Service Desk Poskytovatele, v režimu 24x7. Incidenty, které budou vyžadovat součinnost pracovníků Objednatele, nebo fyzickou návštěvu DC, budou zpracovány v závislosti na čase vzniku události takto:

1. **Pracovní doba (pracovní dny 8-17 hod):** incident bude založen v Service Desku VZP ČR, a Pověřená osoba Objednatele bude kontaktována prostřednictvím Service desku nebo telefonu pro stanovení dalších kroků pro odstranění závady. Tento způsob komunikace bude použit pro nahlášení incidentu zařízení, sledování průběhu odstraňování incidentu a zprovoznění opraveného zařízení. Použití telefonní linky je v této době možné pouze v případě, kdy nelze využít e-mailové komunikace.
2. **Mimopracovní doba (pracovní dny 17-8 hod), soboty, neděle a státní svátky:** Poskytovatel předá informaci o vzniku incidentu, zjištěné v rámci svého monitoringu, vždy přes mobilní telefonní čísla Pověřených osob Objednatele (formou SMS) a současně i na e-mail Pověřených osob Objednatele. Kopii e-mailu zašle na Service Desk VZP ČR. Pověřená osoba Objednatele posoudí závažnost nahlášeného incidentu a zašle Poskytovateli e-mail (s kopií na Service Desk VZP ČR), ve kterém stanoví čas zahájení servisního zásahu a zajistí potřebný přístup Poskytovatele pro provedení tohoto servisního zásahu. Stejným způsobem bude v této době Pověřená osoba Objednatele postupovat v případě incidentu zjištěného v rámci vlastního monitoringu.

Service Desk Poskytovatele bude napojen na centrální dispečink, který bude pro Objednatele představovat jediné místo pro komunikaci servisních událostí. Tento dispečink bude dále zajišťovat předávání informací o incidentech případným servisním subdodavatelům.

Monitorovací systém bude dále shromažďovat údaje pro stanovení dostupnosti jednotlivých prvků infrastruktury (SLA) za definované časové období.

##### 1.2.2. Kontrola ICT infrastruktury – On-Line profylaxe

Služba pravidelných On-Line profylaxí bude poskytována formou pravidelných On-Line profylaktických kontrol ICT infrastruktury VZP ČR. Kontroly budou prováděny v průběhu každého měsíce v rozsahu deseti (10) člověkodnů, tj. stodvacet (120) člověkodnů za 1 rok (12 měsíců). Člověkoden = manday = MD = 8 člověkohodin (ČH) práce v pracovní dny v době mezi 8:00 hod. až 17:00 hod.

Obsahem této služby bude preventivní činnost směřující k detekování a případné predikci incidentů ovlivňujících spolehlivost provozu.

Bude, mimo jiné, obsahovat:

* Prohlídku aktuálního stavu systému;
* Vyhodnocení žurnálových záznamů;
* Kontrolu využití systémových zdrojů za období od minulé kontroly;
* Profylaxi vyjmenovaných systémů, tzn. aktualizace patches, hotfixů, kontrola aktuálnost ovladačů, mikrokódů, firmware, verzí software atd.:
  + na úrovni operačních systémů HP-UX, x86 (MS Windows, Linux) popřípadě AIX či Linux on Power;
  + serverových virtualizačních platforem (VMware, KVM, OLVM);
  + aktivních síťových prvků datových center:
  + síťových prvků LAN,
  + síťových prvků WAN včetně SD WAN,
  + technologie DWDM,
  + prvků a technologií ACI (Application centric infrastructure),
  + prvků a technologických celků SDN (Software defined network),
  + prvků a technologií ADN (Application delivery network),
  + prvků a technologií vyvažování zátěže (Loadbalancing),
  + prvků a technologií DDI (IPAM),
  + prvků a technologií systému sjednocené komunikace včetně video konferenčních služeb a služeb IP telefonie;
  + prvků a technologií bezdrátové komunikace WiFi,
  + prvků a technologií vzdáleného přístupu VPN,
  + prvků a technologií firewallové vrstvy,
  + softwarových vrstev síťových technologií,
  + kontejnerizačních technologií,
  + diskových polí,
  + SAN switchů a SAN infrastruktury,
  + LTO páskových zálohovacích jednotek a zálohovacích appliancí B2D,
  + prvků pro zajištění kybernetické bezpečnosti,
  + web proxy serverů,
* Kontrolu centrálního zálohovacího systému;
* Diagnostiku zařízení pro zjištění stavu infrastruktury;
* Konzultace zaměstnanců Objednatele v otázkách týkajících se podporovaného hardwarového a programového vybavení;
* Administrační a konfigurační zásahy odsouhlasené Objednatelem, které budou směřovat k odstranění nebo fixaci incidentů v podporovaném vybavení nebo incidentů, jejichž příčina je v interakci podporovaného hardwarového a programového vybavení s dalším hardwarovým a programovým vybavením pracujícím na podporovaných výpočetních systémech.

Závěry kontroly spolu s doporučením dalšího postupu budou konzultovány s Pověřenými osobami Objednatele. Součástí služby jsou běžné či nenáročné administrační úkony a odstranění drobných problémů.

Výstupem služby Pravidelná On-Line profylaxe bude vždy písemná zpráva ve formě MS Word dokumentu v jazyce českém, která bude zasílána Objednateli vždy nejpozději do 5. pracovního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci provedení příslušné služby.

Tato zpráva bude vždy obsahovat minimálně:

* Časové období provedené profylaxe;
* Garanta/garanty provedené profylaxe;
* Diagnostikované problémy;
* Doporučená nápravná opatření a doporučení;
* Kapacitní odhady v člověkohodinách na realizaci nápravných opatření a doporučení péčí Poskytovatele;
* Rizika nerealizace a/nebo z prodlení realizace nápravných opatření či doporučení;
* Provedené administrační a konfigurační zásahy.

Poskytovatel může ze svého rozhodnutí a po předchozí domluvě s Objednatelem provádět On-Line profylaxi i formou On-Site profylaxe ve výše požadovaném kapacitním rozsahu v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00 hod.

**Poznámka:**

K poskytnutí služby On-Line profylaxe bude Poskytovateli zřízen VPN přístup. V případě poskytování Služby On-Line profylaxe formou On-Site bude Poskytovateli zajištěno připojení do LAN-sítě ICT infrastruktury VZP ČR.

##### 1.2.3 Preventivní diagnostické kontroly DC – On-Site profylaxe

Služba bude poskytována na pracovištích Objednatele v příslušných místech plnění podle domluvy Pověřených osob jedenkrát v měsíci po dobu dvou (2) člověkodnech, tj. dvacet čtyři (24) člověkodnů za 1 rok (12 měsíců) v době od 8:00 do 17:00 (celkem v kalendářním měsíci dva (2) člověkodny, tj. dvacet čtyři (24) člověkodnů za 1 rok (12 měsíců)).

Obsahem služby bude provádění preventivní diagnostické kontroly směřující k detekování a případné predikci incidentů ovlivňujících spolehlivost provozu a využití infrastruktury DC:

* prostředí HP-UX (Intel Itanium) serverů, x86 serverů v příslušných rackových skříních;
* technologie DWDM;
* diskových polí;
* SAN switchů a SAN infrastruktury;
* LTO páskových zálohovacích knihoven a zálohovacích appliancí B2D, včetně řešení vysoké dostupnosti centralizovaných systémů;
* aktivních síťových prvků datových center:
* síťových prvků LAN,
* síťových prvků WAN včetně SD WAN,
* technologie DWDM,
* prvků a technologií ACI (Application centric infrastructure),
* prvků a technologických celků SDN (Software defined network),
* prvků a technologií ADN (Application delivery network),
* prvků a technologií vyvažování zátěže (Loadbalancing),
* prvků a technologií DDI (IPAM);
* prvků a technologií systému sjednocené komunikace včetně video konferenčních služeb a služeb IP telefonie;
* prvků a technologií bezdrátové komunikace WiFi,
* prvků a technologií vzdáleného přístupu VPN,
* prvků a technologií firewallové vrstvy,
* softwarových vrstev síťových technologií; web proxy serverů;
* infrastruktury a SW pro centrální zálohování.

Bude, mimo jiné, obsahovat:

* Prohlídku aktuálního stavu systému;
* Preventivní údržbu podporovaného HW podle doporučení výrobce;
* Vyhodnocení žurnálových záznamů;
* Kontrolu využití systémových zdrojů za období od minulé kontroly;
* Profylaxi vyjmenovaných systémů na úrovni operačních systémů HP-UX, x86 (MS Windows, Linux) tzn. patches, hotfixy, aktuálnost ovladačů, mikrokódy, firmware atd.;
* Kontrolu centrálního zálohovacího systému;
* Diagnostiku zařízení pro zjištění jeho kondice (síťových prvků LAN, WAN včetně SD WAN, technologie DWDM, prvků a technologií ACI, SDN, ADN, DDI (IPAM), vyvažování zátěže, prvků a technologií systému sjednocené komunikace včetně video konferenčních služeb a služeb IP telefonie; bezdrátové komunikace WiFi, vzdáleného přístupu VPN, prvků a technologií zajištění kybernetické bezpečnosti IPS a firewallové vrstvy, SAN, disková pole, web proxy servery);
* Konzultace a zaškolení zaměstnanců Objednatele v otázkách týkajících se podporovaného hardwarového a programového vybavení;
* Administrační a konfigurační zásahy odsouhlasené Objednatelem, které budou směřovat k odstranění nebo fixaci incidentů v podporovaném vybavení nebo incidentů, jejichž příčina je v interakci podporovaného hardwarového a programového vybavení s dalším hardwarovým a programovým vybavením pracujícím na podporovaných výpočetních systémech.

Závěry kontroly spolu s doporučením dalšího postupu budou konzultovány s Pověřenými osobami Objednatele. Součástí služby jsou běžné či nenáročné administrační úkony a odstranění drobných problémů.

Výstupem služby bude vždy souhrnná měsíční písemná zpráva ve formě MS Word dokumentu v jazyku českém, která bude zasílána Objednateli vždy nejpozději do 5. pracovního dne následujícího kalendářního měsíce.

Tato zpráva bude vždy obsahovat minimálně:

* Časová období provedené profylaxe;
* Garanta/garanty provedené profylaxe;
* Cíl a účel diagnostické kontroly;
* Diagnostikované problémy;
* Doporučená nápravná opatření;
* Kapacitní odhady v člověkodnech na realizaci nápravných opatření péčí Poskytovatele;
* Rizika nerealizace a/nebo rizika z prodlení realizace nápravných opatření.

##### 1.2.4 Pozáruční technická podpora HW infrastruktury (včetně síťové infrastruktury) VZP ČR

Po celou dobu poskytování pozáruční technické podpory ICT infrastruktury VZP ČR musí být Poskytovatelem zajištěno, aby:

* technická podpora pokrývala veškeré opravy na provozované ICT infrastruktuře VZP ČR včetně ceny náhradních dílů, nákladů dopravy a práce techniků včetně zajištění aktuálních verzí firmware;
* náhradní díly pro použití v provozované technice byly originální (tj. vyrobené výrobcem příslušného zařízení, pro které jsou náhradní díly určeny, resp. výrobcem příslušného dílu originálního zařízení) nebo ekvivalentní k originálním a zcela kompatibilní s provozovanou technikou. Ekvivalentní náhradní díly musí být prokazatelně explicitně schváleny výrobcem zařízení k použití v předmětném zařízení, a to např. certifikátem, společným prohlášením o shodě, znaleckým posudkem či obdobným dokumentem, který objektivně nezavdá pochybnosti o shodě.
* U zařízení, která jsou v Příloze č. 4 této Smlouvy označena modře ve sloupci "Rok pořízení/Konec záruky" je již v rámci jejich pořízení VZP ČR zakoupena "Následná podpora". To znamená, že dodavatelé se zavázali v rámci již uzavřených smluv s VZP ČR poskytovat jako součást plnění a za cenu zahrnutou v ceně zboží Následnou podporu SW pro dodaná zařízení po dobu 36 měsíců od skončení Záruční podpory nebo do ukončení technické podpory výrobcem (End of Support) podle toho, která událost nastane dříve. Následnou podporou se rozumí poskytování / zajištění všech aktualizací (upgrade) software (firmware, ovladače, obslužné SW nástroje apod.) včetně nevýhradní licence na dobu trvání majetkových práv k příslušnému SW / příslušné aktualizaci (příslušnému upgrade) SW a včetně zajištění přístupu VZP ČR k těmto aktuálním verzím SW prostřednictvím internetových stránek výrobce". **Z tohoto důvodu není u takto označených zařízení předmětem plnění po dobu „Následné podpory“ zajištění aktualizace (upgrade) software (firmware, ovladače, obslužné SW nástroje apod.).**

**Služby pozáruční technické podpory HW infrastruktury (vč. síťové infrastruktury) VZP ČR budou poskytovány v SLA parametrech, uvedených v Příloze č. 4 a v Příloze č. 5 této Smlouvy, a to u obou příloh na listu „Cena pozáruční podpory“ sloupec „Požadovaná úroveň SLA pozáruční podpory“.**

Jedná se o následující požadované služby v minimálně níže uvedených požadovaných anebo lepších než požadovaných SLA parametrech. Lepšími parametry se rozumí stejná anebo lepší hodnota parametru pro všechny Objednatelem specifikované a požadované parametry.

1.2.4.1 Služba „DC Service 1“

| **Parametr** | **Hodnota** |
| --- | --- |
| Dostupnost podpory | 5x9 (pracovní hodiny v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00) |
| Reakční doba | NBD (Next Business Day) od nahlášení službou Service Desk nebo od založení servisního ticketu |
| Maximální doba pro odstranění incidentu | 10 pracovních dnů od nahlášení službou Service Desk nebo od založení servisního ticketu |

*Popis služby:*

Reakční doba (Response Time) bude maximálně NBD (Next Business Day) od nahlášení incidentu službou Service Desk nebo od založení servisního ticketu. Pracovník Poskytovatele se dostaví na místo podle operativně smluvené lhůty v pracovní den v době 8:00 – 17:00 a poskytne pracovní sílu, náhradní díly a materiály, které jsou potřebné k tomu, aby HW zařízení bylo uvedeno opět do normálního funkčního stavu. Poskytovatel identifikuje a opraví špatné funkce zařízení a incident vyřeší. Vyměněné vadné díly se stanou majetkem Poskytovatele s výhradou uvedenou v poznámce 1 v kapitole 1.2.7.

1.2.4.2 Služba „DC Service 2“

| **Parametr** | **Hodnota** |
| --- | --- |
| Dostupnost podpory | 5x9 (pracovní hodiny v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00) |
| Reakční doba | NBD (Next Business Day) od nahlášení službou Service Desk nebo od založení servisního ticketu |
| Maximální doba pro odstranění incidentu | 5 pracovních dnů od nahlášení službou Service Desk nebo od založení servisního ticketu |

*Popis služby:*

Reakční doba (Response Time) bude maximálně NBD (Next Business Day) od nahlášení incidentu službou Service Desk nebo od založení servisního ticketu. Pracovník Poskytovatele se dostaví na místo podle operativně smluvené lhůty v pracovní den v době 8:00 – 17:00 a poskytne pracovní sílu, náhradní díly a materiály, které jsou potřebné k tomu, aby HW zařízení bylo uvedeno opět do normálního funkčního stavu. Poskytovatel identifikuje a opraví špatné funkce zařízení a incident vyřeší. Vyměněné vadné díly se stanou majetkem Poskytovatele s výhradou uvedenou v poznámce 1 v kapitole 1.2.7.

1.2.4.3 Služba „DC Service 3“

| **Parametr** | **Hodnota** |
| --- | --- |
| Dostupnost podpory | 5x9 (pracovní hodiny v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00) |
| Reakční doba | 8 hodin od nahlášení službou Service Desk nebo od založení servisního ticketu (čas běží pouze v době dostupnosti podpory – mimo tento interval dochází k jeho „zastavení“) |
| Maximální doba pro odstranění incidentu | 2 pracovní dny od nahlášení službou Service Desk nebo od založení servisního ticketu |

*Popis služby:*

Reakční doba (Response Time) bude maximálně 8 hodin od nahlášení incidentu službou Service Desk nebo od založení servisního ticketu. Pracovník Poskytovatele se dostaví na místo podle operativně smluvené lhůty v pracovní den v době 8:00 – 17:00 a poskytne pracovní sílu, náhradní díly a materiály, které jsou potřebné k tomu, aby HW zařízení bylo uvedeno opět do normálního funkčního stavu. Poskytovatel identifikuje a opraví špatné funkce zařízení a incident vyřeší. Vyměněné vadné díly se stanou majetkem Poskytovatele s výhradou uvedenou v poznámce 1 v kapitole 1.2.7.

.

1.2.4.4 Služba „DC Service 4“

| **Parametr** | **Hodnota** |
| --- | --- |
| Dostupnost podpory | 7x24 |
| Reakční doba | 2 hodiny od nahlášení službou Service Desk nebo od založení servisního ticketu |
| Maximální doba pro odstranění incidentu | 8 hodin od nahlášení službou Service Desk na dispečink nebo od založení servisního ticketu |

*Popis služby:*

Reakční doba (Response Time) bude maximálně 2 hodiny od nahlášení incidentu na nepřetržitý dispečink Poskytovatele službou Service Desk, resp. od založení servisního ticketu v systému Poskytovatele viz níže. Pracovník Poskytovatele se dostaví na místo a poskytne pracovní sílu, náhradní díly a materiály, které jsou potřebné k tomu, aby HW zařízení bylo uvedeno opět do normálního funkčního stavu. Poskytovatel identifikuje a opraví špatné funkce zařízení a incident vyřeší. Vyměněné vadné díly se stanou majetkem Poskytovatele. Objednatel zajistí a bude zajišťovat od okamžiku nahlášení závady, resp. neshody fyzický přístup pracovníka Poskytovatele k zařízení.

Každý den, tj. 365 (příp. 366) dní v kalendářním roce v době od 00:00 do 24:00 tj. nepřetržitě musí být prvky ICT infrastruktury VZP ČR zařazené do služby „DC Service 1“ až „DC Service 4“ monitorovány službou – vzdáleným monitoringem, za účelem nepřetržitého monitoringu všech událostí s automatickou kolekcí konfiguračních dat a automatickou notifikací potenciálních problémů za účelem následného poskytnutí nezbytné ON-LINE a nebo ON-SITE podpory hardwarové infrastruktury ICT infrastruktury VZP ČR ze strany Poskytovatele. Služba může být zajišťována například souborem výkonných nástrojů a technologií pro správu různorodého IT prostředí na straně Poskytovatele pro vzdálenou podporu, integrující správu serverů, operačních systémů, síťových prvků a storage zařízení tak, aby správa a administrace této technologie i nezbytná IT aktiva nebyly v držení a kompetenci VZP ČR – to vše s cílem:

* významně zvýšit dostupnosti systémů,
* změnit neplánované události na plánovanou údržbu a
* zásadně zrychlit řešení všech incidentů – pokud už k nim dojde.

Všechny prvky HW infrastruktury VZP ČR zařazené ve službě „DC Service 1“ až „DC Service 4“ musí být takto ve výše uvedených časech nepřetržitě monitorovány a prediktivní informace k neshodám a možným chybám musí být neprodleně notifikovány prostřednictvím Service Desku Objednatele. V případě incidentů, chyb a vad musí být přímo a automaticky v systémech Poskytovatele současně založen i servisní případ servisním ticketem a pro takto automaticky založený servisní případ platí výše uvedené SLA pro služby „DC Service 1“ až „DC Service 4“ s jejich během od okamžiku jeho založení servisního ticketu (pokud tento nebude nahlášen dříve Objednatelem v reakci na předchozí notifikaci neshody).

**Poznámka:**

V rámci součinnostních požadavků Poskytovatele je Objednatel připraven umožnit Poskytovateli:

* nasadit monitorovací agenty (sondy) na infastrukturu VZP ČR a
* umístit vlastní odpovídající hardware pro účel monitoringu do datových center VZP ČR, prostřednictvím kterých bude monitoring Poskytovatelem zajišťován. Monitoring nesmí omezit dostupnost a nesmí být významně snížena a/nebo omezena výkonnost HW infrastruktury VZP ČR zařazené do služby „DC Service 1“ až “DC Service 4“.

##### 1.2.5. Záruky/garance požadované doby opravy (Fix Time) po uplatnění servisního Požadavku

Poskytovatel zajistí to, aby byl hardware znovu uveden do provozu do požadované doby od nahlášení incidentu na dispečink Poskytovatele v příslušném časovém intervalu dostupnosti, resp. od založení servisního ticketu u „DC Service 1“ až “DC Service 4“ a v závislosti na zajištění součinnosti Objednatele v návaznosti na dobu vzniku servisního požadavku (viz níže uvedená poznámka).

Poznámka:

1. **Pracovní doba (pracovní dny 8-17 hod):** incident bude založen v Service Desku Objednatele a komunikace bude probíhat podle kapitoly 1.2.7. Objednatel bude kontaktován prostřednictvím Service Desku nebo telefonu pro stanovení dalších kroků pro odstranění incidentu. Tento způsob komunikace bude použit pro nahlášení incidentu zařízení, sledování průběhu odstraňování incidentu a zprovoznění opraveného zařízení. Použití telefonní linky je v této době možné pouze v případě, kdy nelze využít e-mailové komunikace.
2. **Mimopracovní doba (pracovní dny 17-8 hod), soboty, neděle a státní svátky:** Poskytovatel předá informaci o vzniku incidentu, zjištěného v rámci svého monitoringu, vždy přes mobilní telefonní čísla (formou SMS) Pověřených osob Objednatele a současně i na e-mail Pověřených osob Objednatele. Kopii e-mailu zašle na Service Desk Objednatele. Pověřená osoba Objednatele posoudí závažnost nahlášeného incidentu a zašle Poskytovateli e-mail (s kopií na Service Desk VZP ČR), ve kterém domluví čas zahájení servisního zásahu a zajistí potřebnou součinnost (např. potřebný přístup do DC Poskytovatele) pro provedení tohoto servisního zásahu. Stejným způsobem bude v této době Pověřená osoba Objednatele postupovat v případě vady zjištěné v rámci vlastního monitoringu.

Odstranění incidentu je považováno za dokončené tím, že Poskytovatel jeho odstranění ověří k tomu nejvhodnějším a nejprokazatelnějším způsobem a metodou, o čemž neprodleně učiní záznam včetně data a času opravy na příslušném Pracovním listu nebo „Deníku práce na sálech serverů“, který vede Objednatel ke každému datovému sálu. Následně pak pošle e-mail Pověřeným osobám Objednatele o vyřešení servisního požadavku, kde uvede datum a čas odstranění incidentu.

Ověření může být dosaženo například provedením autodiagnostického testu, samostatného diagnostického testu nebo vizuálním ověřením řádného provozu. Poskytovatel podle svého vlastního uvážení určí míru testování nezbytného k ověření, že incident byl odstraněn.

Obnova dat, operačního systému, aplikačního operačního testování, nebo další testy vyžádané ze strany Objednatele, nejsou součástí této služby.

Podle svého vlastního uvážení může Poskytovatel dočasně nebo trvale nahradit zařízení za účelem splnění závazku opravy. Náhradní zařízení musí být nové a/nebo ekvivalentní anebo lepší, co do stáří, výkonu a spolehlivosti. Nahrazovaná HW zařízení se stanou vlastnictvím Poskytovatele.

**Poznámka 1:**

Pokud bude vadným dílem pevný disk nebo jiný datový nosič, **nestane se** vadný disk nebo datový nosič majetkem Poskytovatele, ale zůstává majetkem Objednatele, který si na vlastní náklady zajistí likvidaci dat uložených na disku nebo datovém nosiči a následně jeho ekologickou likvidaci.

##### 1.2.6. Vyřazení zařízení z pozáruční technické podpory HW infrastruktury

Požadavky na vyřazení zařízení z podpory bude Objednatel zasílat Poskytovateli formou písemného oznámení Objednatele o vyřazení zařízení z poskytování podpory(dále jen „Oznámení o změně rozsahu služby“ nebo též jen „Oznámení“), které bude obsahovat seznam všech zařízení vyřazovaných na základě tohoto Oznámení z poskytování podpory. K podpisu Oznámení je za VZP ČR pověřena osoba uvedená v čl. XV. odst. 19. Smlouvy, která bude Oznámení podepisovat elektronickým podpisem.

Objednatel zašle Oznámení o změně rozsahu služby, elektronickou poštou Pověřené osobě Poskytovatele (viz čl. XV. odst. 15. Smlouvy), a to do 5. kalendářního dne měsíce předcházejícího měsíci, ve kterém má nastat účinnost požadované změny (viz čl. III. odst. 9. Smlouvy). Poskytovatel se zavazuje na základě zaslaného Oznámení o změně rozsahu služby vypracovat nový Platební kalendář zohledňující změny uvedené v příslušném Oznámení, a potvrdit na Oznámení podpisem osoby uvedené v čl. XV., odst. 18. Smlouvy splnění této povinnosti. Podepsané Oznámení je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli zpět na elektronickou adresu osoby, která mu Oznámení zaslala, a to vždy nejpozději do 15. kalendářního dne měsíce, ve kterém mu bylo Oznámení doručeno. **K podepsanému** **Oznámení je Poskytovatel vždy povinen přiložit** **aktualizovaný Platební kalendář Přílohy č. 6**, který je povinen upravit v souladu s Objednatelem požadovanou změnou, uvedenou v příslušném Oznámení. Aktualizovaný Platební kalendář se stává nedílnou součástí příslušného Oznámení a každé Oznámení se stane nedílnou součástí Přílohy č. 6 Smlouvy, aktualizované vždy příslušným Platebním kalendářem.

V případě, kdy Objednatel po obdržení aktualizovaného Platebního kalendáře zjistí, že tento kalendář obsahuje nesprávné údaje, vrátí ho neprodleně Poskytovateli zpět k provedení opravy. Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli opravený Platební kalendář nejpozději do 5 kalendářních dnů po jeho obdržení k opravě. Vrácení a znovu zaslání Platebního kalendáře dle předchozí věty bude realizováno Pověřenými osobami Smluvních stran prostřednictvím elektronické pošty.

Příslušná změna bude účinná od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo příslušné Oznámení zasláno Poskytovateli.

##### 1.2.7 Hlášení SP (servisních požadavků) pomocí služby Service Desk pro pozáruční technickou podporu

VZP ČR bude hlásit SP prostřednictvím svého Service Desku VZP ČR (tel. XXXXXXXXXXXXX, e-mail: XXXXXXXXXXXXX) na Hot-line dispečink Poskytovatele (telefon: XXXXXXXXXXXXX, e-mal: XXXXXXXXXXXXX).

1. Komunikace se Service Deskem VZP ČR bude probíhat výhradně na bázi elektronické komunikace. Použití telefonní linky bude možné pouze v případě, kdy nebude možné využít e-mailovou komunikaci.
2. Komunikace bude obsahovat zpravidla tyto kroky:
   1. Zadání požadavku ze strany VZP ČR - (zaslání e-mailu Poskytovateli).
   2. Odeslání automatické „Zprávy o doručení požadavku Poskytovateli“ potvrzující doručení požadavku VZP ČR - (zaslání e-mailu VZP ČR).
   3. Potvrzení přijetí požadavku Poskytovatelem - (zaslání nestrukturovaného e-mailu VZP ČR).
      * Podrobný popis řešení SP;
      * Požadavky na nezbytnou součinnost Objednatele při realizaci SP;
      * Termín realizace plnění SP.
   4. V případě odmítnutí požadavku Poskytovatelem řádné odůvodnění tohoto odmítnutí - (zaslání e-mailu VZP ČR).
   5. Možnost dotazu na stav nevyřešeného požadavku, na který Poskytovatel odpoví nestrukturovaným e-mailem - (zaslání e-mailu Poskytovateli).
   6. Vyřešení požadavku Poskytovatelem - (zaslání e-mailu VZP ČR).
   7. Případný nesouhlas s řešením Poskytovatele - (zaslání e-mailu Poskytovateli).
   8. Potvrzení o vyřešení požadavku - (zaslání e-mailu Poskytovateli).

Vyřešení SP je datum a čas uvedený v e-mailu „Vyřešení SP Poskytovatelem“, který bude poslán do VZP ČR při vyřešení SP a který musí být shodný s datem a časem uvedeným na příslušném Pracovním listu nebo datem a časem uvedeným v Deníku práce na sálech serverů. Pokud se ukáže, že řešení není správné a SP je vrácen Poskytovateli, doby řešení se sčítají.

VZP ČR si vyhrazuje možnost dotazu (e-mailem) na stav nevyřešeného SP, na nějž Poskytovatel odpoví nestrukturovaným e-mailem.

**Poznámka:**

Automatické založení Servisního ticketu plně nahrazuje výše uvedené body „a“ až „d“ komunikace se Service Deskem.

##### 1.2.8 Přehled Základních služeb podpory

**Tabulka 1:** Přehled Základních služeb podpory

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Název služby** | **Popis služby** | **Způsob placení služby** |
| Poskytování rad a konzultací (Hot-line, ServiceDesk a monitoring) | Služba zahrnuje technickou pomoc poskytovanou formou konzultací k problémům vzniklým při práci s podporovanou infrastrukturou datových center včetně monitoringu ICT infrastruktury. | Paušální měsíční platba |
| Kontrola ICT infrastruktury (On-Line profylaxe) | Preventivní činnost směřující k detekování a případné predikci incidentů ovlivňujících spolehlivost provozu. Požadovaný objem této služby podpory je 10 MD měsíčně. | Paušální měsíční platba |
| Preventivní diagnostické kontroly DC (On-Site profylaxe) | Preventivní činnost směřující k detekování a případné predikci incidentů ovlivňujících spolehlivost provozu a využití infrastruktury DC.  Požadovaný objem této služby podpory jsou 2 MD měsíčně. | Paušální měsíční platba |
| Pozáruční technická podpora HW infrastruktury DC a RP | Technická podpora pokrývající veškeré opravy na provozované HW infrastruktuře VZP ČR včetně ceny náhradních dílů, nákladů dopravy a práce techniků. Seznam podporovaného hardware je uveden v Příloze č. 4 a Příloze č. 5 této Smlouvy. | Paušální měsíční platba |

#### Rozsah Rozšiřující služby podpory

V rámci předmětu plnění Smlouvy poskytne Poskytovatel odborné, operativně Objednatelem vyžádané Rozšiřující služby technické podpory Servisním týmem jeho odborných kapacit a specialistů pro vzájemně úzce provázané technologické celky ICT infrastruktury VZP ČR.

Jedná se o:

1. Prostředí serverů Intel Itanium (HP-UX) a serverů x86 (Linux, MS Windows) v příslušných rackových skříních;
2. SAN switche a SAN infrastrukturu;
3. Disková pole;
4. Zálohovací appliance B2D a LTO páskové zálohovací knihovny;
5. Aktivní síťové prvky datových center LAN;
6. Síťové prvky WAN včetně SD WAN;
7. Technologii DWDM;
8. Prvky a technologie ACI (Application centric infrastructure);
9. Prvky a technologické celky SDN (Software defined network);
10. Prvky a technologie ADN (Application delivery network);
11. Prvky a technologie vyvažování zátěže (Loadbalancing);
12. Prvky a technologie DDI (IPAM);
13. Prvky a technologie systému sjednocené komunikace včetně video konferenčních služeb a služeb IP telefonie;
14. Prvky a technologie bezdrátové komunikace WiFi;
15. Prvky a technologie vzdáleného přístupu VPN;
16. Prvky a technologie firewallové vrstvy;
17. Softwarové vrstvy síťových technologií;
18. Serverové virtualizační platformy;
19. Kontejnerizační technologie;
20. Prvky pro zajištění kybernetické bezpečnosti;
21. Systém centrálního zálohování;
22. Datová centra včetně zajištění jejich bezpečnosti;
23. Infrastruktura a SW pro systémový monitorovací a dohledový systém.

**Rozšiřující služba podpory** bude přednostně určená:

* pro realizaci provozních činností a aktivit spojených s každodenní operativní správou ICT infrastruktury VZP ČR, pro zajištění jejího bezporuchového a nepřetržitého provozu v požadovaných parametrech. Při čerpání těchto služeb se očekává vysoký stupeň operativy ze strany Poskytovatele a reakce na zadané požadavky za účelem řešení okamžitých chybových stavů, anomálií, či poruch ICT infrastruktury VZP ČR.
* pro realizaci koncepčních, analytických a rozvojových činností a aktivit VZP ČR. Při čerpání těchto služeb se očekává i základní úroveň projektového řízení koncepčního přístupu ze strany Poskytovatele.

**Rozšiřující služba podpory** nebude předplacená, ale její fakturace bude probíhat vždy na základě VZP ČR objednaného a detailně specifikovaného požadavku na podporu (prostřednictvím Service Desku a na základě prokázání poskytnutí služby ve specifikované kvalitě a množství a akceptace poskytnutí této služby podpory (pokud bude vyžadována) ze strany VZP ČR (Pracovní list + Akceptační protokol). Tzn. platba proběhne až po dodání a akceptaci služby ze strany VZP ČR. V případě dohody Pověřených osob obou Smluvních stran může být platba prováděna na základě dílčích akceptací průběžně, tj. před akceptací plnění jako celku.

Čerpání **Rozšiřující služby podpory** musí být Objednatelem explicitně písemně vyžádáno Service Deskem, resp. předem explicitně písemně odsouhlaseno ze strany Objednatele způsobem, jak je uvedeno níže. Požadované služby budou vyjádřeny v člověkohodinách na základě předchozí dílčí cenové nabídky Poskytovatele, která musí mimo jiné obsahovat Poskytovatelem nabízené kapacity, harmonogram plnění a popis způsobu plnění atd. Tyto služby můžou být vyžádány i jako periodické, ale vždy nejdéle na dobu jednoho roku s tím, že jejich poskytování skončí automaticky s každým ročním výročím účinnosti této Smlouvy (v dalším i Anniversary Day nebo ADay).

Poskytovatel bude vykazovat poskytování Rozšiřujících služeb podpory Pracovními listy, případně musí být podepsán oběma Smluvními stranami i Akceptační protokol o splnění Objednatelem požadovaných akceptačních kritérií, pokud tyto byly součástí Požadavku.

Vzor Pracovního listu o poskytování služeb je uveden níže.

##### 1.3.1. Rozšiřující službu podpory – rozsah a specifikace služby

Provádění podpory formou posílení kapacity týmu Objednatele pro zabezpečení provozu výše uvedených technologických celků ICT infrastruktury VZP ČR. Na území Prahy bude poskytována formou On-Site podpory, pokud nebude oprávněným zástupcem Objednatele explicitně specifikováno pro konkrétní službu, resp. výskyt služby jinak. Služby budou poskytovány v pracovní době (pracovní dny 08:00 – 17:00 hod.), ve výjimečných případech po dohodě obou Smluvních stran, i v mimopracovní dobu (pracovní dny 17:00 - 08:00 hod.), víkendy a státní svátky.

Vyžádání, resp. objednání této služby bude ze strany Objednatele vyžádáno minimálně 3 pracovní dny předem před vlastní realizací, a to přes Service Desk Objednatele. Výjimkou jsou pouze urgentní požadavky (tzv. URGENT), kdy je potřeba řešit požadavek co nejdříve (např. z důvodu havárie), v tomto případě se služba domluví e-mailem nebo telefonem a následně Objednatel vytvoří regulérní SP.

Vyžádat, resp. objednat tyto služby mohou pouze Oprávněné osoby Objednatele.

Obsahem poskytování této služby bude realizace zejména níže uvedených činností v následujících oblastech:

1. **Oblast manažerské a projektové podpory**

Jedná se především o činnosti související s řízením celkové podpory ICT infrastruktury VZP ČR a řízením jednotlivých projektů:

* Project Management a Account management a koordinace veškerých servisních činností prostřednictvím vedoucího (manager podpory) Servisního týmu;
* Účast na jednáních a technických schůzkách;
* Manažerské konzultace;
* Řízení jednotlivých projektů;
* Atd.

1. **Oblast serverů**

Jedná se především o servery Intel Itanium (HP-UX) a serverů x86 (Linux, MS Windows) v příslušných enclosure nebo rackových skříních, včetně řešení vysoké dostupnosti centralizovaných systémů:

* Reaktivní a proaktivní plná podpora (HW i SW) serverů, jejich připojení pomocí síťové infrastruktury LAN a SAN k diskovým polím, k zálohovacím knihovnám a zálohovací apliance B2D;
* Kompletní incident management, včetně zapojení eskalačních procesů pro kritické případy;
* Podpora pro zajištění kybernetické bezpečnosti;
* Asistence pro zrychlení recovery procesů při haváriích a kybernetických útocích;
* System Health Check – detailní diagnostika zařízení pro zjištění jeho kondice;
* Podpora při jejich začlenění do prostředí VZP ČR;
* Atd.

1. **Oblast Storage HPE a IBM**

Jedná se především o SAN infrastrukturu, která se skládá z diskových polí HPE aIBM, SAN switchů HPE, LTO páskových zálohovacích knihoven a zálohovací apliance B2D, včetně řešení jejich vysoké dostupnosti:

* Reaktivní a proaktivní plná podpora SAN switchů, diskových polí, zálohovacích knihoven a zálohovací apliance B2D;
* Kompletní incident management, včetně zapojení eskalačních procesů pro kritické případy;
* Podpora pro zajištění kybernetické bezpečnosti;
* Asistence pro zrychlení recovery procesů při haváriích a kybernetických útocích;
* System Health Check – detailní diagnostika jednotlivých zařízení pro zjištění jejich kondice;
* Podpora při jejich začlenění do prostředí VZP ČR;
* Atd.

1. **Oblast zálohování**

Jedná se především o SW Data Protektor:

* Instalace a konfigurace nových verzí;
* Údržba centrální databáze;
* Podpora při instalaci klientů na databázových a aplikačních serverech;
* Řešení chybových stavů;
* Podpora při obnově dat a Disaster Recovery;
* Atd.

1. **Oblast sítí**

Jedná se především o činnosti související se síťovými zařízeními a síťovou infrastrukturou DC a RP jako jsou síťové prvky LAN, WAN včetně SD WAN, technologie DWDM, prvků a technologií ACI, SDN, ADN, DDI (IPAM), vyvažování zátěže, prvků a technologií systému sjednocené komunikace včetně video konferenčních služeb a služeb IP telefonie, bezdrátové komunikace WiFi, vzdáleného přístupu VPN, prvků a technologií zajištění kybernetické bezpečnosti IPS a firewallové vrstvy. Softwarové vrstvy síťových technologií, tedy síťová virtualizace v DC, síťová virtualizace na pobočkách a síťová přístupová vrstva:

* Reaktivní a proaktivní plná podpora (HW i SW) celé síťové infrastruktury, včetně vazby na ostatní infrastrukturu v DC (servery, disková pole, zálohovací knihovny, zálohovací apliance B2D atd.;
* Kompletní incident management, včetně zapojení eskalačních procesů pro kritické případy;
* Podpora pro zajištění kybernetické bezpečnosti;
* Asistence pro zrychlení recovery procesů při haváriích a kybernetických útocích;
* System Health Check – detailní diagnostika jednotlivých zařízení pro zjištění jejich kondice;
* Podpora nových síťových technologií při jejich začlenění do prostředí VZP ČR;
* Atd.

1. **Oblast IT kybernetické bezpečnosti**

Jedná se především o konzultace k bezpečnostním rizikům a jejich možné eliminaci:

* Asistence při bezpečnostním a penetračním testování;
* Podpora pro zajištění pravidel a šablon pro síťové technologie a systémy kybernetické bezpečnosti;
* Podpora Web proxy serverů;
* Atd.

1. **Oblast virtualizace VMware**

Jedná se především o činnosti související s infrastrukturou a SW pro virtualizaci VMware, zejména:

* Podpora při Instalaci a konfiguraci nových verzí SW;
* Integrace s dohledovými a zálohovacími nástroji;
* Integrace s diskovými poli na SAN a síťovým prostředím Cisco ACI;
* Řešení chybových stavů a technické konzultace;
* Implementace nových VMware produktů;
* Atd.

1. **Oblast produktů Red Hat**

Jedná se především o činnosti související s podporou produktů Red Hat (Kontejnerizační technologie a platformy, virtualizační platformy, nástroje serverové automatizace a orchestrace:

* Asistence a podpora při jejich začlenění do prostředí VZP ČR, provozu a rozvoji;
* Podpora při Instalaci a konfiguraci nových verzí SW;
* Integrace s dohledovými a zálohovacími nástroji;
* Podpora rozvoje nástrojů síťové a serverové automatizace a orchestrace;
* Atd.

1. **Oblast podpory infrastruktury DC včetně jejích změn**

Jedná se především o činnosti související s podporou DC:

* Podpora správy sálů v data centrech VZP ČR;
* Přesunu zařízení mezi enclosery, racky;
* Integrace komponent třetích stran do prostředí VZP ČR;
* Thermal assessmentu;
* Asistence při plánovaném vypínání a zapínání infrastruktury v datovém centru;
* Podpora při tvorbě projektu pro stěhování infrastruktury datového centra;
* Analýza pro stěhování infrastruktury datového centra;
* Podpora při tvorbě testovacího plánu po přestěhování infrastruktury datového centra;
* Zajištění stěhování infrastruktury mezi lokalitami DC;
* Výkonové analýzy prostředí;
* Asistence při kapacitním plánování ICT infrastruktury DC;
* Asistence a konzultace v oblasti Disaster Recovery plánů (DRP);
* Change management – podpora při změnách prostředí;
* Začleňování virtualizační platformy a cloudové technologie do prostředí VZP ČR;
* Podpora technologie poskytující infrastrukturu z prostředků veřejného cloudu;
* Atd.

Rozšiřující služba podpory bude využita pro realizaci koncepčních, analytických a rozvojových činností a aktivit VZP ČR. Při čerpání těchto služeb se očekává i základní úroveň projektového řízení koncepčního přístupu ze strany Poskytovatele.

**Tabulka 2:** Činnosti technické a odborné pomoci poskytované formou konzultací, asistence a podpory ICT infrastruktury VZP ČR.

| **Služba/forma** | **Popis služby** | **V oblastech uvedených v bodě 1.3.** |
| --- | --- | --- |
| **Konzultace, školení, workshopy, prezentace** | | |
| Workshopy | Specializované odborné semináře na témata podle požadavků. | **a – w** |
| Konzultace pro bezpečnost vč. bezpečnostních incidentů | Konzultace k problematice bezpečnosti. | **a – j, l – w** |
| Realizace aktivit mimo rozsah znalostí Servisního týmu | Konzultace, workshopy, implementace poskytované součinícími třetími stranami. | **a – w** |
| Konzultace k návrhu HW konsolidace | Obměna HW, clusterů, změny konceptů při obměně HW. | **a - d, q - s, u, w** |
| Konzultace k síťové infrastruktuře | * LAN / WAN security, penetrační testy, síťové infrastrukturní konzultace * Upgrade sítě VZP ČR | **e - q** |
| **Koncepce, analýzy a syntézy** | | |
| Tvorba konceptů | Koncepce rozvoje libovolné části infrastruktury. | **a - w** |
| Výkonové analýzy libovolné části infrastruktury | Speciálně zaměřené analýzy pro např. výkon konkrétní aplikace, tedy mimo rozsah infrastruktury. V případě potřeby formou služby součinících třetích stran. | **a – w** |
| Sledování trendů zátěže / vytíženosti infrastruktury | Vytvoření podpůrných skriptů/aplikací pro podporu stávajícího kapacitního plánování. | **a - s, u, w** |
| Tvorba předprojektové dokumentace pro konsolidaci infrastruktury | Infrastrukturní služby | **a - w** |
| Termální nebo/i jiné assesmenty datacenter | Provedení podrobného assessmentu v obou DC včetně měření spotřeby a BTU jednotlivých racků, včetně vyhodnocení a včetně podrobných doporučení k nápravě chybového stavu doporučeními. | **a - p, v** |
| **Asistence, služby technické podpory** | | |
| Asistence při změnách a implementacích nových technologií | * Implementace a instalace nových HW komponent. * Implementace produktů a řešení třetích stran, asistence při jejich integraci do infrastruktury VZP ČR. * Práce na implementaci clusterových prvků, SW, vazba na aplikační požadavky. * Nastavení datových prostor a vazeb na aplikace a zálohování. * Detailní nastavení interoperability všech prvků DC. | **a – w** |
| Stěhování datového centra do nové lokality | * Asistence při realizaci jednotlivých fází migračního projektu; * Podpora při vypínání infrastruktury stávajícího datového centra VZP ČR. * Zajištění a realizace vlastního stěhování infrastruktury mezi datovými centry. * Podpora při zapínání a zprovoznění infrastruktury datového centra v nové lokalitě. * Podpora při realizaci testovacího plánu pro otestování infrastruktury v novém datovém centru. | **a – w** |

**Tabulka 3:** Roční (dvanáctiměsíční) předpokládané čerpání Rozšiřující služby podpory ve vazbě na infrastrukturu VZP ČR.

| **Oblast služeb** | **Roční čerpání** [MD] | **Roční čerpání** [ČH] |
| --- | --- | --- |
| Prostředí serverů Intel Itanium (HP-UX) a serverů x86 (Linux, MS Windows) v příslušných rackových skříních | 30 | 240 |
| SAN switche a SAN infrastruktura | 30 | 240 |
| Disková pole | 30 | 240 |
| Zálohovací appliance B2D a LTO páskové zálohovací knihovny | 30 | 240 |
| Aktivní síťové prvky datových center LAN | 55 | 440 |
| Síťové prvky WAN včetně SD WAN | 55 | 440 |
| Technologii DWDM | 55 | 440 |
| Prvky a technologie ACI (Application centric infrastructure) | 30 | 240 |
| Prvky a technologické celky SDN (Software defined network) | 30 | 240 |
| Prvky a technologie ADN (Application delivery network) | 30 | 240 |
| Prvky a technologie vyvažování zátěže (Loadbalancing) | 30 | 240 |
| Prvky a technologie DDI (IPAM) | 30 | 240 |
| Prvky a technologie systému sjednocené komunikace včetně video konferenčních služeb a služeb IP telefonie | 30 | 240 |
| Prvky a technologie bezdrátové komunikace WiFi | 20 | 160 |
| Prvky a technologie vzdáleného přístupu VPN | 15 | 120 |
| Prvky a technologie firewallové vrstvy | 25 | 200 |
| Softwarové vrstvy síťových technologií | 100 | 800 |
| Serverové virtualizační platformy | 25 | 200 |
| Kontejnerizační technologie | 25 | 200 |
| Prvky pro zajištění kybernetické bezpečnosti | 30 | 240 |
| Systém centrálního zálohování | 30 | 240 |
| Datová centra včetně zajištění jejich bezpečnosti | 80 | 640 |
| Infrastruktura a SW pro systémový monitorovací a dohledový systém | 25 | 200 |
| **Rozšiřující služby podpory – CELKEM za 1 rok** | **840** | **6720** |

**Tabulka 4:** Roční (dvanáctiměsíční) předpokládané čerpání Rozšiřující služby podpory po expertních službách.

| **Oblast služeb** | **Roční čerpání** [ČH] |
| --- | --- |
| ***Seniorně poskytované Rozšiřující služby podpory*** |  |
| Služby Managera podpory | 176 |
| Služby Projektového managera | 224 |
| Služby HW specialisty pro Business Critical Serveres (BCS) HPE | 280 |
| Služby technického konzultanta pro HPE Storage (disková pole-XP7/3PAR, SAN switch HP/HPE, páskové knihovny HPE-MSL6480, B2D - HPE StoreOnce 5250) | 208 |
| Služby technického konzultanta pro oblast IBM Storage (disková pole IBM Storwize V5030) | 80 |
| Technický specialista pro zálohování (SW DataProtector) | 240 |
| Služby síťového specialisty v oblasti architektury síťové infrastruktury a navrhování podnikových sítí | 448 |
| Služby síťového specialisty pro oblast síťových technologií firmy Cisco (ACI, SDWAN, DWDM) | 448 |
| Služby Síťového specialisty pro oblast síťových technologií vyvažování zátěže firmy F5 | 672 |
| Služby Síťového specialisty pro oblast bezdrátových technologií WiFi společnosti Cisco | 224 |
| Služby Síťového specialisty pro oblast přístupové vrstvy do sítě VZP ČR (SDA, WiFi, LAN, VPN) společnosti Cisco | 272 |
| Služby Síťového specialisty pro oblast bezpečnostních systémů a řešení společnosti Cisco | 288 |
| Technický specialista pro oblast sjednocené komunikace společnosti Cisco (Unified Communication, Collaboration) | 256 |
| Specialista síťových služeb (DDI, NTP) | 120 |
| Technický specialista pro oblast IT kybernetické bezpečnosti | 320 |
| Technický specialista pro oblast serverové virtualizace VMware | 200 |
| Technický specialista pro oblast kontejnerizačních technologií | 200 |
| Technický specialita pro oblast automatizace | 200 |
| Technický specialista pro oblast OS Red Hat Enterprise Linux | 256 |
| ***Seniorní služby - celkem*** | 5112 |
| ***Juniorně poskytované Rozšiřující služby podpory*** |  |
| Služby Projektového manažera | 352 |
| Služby HW specialisty HP/HPE Industry Standard Servers (ISS) | 184 |
| Služby HW specialisty pro HPE Storage (disková pole-XP7/3PAR, SAN switch HP/HPE, páskové knihovny HPE-MSL6480, B2D - HPE StoreOnce 5250), | 288 |
| Služby HW specialisty pro IBM Storage (disková pole IBM Storwize V5030) | 112 |
| Služby síťového specialisty pro oblast síťových technologií firmy Cisco (ACI, SDWAN, DWDM), | 672 |
| ***Juniorní služby - celkem*** | 1528 |
| **Rozšiřující služby podpory – CELKEM** | **6720** |

##### 1.3.2. Způsob objednávání Rozšiřující služby podpory

###### 1.3.2.1 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu plnění Smlouvy objednat u Poskytovatele formou písemného číslovaného požadavku (dále jen „Požadavek“) prostřednictvím Service Desku VZP ČR plnění Rozšiřující služby podpory a Poskytovatel je povinen dle Požadavku poskytovat objednané plnění.

Komunikace se Service Deskem VZP ČR bude probíhat výhradně na bázi elektronické komunikace. Použití telefonní linky bude možné pouze v případě, kdy nebude možné využít e-mailovou komunikaci.

Komunikace bude obsahovat zpravidla tyto kroky:

###### 1.3.2.2 Zadání Požadavku ze strany VZP ČR – (zaslání e-mailu Poskytovateli);

Každý Požadavek musí alespoň obsahovat:

* + 1. identifikační údaje VZP ČR a Poskytovatele;
    2. celý název a číslo Požadavku, které je Poskytovatel povinen uvádět na příslušném Pracovním listu a Měsíčním souhrnném výkazu o poskytování služeb a faktuře;
    3. specifikace Požadavku, požadovaný rozsah plnění případně cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodní/člověkohodin, dle pozic požadovaných členů Servisního týmu apod.);
    4. jméno, příjmení a funkci osoby, která zastupuje VZP ČR.

###### 1.3.2.3. Potvrzení přijetí Požadavku Poskytovatelem – (zaslání e-mailu do VZP ČR);

Potvrzení přijetí Požadavku Poskytovatelem musí obsahovat mimo jiné text „Potvrzení přijetí Požadavku“ a dále zejména:

1. identifikační údaje VZP ČR a Poskytovatele;
2. celý název a číslo této Smlouvy a číslo příslušného Požadavku, které je Poskytovatel povinen uvádět na příslušném Pracovním listu a faktuře;
3. jméno, příjmení a funkci osoby, která zastupuje Poskytovatele.

###### 1.3.2.4. Návrh řešení Poskytovatele nestrukturovaným e-mailem (zaslání e-mailu do VZP ČR)

V návrhu řešení je Poskytovatel povinen uvést:

1. Podrobný popis řešení Požadavku;
2. Požadovaný počet člověkohodin potřebných na realizaci jednotlivými členy Servisního týmu;
3. Požadavky na nezbytnou součinnost Objednatele při realizaci Požadavku;
4. Termín splnění Požadavku.

V případě nepřijetí Požadavku neprodlené vyrozumění o jeho nepřijetí včetně objektivních důvodů, které vedou Poskytovatele k jeho nepřijetí.

###### 1.3.2.5. Přijetí Požadavku Objednatelem – akceptace návrhu řešení nestrukturovaným e-mailem VZP ČR (zaslání e-mailu Poskytovateli).

V přijetí návrhu je Objednatel povinen uvést:

1. Souhlas s navrženým řešením a požadovaným počtem člověkohodin;
2. Způsob zajištění Požadavku na nezbytnou součinnost Objednatele při realizaci Požadavku;
3. Závazný termín splnění Požadavku;
4. V případě, že cena Požadavku bude větší než 50 tis. bez DPH, tak součástí objednávky bude i vlastnoručně nebo elektronicky podepsaná objednávka.

###### 1.3.2.6. Vyřešení Požadavku Poskytovatelem – zaslání informace o vyřešení Požadavku nestrukturovaným e-mailem (zaslaní e-mailu do VZP ČR).

Součástí e-mailu bude i naskenovaný Pracovní list a případně i Měsíční souhrnný výkaz či Akceptační protokol s vlastnoručními nebo elektronickými podpisy příslušných Pověřených osob obou Smluvních stran.

#### Vzory předávaných dokumentů

##### 1.4.1. Vzor Pracovního listu:

**Pracovní list**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID Prac. Listu** |  | | |
| **Objednatel:** |  | | |
| **Činnost provedena na základě:** SP/Požadavku č. …….…..……. Smlouvy č. …….………… | | | |
| **Datum a čas přijetí SP/Požadavku:** | | **Zadal (VZP ČR):** | **Přijal (Poskytovatel):** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Identifikace a popis SP/Požadavku:** | | |
|  | | |
| **Popis řešení (činnosti):** | | |
|  | | |
| **Způsob přezkoušení:** | | |
| **Dne:** | **Přezkoušel (jméno):** | **Podpis:** |
| **Jméno a příjmení osoby pověřené ve věcech technických (Technik):** | **Od (den, hodina):** | **Do (den, hodina):** |
| **Počet ČH:** | **Sazba za 1 ČH Technika:** | **Datum a čas vyřešení SP/Požadavku:** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Datum a podpis Pověřené osoby za Poskytovatele |  | Datum a podpis Pověřené osoby  za VZP ČR |

**1.4.2. Vzor Akceptačního protokolu:**

Akceptační protokol

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Objednatel:** | Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR | **ID Požadavku:** | **Poskytování služeb podpory HW infrastruktury VZP ČR** |
| **Zpracoval:** |  | **Smlouva č.:** |  |

| **Popis** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| K akceptaci byly předány následující výstupy: | | | |
| **Předložil:**  **Podpis:** |  | **Datum:** |  |
| **Za Objednatele akceptoval:**  **Podpis:** |  | **Datum:** |  |

| **Kritéria akceptace / Výhrady** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Akceptační kritéria:**  **Výhrady k akceptovanému plnění:** | | | |
| **□ Akceptováno bez výhrad □ Akceptováno s výhradami □ Neakceptováno** | | | |
| Jméno:  Podpis: |  | Datum: |  |

**Příloha č. 2 – Servisní tým**

1. **Servisní tým**
   1. **Poskytovatel se zavazuje,** že po dobu účinnosti této Smlouvy, bude mít k dispozici Servisní tým, jehož prostřednictvím bude poskytovat plnění dle této Smlouvy, a který bude splňovat níže uvedené požadavky.
   2. **Poskytovatel se zavazuje**, že plnění dle této Smlouvy bude poskytováno pouze členy Servisního týmu, kteří jsou uvedeni v této Příloze č. 2 Smlouvy nebo se stanou členem Servisního týmu následně v souladu s příslušnými ustanoveními této Smlouvy.
   3. Servisní tým musí po celou dobu trvání této Smlouvy splňovat níže uvedené požadavky na:
2. minimální počet členů Servisního týmu v jednotlivých dílčích oblastech plnění (dále též jen „Oblast plnění“ nebo „Oblast“);
3. složení Servisního týmu z hlediska zastoupení jednotlivých rolí v jednotlivých Oblastech plnění;
4. kvalifikaci členů zastávajících jednotlivé role v Servisního týmu, a to:
   * + Obecné požadavky na členy Servisního týmu,
     + Požadavky na odbornost členů Servisního týmu v členění dle rolí.
5. **Požadavky na Servisní tým**
   1. **Počet členů Servisního týmu**

**Minimální počet členů** Servisního týmu je stanoven níže vymezenými požadavky na role v jednotlivých Oblastech plnění, a to bez ohledu na to, zda jde o zaměstnance Poskytovatele nebo jsou osoby v jiném vztahu k Poskytovateli. Požadavky na možnost jednotlivých členů zastávat více rolí zároveň jsou zde rovněž specifikovány. Konkrétní počet členů Servisního týmu stanoví dle svých potřeb Poskytovatel, vždy však musí dodržet všechny požadavky pro jednotlivé role v uvedených v dílčích Oblastech plnění.

* 1. **Požadavky na složení Servisního týmu z hlediska zastoupení jednotlivých rolí v dílčích Oblastech plnění**

Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu účinnosti této Smlouvy bude mít k dispozici pro plnění poskytované podle této Smlouvy k dispozici Servisní tým v členění rolí dle níže uvedených Oblastí plnění.

* + 1. **Oblast manažerské a projektové podpory**

Servisní tým pro Oblast manažerské a projektové podpory se skládá z osob zastupujících tyto role:

1. Manažer podpory - senior,
2. Projektový manažer - senior,
3. Projektový manažer - junior.

**Podmínky pro obsazení a sdílení rolí v rámci Servisního týmu pro Oblast manažerské a projektové podpory:**

* Minimální počet členů Servisního týmu pro Oblast manažerské a projektové podpory jsou tři (3) osoby;
* Ke každé roli musí být přiřazena jiná osoba, to znamená, že jedna osoba nemůže zastávat dvě a více rolí;
* Osoby přiřazené k rolím v této Oblasti nesmí zastávat jinou roli v jiných Oblastech.
  + 1. **Oblast serverů**

Servisní tým pro Oblast serverů se skládá z osob zastupujících tyto role:

1. HW specialista HP/HPE Industry Standard Servers (ISS) - junior,
2. HW specialista pro Business Critical Servers (BCS) HPE – senior.

**Podmínky pro obsazení a sdílení rolí v rámci Servisního týmu pro Oblast serverů:**

* Minimální počet členů Servisního týmu pro Oblast serverů jsou dvě (2) osoby;
* Člen týmu v roli uvedené pod písm. d) „HW specialista HP/HPE Industry Standard Servers (ISS) - junior“ nesmí zároveň zastávat roli pod písm. e) „HW specialista pro Business Critical Serveres (BCS) HPE – senior“;
* Osoby přiřazené k rolím v této Oblasti nesmí zastávat jinou roli v jiných Oblastech.
  + 1. **Oblast Storage HPE a IBM**

Servisní tým pro Oblast Storage HPE a IBM se skládá z osob zastupujících tyto role:

1. HW specialista pro HPE Storage (disková pole-XP7/3PAR, SAN switch HP/HPE, páskové knihovny HPE-MSL6480, B2D - HPE StoreOnce 5250) - junior,
2. HW specialista pro IBM Storage (disková pole IBM Storwize V5030) - junior,
3. Technický konzultant pro HPE Storage (disková pole-XP7/3PAR, SAN switch HP/HPE, páskové knihovny HPE-MSL6480, B2D - HPE StoreOnce 5250) - senior,
4. Technický konzultant pro oblast IBM Storage (disková pole IBM Storwize V5030) – senior.

**Podmínky pro obsazení a sdílení rolí v rámci Servisního týmu pro Oblast Storage HPE a IBM:**

* Minimální počet členů Servisního týmu pro Oblast Storage HPE a IBM jsou tři (3) osoby;
* Člen týmu v roli uvedené pod písm. f) „**HW specialista pro HPE Storage (disková pole-XP7/3PAR, SAN switch HP/HPE, páskové knihovny HPE-MSL6480, B2D - HPE StoreOnce 5250) - junior**“ nesmí zároveň zastávat jinou roli v tomto týmu;
* Člen týmu v roli uvedené pod písmenem h) „**Technický konzultant pro HPE Storage (disková pole-XP7/3PAR, SAN switch HP/HPE, páskové knihovny HPE-MSL6480, B2D - HPE StoreOnce 5250) - senior**“ nesmí zároveň zastávat jinou roli v tomto týmu;
* Člen týmu v roli uvedené pod písm. g) „**HW specialista pro IBM Storage (disková pole IBM Storwize V5030) - junior**“ může zároveň zastávat roli uvedenou pod písm. i) **„Technický konzultant pro oblast IBM Storage (disková pole IBM Storwize V5030) - senior“**;
* Role uvedená pod písm. f) **„HW specialista pro HPE Storage (disková pole-XP7/3PAR, SAN switch HP/HPE, páskové knihovny HPE-MSL6480, B2D - HPE StoreOnce 5250) - junior**“ a pod písm. h) **„Technický konzultant pro HPE Storage (disková pole-XP7/3PAR, SAN switch HP/HPE, páskové knihovny HPE-MSL6480, B2D - HPE StoreOnce 5250) - senior“** lze rozložit na více osob Servisního týmu (tj. např. požadavek uvedený v písm. f) „1 HW specialista pro HP Storage (disková pole-XP7/3PAR, SAN switch HP/HPE, páskové knihovny HPE-MSL6480, B2D - HPE StoreOnce 5250) - junior“ může Poskytovatel splnit např. tak, že uvede:
  + 1 HW specialistu pro disková pole-XP7/3PAR a současně pro SAN switch HP/HPE a 1 HW specialistu pro páskové knihovny HPE-MSL6480 a současně pro B2D - HPE StoreOnce 5250;
  + nebo 1 HW specialistu pro disková pole-XP7/3PAR, 1 HW specialistu SAN switch HP/HPE, 1 HW specialistu páskové knihovny HPE-MSL6480 a 1 HW specialistu pro B2D - HPE StoreOnce 5250;
  + nebo jinou kombinaci HW specialistů, tak aby byla pokryta požadovaná role.

V takovém případě však musí být adekvátně vyšší celkový počet osob Servisního týmu a u příslušného člena musí být uvedena konkrétní část jeho specializace, např. „HW specialista pro HP Storage (pouze disková pole XP7/3PAR)“ apod.;

* Osoby přiřazené k rolím v této Oblasti nesmí zastávat jinou roli v ostatních Oblastech.
  + 1. **Oblast zálohování**

Servisní tým pro Oblast zálohování se skládá z osob zastupujících tuto roli:

1. Technický specialista pro zálohování (SW DataProtector) - senior.

**Podmínky pro obsazení a sdílení rolí v rámci Servisního týmu pro Oblast zálohování:**

* Minimální počet členů Servisního týmu pro Oblast zálohování je jedna (1) osoba;
* Osoba přiřazená k roli v této Oblasti nesmí zastávat jinou roli v ostatních Oblastech.
  + 1. **Oblast sítě**

Servisní tým pro Oblast sítě se skládá z osob zastupujících tyto role:

1. Síťový specialista v oblasti architektury síťové infrastruktury a navrhování podnikových sítí - senior,
2. Síťový specialista síťových technologií firmy Cisco (ACI, SDWAN, DWDM) - senior,
3. Síťový specialista síťových technologií firmy Cisco (ACI, SDWAN, DWDM) - junior,
4. Síťový specialista síťových technologií vyvažování zátěže firmy F5 - senior,
5. Síťový specialista bezdrátových technologií WiFi společnosti Cisco - senior,
6. Síťový specialista přístupové vrstvy do sítě VZP ČR (SDA, LAN, VPN) společnosti Cisco - senior,
7. Síťový specialista bezpečnostních systémů a řešení společnosti Cisco - senior,
8. Technický specialista sjednocené komunikace společnosti Cisco (Unified Communication, Collaboration) - senior,
9. Specialista síťových služeb (DDI, NTP) - senior.

**Podmínky pro obsazení a sdílení rolí v rámci Servisního týmu pro Oblast sítě:**

* Minimální počet členů Servisního týmu pro Oblast sítě jsou minimálně 3 osoby, aby pokryly celý výčet rolí, z čehož jedna ta osoba musí být junior;
* Překryv nebo vzájemná zastupitelnost je dána v tabulce níže;
* Osoby přiřazené k roli v této Oblasti nesmí zastávat jinou roli v ostatních Oblastech.

**Tabulka sdílení rolí Servisního týmu pro Oblast sítě.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Síťový specialista v oblasti architektury síťové infrastruktury a navrhování podnikových sítí – senior, | Síťový specialista síťových technologií firmy Cisco (ACI, SDWAN, DWDM) - senior, | Síťový specialista síťových technologií firmy Cisco (ACI, SDWAN, DWDM) - junior, | Síťový specialista síťových technologií vyvažování zátěže firmy F5 – senior, | Síťový specialista bezdrátových technologií WiFi společnosti Cisco – senior, | Síťový specialista přístupové vrstvy do sítě VZP ČR (SDA, LAN, VPN) společnosti Cisco – senior, | Síťový specialista bezpečnostních systémů a řešení společnosti Cisco – senior, | Technický specialista sjednocené komunikace společnosti Cisco (Unified Communication, Collaboration) - senior, | Specialista síťových služeb (DDI, NTP) - senior |
| Síťový specialista v oblasti architektury síťové infrastruktury a navrhování podnikových sítí – senior, |  |  | X | X | X |  |  | X |  |
| Síťový specialista síťových technologií firmy Cisco (ACI, SDWAN, DWDM) - senior, |  |  | X | X |  |  |  | X |  |
| Síťový specialista síťových technologií firmy Cisco (ACI, SDWAN, DWDM) - junior, | X | X |  | X | X | X | X | X | X |
| Síťový specialista síťových technologií vyvažování zátěže firmy F5 – senior, | X | X | X |  | X | X | X | X |  |
| Síťový specialista bezdrátových technologií WiFi společnosti Cisco – senior, | X |  | X | X |  |  |  |  | X |
| Síťový specialista přístupové vrstvy do sítě VZP ČR (SDA, LAN, VPN) společnosti Cisco – senior, |  |  | X | X |  |  |  |  | X |
| Síťový specialista bezpečnostních systémů a řešení společnosti Cisco – senior, |  |  | X | X |  |  |  |  |  |
| Technický specialista sjednocené komunikace společnosti Cisco (Unified Communication, Collaboration) - senior, | X | X | X | X |  |  |  |  |  |
| Specialista síťových služeb (DDI, NTP) - senior |  |  | X |  | X | X |  |  |  |

Zeleně vybarvená pole znamenají možnost vzájemného sdílení rolí. Pole obsahující „X’’ znamenají zákaz sdílení rolí.

* + 1. **Oblast IT kybernetické bezpečnosti**

Servisní tým pro Oblast IT kybernetické bezpečnosti se skládá z osob zastupujících tuto roli:

1. Technický specialista IT kybernetické bezpečnosti – senior.

**Podmínky pro obsazení a sdílení rolí v rámci Servisního týmu pro Oblast IT kybernetické bezpečnosti:**

* Minimální počet členů Servisního týmu pro Oblast IT kybernetické bezpečnosti je jedna (1) osoba;
* Osoba přiřazená k roli v této Oblasti nesmí zastávat jinou roli v ostatních Oblastech.
  + 1. **Oblast virtualizace VMware**

Servisní tým pro Oblast virtualizace VMware se skládá z osob zastupujících tuto roli:

1. Technický specialista serverové virtualizace VMware – senior.

**Podmínky pro obsazení a sdílení rolí v rámci Servisního týmu pro Oblast virtualizace VMware:**

* Minimální počet členů Servisního týmu pro Oblast virtualizace VMware je jedna (1) osoba;
* Osoba přiřazená k roli v této Oblasti nesmí zastávat jinou roli v ostatních Oblastech.
  + 1. **Oblast produktů Red Hat**

Servisní tým pro Oblast produktů Red Hat se skládá z osob zastupujících tyto role:

1. Technický specialista kontejnerizačních technologií - senior,
2. Technický specialista automatizace - senior,
3. Technický specialista OS Red Hat Enterprise Linux – senior.

**Podmínky pro obsazení a sdílení rolí v rámci Servisního týmu pro Oblast produktů Red Hat:**

* Minimální počet členů Servisního týmu pro Oblast produktů Red Hat je jedna (1) osoba;
* Člen týmu může zastávat uvedené role v), w), x) zároveň;
* Osoby přiřazené k roli v této Oblasti nesmí zastávat jinou roli v ostatních Oblastech.

Rozšíření členů Servisního týmu

Poskytovatel se zavazuje, že pro Služby rozšiřující podpory bude, po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou, plnění jednotlivých aktivit a činností poskytováno pouze členy Servisního týmu, kteří jsou uvedeni v této Příloze č. 2 Smlouvy. Poskytovatel může uvést vyšší než minimální počet členů Servisního týmu dle svých potřeb, vždy však musí být splněny minimální požadavky na Servisní tým i jeho jednotlivé členy.

* 1. **Kvalifikace členů Servisního týmu**

Každý člen Servisního týmu musí splňovat požadavky na kvalifikaci členů Servisního týmu pro poskytování příslušných služeb, tj. „Obecné požadavky“ na členy Servisního týmu a požadavky na „Odbornost člena“ Servisního týmu v předmětné roli / v předmětných rolích (pokud zastává více rolí zároveň).

Každý člen Servisního týmu tudíž musí splňovat vždy alespoň jeden z „Požadavků na Odbornost členů Servisního týmu“ a celý Servisní tým v souhrnu všech jeho členů musí splňovat **všechny** „Požadavky na Odbornost členů Servisního týmu“.

* + 1. **Obecné požadavky na členy Servisního týmu**

Všichni členové Servisního týmu musí být schopni komunikovat písemně i ústně v českém nebo slovenském jazyce na velmi dobré úrovni, tj. na úrovni potřebné pro správné a přesné pochopení komunikace s VZP ČR při poskytování plnění. Poskytovatel může tento požadavek splnit tak, že pro případného člena Servisního týmu, který výše uvedený požadavek na jazykové znalosti nesplňuje, zajistí Poskytovatel překladatele, resp. při mluvené komunikaci tlumočníka s jazykovými znalostmi na takové úrovni překládaného českého či slovenského jazyka, aby nemohlo dojít k nedorozuměním při poskytování plnění v důsledku překladu, resp. tlumočení a aby případné překládání/tlumočení probíhalo způsobem, kterým nedojde k porušení zadávacích podmínek, resp. podmínek této Smlouvy, tj. nebude snížena kvalita poskytovaných služeb. Využití služeb překladatele či tlumočníka nesmí vést k prodlení v poskytování služeb nebo k nedodržení či nedodržování parametrů požadovaných služeb a nesmí mít za následek snížení úrovně dostupnosti služeb a kvalitativní úrovně služeb. Za nedorozumění a případné škody způsobené překladem nebo jazykovým nedorozuměním odpovídá plně Poskytovatel. Objednatel upozorňuje, že finanční náklady na případného překladatele/tlumočníka se považují za náklady Poskytovatele zahrnuté v nabídkové ceně, jejíž překročení VZP ČR nepřipouští.

* + 1. **Požadavky na Odbornost členů Servisního týmu v členění dle rolí a dílčích Oblastí plnění**

**Požadavky na Odbornost jednotlivých členů Servisního týmu jsou stanoveny jako požadavky na praxi a na certifikáty prokazující potřebné znalosti člena Servisního týmu pro jednotlivé role.**

1. **Oblast manažerské a projektové podpory**

|  |
| --- |
| 1. **Manažer podpory – senior** |
| * Min. 3 roky praxe v oblasti dodávky komplexních IT služeb * **Certifikát:**   - ITILv4 Intermediate level nebo vyšší |
| 1. **Projektový manažer – senior** |
| * Min. 3 roky praxe v oblasti řízení projektů v ICT * **Certifikace pro projektové řízení:**   - PRINCE2 Practicioner®  **nebo**  - IPMA® level B Certified Senior Project Manager |
| 1. **Projektový manažer – junior** |
| * Min. 2 roky praxe v oblasti řízení projektů v ICT * **Certifikace pro projektové řízení:**   - PRINCE2 Foundation® nebo vyšší  **nebo**  - IPMA® level C Certified Project Manager |

1. **Oblast serverů**

|  |
| --- |
| 1. **HW specialista HP/HPE Industry Standard Servers (ISS) – junior** |
| * Min. 2 roky praxe v oblasti podpory HP Industry Standard Servers (ISS serverů) * Certifikace nebo jiný relevantní doklad o způsobilosti k servisní práci na uvedených zařízeních |
| 1. **HW specialista pro Business Critical Servers (BCS) HPE – senior** |
| * Min. 3 roky praxe v oblasti podpory HP Business Critical Serverů * Certifikace nebo jiný relevantní doklad o způsobilosti k servisní práci na výše uvedených serverech |

1. **Oblast Storage**

|  |
| --- |
| 1. **HW specialista pro HPE Storage (disková pole-XP7/3PAR, SAN switch HP/HPE, páskové knihovny HPE-MSL6480, B2D - HPE StoreOnce 5250) – junior** |
| * Min. 2 roky praxe v oblasti podpory uvedených HP/HPE storage technologií * **Certifikát:**   - HPE Master ASE – Storage Solutions V4 nebo vyšší  **nebo**  - HPE ASE - Storage Solutions V4 nebo vyšší |
| 1. **HW specialista pro IBM Storage (disková pole IBM Storwize V5030) – junior** |
| * Min. 2 roky praxe v oblasti podpory uvedených IBM storage technologií * **Certifikát:**   - IBM Certified Solution Architect - Spectrum Storage V2 nebo vyšší  **nebo**  - IBM Certified Administrator - Spectrum Virtualize V8 nebo vyšší |
| 1. **Technický konzultant pro HPE Storage (disková pole-XP7/3PAR, SAN switch HP/HPE, páskové knihovny HPE-MSL6480, B2D - HPE StoreOnce 5250) – senior** |
| * Min. 3 roky praxe v oblasti podpory uvedených HP/HPE storage technologií * **Certifikát:**   - HPE Master ASE – Storage Solutions V4 nebo vyšší  **nebo**  - HPE ASE - Storage Solutions V4 nebo vyšší |
| 1. **Technický konzultant pro oblast IBM Storage (disková pole IBM Storwize V5030) – senior** |
| * Min. 3 roky praxe v oblasti podpory uvedených IBM storage technologií * **Certifikát:**   - IBM Certified Solution Architect - Spectrum Storage V2 nebo vyšší  **nebo**  - IBM Certified Administrator - Spectrum Virtualize V8 nebo vyšší |

1. **Oblast zálohování**

|  |
| --- |
| 1. **Technický specialista pro zálohování (SW DataProtector) – senior** |
| * Min. 3 roky praxe v oblasti zálohovacích technologií na bázi SW DataProtector * Platná certifikace nebo jiný relevantní doklad o způsobilosti k servisní práci a konzultacím v oblasti DataProtector |

1. **Oblast sítě**

|  |
| --- |
| 1. **Síťový specialista v oblasti architektury síťové infrastruktury a navrhování podnikových sítí – senior** |
| * Min. 5 let praxe v oblasti navrhování podnikových sítí na technologiích Cisco * **Certifikát:**   - CCIE Enterprise Infrastructure  **nebo**  - CCDE. |
| 1. **Síťový specialista síťových technologií firmy Cisco (ACI, SDWAN, DWDM) – senior** |
| * Min. 5 let praxe v oblasti síťových technologií Datových center založených na technologiích Cisco * **Certifikát:**   - CCIE Data Center  **nebo**  - CCIE Enterprise Infrastructure. |
| 1. **Síťový specialista síťových technologií firmy Cisco (ACI, SDWAN, DWDM) – junior** |
| * Min. 2 roky praxe v oblasti síťových technologií Datových center založených na technologiích Cisco * **Certifikát:**   - CCNA  **nebo**  - CCT Routing & Switching |
| 1. **Síťový specialista síťových technologií vyvažování zátěže firmy F5 – senior** |
| * Min. 3 roky praxe v oblasti správy a podpory zařízení na vyvažování zátěže, nebo ADC řešení a bezpečnosti aplikací na zařízeních F5 Networks * **Certifikát:**   - F5 Certified Technology specialist (F5-CTS) |
| 1. **Síťový specialista bezdrátových technologií WiFi společnosti Cisco – senior** |
| * Min. 5 let praxe v oblasti bezdrátových technologií WiFi společnosti Cisco * **Certifikát:**   - CCIE Enterprise Wireless  **nebo**  - CCIE Enterprise Infrastructure |
| 1. **Síťový specialista přístupové vrstvy do sítě VZP ČR (SDA, LAN, VPN) společnosti Cisco – senior** |
| * Min. 5 let praxe v oblasti správy přístupové vrstvy společnosti Cisco * **Certifikát:**   - CCIE Enterprise Infrastructure  **nebo**  - CCIE Data Center |
| 1. **Síťový specialista bezpečnostních systémů a řešení společnosti Cisco - senior** |
| * Min. 5 let praxe v oblasti bezpečnostních systémů a řešení společnosti Cisco * **Certifikát:**   - CCIE Security  **nebo**  - CCNP Security |
| 1. **Technický specialista sjednocené komunikace společnosti Cisco (Unified Communication, Collaboration) – senior** |
| * Min. 5 let praxe v oblasti sjednocené komunikace společnosti Cisco (Unified Communication, nebo Collaboration) |
| 1. **Specialista síťových služeb (DDI, NTP) – senior** |
| * Min. 5 let praxe v oblasti síťových služeb (DDI, NTP) |

1. **Oblast IT kybernetické bezpečnosti**

|  |
| --- |
| 1. **Technický specialista IT kybernetické bezpečnosti – senior** |
| * Min. 3 roky praxe v oblasti bezpečnosti IT, zejména v oblasti řízení bezpečnosti informací a řízení kontinuity činností * **Certifikát:**   - CISSP – Certified Information System Security Professional  **nebo**  - CISM – Certified Information Security Manager  **nebo**  - CRISC – Certified in Risk and Information Systems Control |

1. **Oblast virtualizace VMware**

|  |
| --- |
| 1. **Technický specialista serverové virtualizace VMware – senior** |
| * Min. 5 let praxe v oblasti návrhů řešení a správy VMware virtualizace * **Certifikát:**   - VMware Certified Professional - Data Center Virtualization 2019 nebo novější |

1. **Oblast produktů Red Hat**

|  |
| --- |
| 1. **Technický specialista kontejnerizačních technologií – senior** |
| * Min. 3 roky praxe v oblasti kontejnerizačních technologií * **Certifikát:**   - Red Hat Certified Architect (RHCA) verze 7 nebo vyšší  **nebo**  - Red Hat Certified Engineer (RHCE) verze 7 nebo vyšší |
| 1. **Technický specialista automatizace – senior** |
| * Min. 3 roky praxe v oblasti automatizace nástrojem Ansible * **Certifikáty:**   - Red Hat Certified Architect (RHCA) verze 7 nebo vyšší  **nebo**  - Red Hat Certified Engineer (RHCE) verze 7 nebo vyšší  V případě doložení certifikátu RHCA verze 7 nebo RHCE verze 7 musí být současně doložen certifikát:  - Red Hat Certified Specialist in Advanced Automation: Ansible Best Practices  **nebo**  - Red Hat Certified Specialist in Ansible Network Automation |
| 1. **Technický specialista OS Red Hat Enterprise Linux – senior** |
| * Min. 5 let praxe v oblasti správy operačního systému Red Hat Enterprise Linux * **Certifikát:**   - Red Hat Certified Architect (RHCA) verze 7 nebo vyšší  **nebo**  - Red Hat Certified Engineer (RHCE) verze 7 nebo vyšší |

**Poznámka:**

Certifikáty, kterými se bude dokládat odborná kvalifikace jednotlivých členů Servisního týmu pro obsazení jednotlivých rolí musí být platné a nesmí být ve stavu „expired“.

1. **Jmenný seznam členů Servisního týmu Poskytovatele**

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Manažer podpory – senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | ITIL4 Managing Professional Transition Certificate |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Projektový manažer - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | Prince2 Practitioner Certificate in Project Management |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Projektový manažer - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | Prince2 Practitioner Certificate in Project Management |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Projektový manažer - junior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | Prince2 Foundation |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Projektový manažer - junior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | Prince2 Foundation |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Projektový manažer - junior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | Prince2 Foundation |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **HW specialista HP/HPE Industry Standard Servers (ISS) - junior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | Potvrzení výrobce o způsobilosti k servisní práci na uvedených zařízeních. |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **HW specialista pro Business Critical Serveres (BCS) HPE - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | Potvrzení výrobce o způsobilosti k servisní práci na uvedených serverech. |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **HW specialista pro HPE Storage (disková pole-XP7/3PAR, SAN switch HP/HPE, páskové knihovny HPE-MSL6480, B2D - HPE StoreOnce 5250) - junior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | HPE ASE – Storage Solutions V4 |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **HW specialista pro HPE Storage (disková pole-XP7/3PAR, SAN switch HP/HPE, páskové knihovny HPE-MSL6480, B2D - HPE StoreOnce 5250) - junior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | HPE ASE – Storage Solutions V4 |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **HW specialista pro IBM Storage (disková pole IBM Storwize V5030) - junior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | IBM Certified Solution Architect - Spectrum Storage V2 IBM Certified Administrator - Spectrum Virtualize V8.3.1 |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |
|  |  |
| **Role člena Servisního týmu** | **Technický konzultant pro HPE Storage (disková pole-XP7/3PAR, SAN switch HP/HPE, páskové knihovny HPE-MSL6480, B2D - HPE StoreOnce 5250) - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | HPE ASE – Storage Solutions V4 |
| Telefon | +420 724 035 531 |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Technický konzultant pro HPE Storage (disková pole-XP7/3PAR, SAN switch HP/HPE, páskové knihovny HPE-MSL6480, B2D - HPE StoreOnce 5250) - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | HPE ASE – Storage Solutions V4 |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Technický konzultant pro oblast IBM Storage (disková pole IBM Storwize V5030) - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | IBM Certified Solution Architect - Spectrum Storage V2 IBM Certified Administrator - Spectrum Virtualize V8.3.1 |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Technický specialista pro zálohování (SW DataProtector) - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | HP Accredited Technical Professional – Data Protector v9 |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Síťový specialista v oblasti architektury síťové infrastruktury a navrhování podnikových sítí - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | CCIE Enterprise Infrastructure |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Síťový specialista síťových technologií firmy Cisco (ACI, SDWAN, DWDM) - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | CCIE Enterprise Infrastructure |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Síťový specialista síťových technologií firmy Cisco (ACI, SDWAN, DWDM) - junior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | CCNA |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Síťový specialista síťových technologií vyvažování zátěže firmy F5 - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | F5 Certified Technology Specialist LTM |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Síťový specialista bezdrátových technologií WiFi společnosti Cisco - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | CCIE Enterprise Infrastructure |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Síťový specialista přístupové vrstvy do sítě VZP ČR (SDA, LAN, VPN) společnosti Cisco - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | CCIE Enterprise Infrastructure |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Síťový specialista bezpečnostních systémů a řešení společnosti Cisco - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | CCIE Security |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Technický specialista sjednocené komunikace společnosti Cisco (Unified Communication, Collaboration) - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Specialista síťových služeb (DDI, NTP) - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Technický specialista IT kybernetické bezpečnosti - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | CISSP - Certified lnfromation System Security Professional |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Technický specialista IT kybernetické bezpečnosti - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | CISSP - Certified lnfromation System Security Professional |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Technický specialista serverové virtualizace - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | VMware Certified Professional - Data Center Virtualization 2021 |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Technický specialista serverové virtualizace - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | VMware Certified Professional – Data Center Virtualization 2021 |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Technický specialista kontejnerizačních technologií - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | Red Hat Certified Engineer (RHCE) – Ansible 2.8, Red Hat Enterprise Linux 8 |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Technický specialista kontejnerizačních technologií - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | Red Hat Certified Engineer (RHCE) - Red Hat Ansible Engine 2.9, Red Hat Enterprise Linux 7, Red Hat Enterprise Linux 8 |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Technický specialista automatizace - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát(y) | Red Hat Certified Engineer (RHCE) – Ansible 2.8, Red Hat Enterprise Linux 8 |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Technický specialista automatizace - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát(y) | Red Hat Certified Engineer (RHCE) - Red Hat Ansible Engine 2.9, Red Hat Enterprise Linux 7, Red Hat Enterprise Linux 8 |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Technický specialista OS Red Hat Enterprise Linux - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | Red Hat Certified Engineer (RHCE) – Ansible 2.8, Red Hat Enterprise Linux 8 |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Role člena Servisního týmu** | **Technický specialista OS Red Hat Enterprise Linux - senior** |
| Jméno, příjmení, (titul) | XXXXXXXXXXXXX |
| Certifikát | Red Hat Certified Engineer (RHCE) - Red Hat Enterprise Linux 7 |
| Telefon | XXXXXXXXXXXXX |
| E-mail | XXXXXXXXXXXXX |

1. **Změna členů Servisního týmu**
   1. **Postup při změně člena Servisního týmu**

Změna člena Servisního týmu je upravena v čl. XIII. odst. 4. této Smlouvy. Při každé změně člena Servisního týmu musí být splněny níže uvedený požadavek:

1. Nový člen Servisního týmu musí splňovat Obecné požadavky na členy Servisního týmu a zároveň požadavky na Odbornost člena Servisního týmu pro roli (role), kterou bude zastávat.
2. Nový člen Servisního týmu, který nahrazuje původního člena Servisního týmu, musí splňovat veškeré požadavky na Odbornost člena stanovené pro roli nahrazovaného člena Servisního týmu,
3. Současně musí být splněny podmínky pro obsazení a sdílení rolí a minimální počet členů v rámci Servisního týmu pro dílčí Oblast plnění, ve které nahrazuje původního člena týmu.
4. Snížení počtu členů Servisního týmu (tj. odebrání člena Servisního týmu bez náhrady) je možné pouze za situace, že **budou zachovány veškeré požadavky na Servisní tým** (např. za situace, kdy Poskytovatel uvede další členy Servisního týmu nad požadované minimum).
   1. **Prokázání splnění požadavků**

U nového člena, jímž je Servisní tým doplňován, nebo jímž je nahrazován původní člen Servisního týmu, musí Poskytovatel Objednateli prokázat splnění veškerých požadavků na nahrazovaného člena Servisního týmu:

1. Předložením vyplněné tabulky pro příslušnou roli, která je uvedena v odst. 3. – „Jmenný seznam členů Servisního týmu Poskytovatele“ této Přílohy č .2,
2. Doložením příslušné praxe a příslušných certifikátů uvedených v tabulce 2.3.2. „Požadavky na Odbornost členů Servisního týmu v členění dle rolí a dílčích Oblastí plnění“ pro příslušnou roli.

**Příloha č. 3 - Seznam míst plnění (datová centra VZP ČR plus ostatní místa plnění)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PSČ** | **Město** | **Ulice** | **Č. popisné /  Č. orientační** |
| 110 00 | Praha 1 | Na Perštýně | 359/6 |
| 110 00 | Praha 1, Florentinum | Na Florenci | 2116/15 |
| 120 21 | Praha 2, Panorama | Škrétova | 490/12 |
| 130 00 | Praha 3, Crystal | Vinohradská | 2577/178 |
| 140 00 | Praha 4 | Antala Staška | 1670/80 |
| 150 00 | Praha 5 | Na Bělidle | 198/21 |
| 150 00 | Praha 5, CallCentrum | Kutvirtova | 339/5 |
| 180 00 | Praha 8, Futurama | Sokolovská | 662/136b |
| 190 00 | Praha 9 | Veltruská | 586/28 |
| 130 00 | Praha 3 | Orlická | 2020/4 |
| 190 00 | Praha 9 | Pod Táborem | 369/8a |
| 678 01 | Blansko | Bezručova | 2297/2 |
| 680 01 | Boskovice | Masarykovo náměstí | 12/11 |
| 659 14 | Brno | Benešova | 696/10 |
| 625 00 | Brno | Jihlavská | 340/20 |
| 601 00 | Brno | Francouzská | 374/40 |
| 690 02 | Břeclav | 17. listopadu | 55/14 |
| 685 01 | Bučovice | Sovětská | 912 |
| 695 01 | Hodonín | Štefánikova | 4083/14 |
| 693 01 | Hustopeče | Mrštíkova | 108/10 |
| 664 91 | Ivančice | Široká | 390/16 |
| 697 01 | Kyjov | Jungmanova | 1310/10 |
| 692 01 | Mikulov | Svobody | 220/2 |
| 672 01 | Moravský Krumlov | Znojemská | 235 |
| 691 23 | Pohořelice | Vídeňská | 699 |
| 684 01 | Slavkov u Brna | Palackého náměstí | 89 |
| 666 19 | Tišnov | Nám. Míru | 24 |
| 698 01 | Veselí nad Moravou | Sokolovská | 671 |
| 682 01 | Vyškov | Dobrovského | 422/3 |
| 669 02 | Znojmo | Vídeňská třída | 695/49 |
| 388 01 | Blatná | Pivovarská | 1272 |
| 371 01 | České Budějovice | Žižkova | 1838/22 |
| 381 01 | Český Krumlov | Tř. Míru | 146 |
| 380 16 | Dačice | Antonínská | 85 |
| 377 48 | Jindřichův Hradec | Komenského (Balbínovo nám.) | 15/1 |
| 399 01 | Milevsko | Jeřábkova | 158 |
| 397 01 | Písek | nábřeží 1. máje | 2518 |
| 383 01 | Prachatice | Primátorská | 65 |
| 386 29 | Strakonice | Radomyšlská | 336 |
| 390 02 | Tábor | Třída 9. května | 678/20 |
| 390 02 | Tábor | Třída 9. května | 1576/21 |
| 374 01 | Trhové Sviny | Nábřeží Svat. Čecha | 664 |
| 375 01 | Týn nad Vltavou | Sakařova | 755 |
| 389 01 | Vodňany | Jiráskova | 116 |
| 560 02 | Česká Třebová | Staré náměstí | 33 |
| 539 01 | Hlinsko | Nádražní | 548 |
| 537 01 | Chrudim | Havlíčkova | 1053 |
| 563 01 | Lanškroun | S. Čecha | 43 |
| 570 01 | Litomyšl | Nerudova | 206 |
| 571 01 | Moravská Třebová | Brněnská | 9 |
| 530 02 | Pardubice | Karla IV. | 73 |
| 572 01 | Polička | Tyršova | 169 |
| 535 01 | Přelouč | Libušina | 203 |
| 568 02 | Svitavy | T.G.Masaryka | 2130/26A |
| 562 01 | Ústí nad Orlicí | Smetanova | 1390 |
| 566 01 | Vysoké Mýto | Gen. Závady | 116 |
| 564 01 | Žamberk | Náměstí gen. Knopa | 837 |
| 550 01 | Broumov | Mírové náměstí | 104 |
| 518 01 | Dobruška | Opočenská | 80 |
| 544 01 | Dvůr Králové nad Labem | Rooseveltova | 474 |
| 508 01 | Hořice | Husova | 321 |
| 500 02 | Hradec Králové | Hořická | 1710/19a |
| 551 01 | Jaroměř | Nám. Československé armády | 24 |
| 506 01 | Jičín | Jiráskova | 555 |
| 574 01 | Náchod | Poštovní | 42 |
| 509 01 | Nová Paka | Legií | 765 |
| 504 01 | Nový Bydžov | Na Šarlejích | 102 |
| 516 01 | Rychnov nad Kněžnou | Palackého | 698 |
| 541 01 | Trutnov | Slezská | 41 |
| 593 01 | Bystřice nad Perštejnem | Zahradní | 580 |
| 580 01 | Havlíčkův Brod | Havlíčkovo náměstí | 170 |
| 396 01 | Humpolec | Hradská | 538 |
| 583 01 | Chotěboř | Jiráskova | 623 |
| 586 01 | Jihlava | Bratří Čapků | 5520/18 |
| 676 02 | Moravské Budějovice | Tovačovského sady | 78 |
| 675 71 | Náměšť nad Oslavou | Husova | 898 |
| 592 31 | Nové Město na Moravě | Vratislavovo náměstí | 97 |
| 395 01 | Pacov | Žižkova | 922 |
| 393 01 | Pelhřimov | Pražská | 1739 |
| 588 56 | Telč | Masarykova | 445 |
| 674 01 | Třebíč | Na Potoce | 468/25 |
| 595 01 | Velká Bíteš | Tyršova | 223 |
| 594 01 | Velké Meziříčí | Poříčí | 1256/11 |
| 591 01 | Žďár nad Sázavou | Horní | 135/2 |
| 352 01 | Aš | Šumavská | 1803/21 |
| 350 99 | Cheb | Komenského | 2473/40 |
| 357 35 | Chodov | Tovární | 600 |
| 360 21 | Karlovy Vary | Dr. Janatky | 2032/2 |
| 358 01 | Kraslice | Dukelská | 948/23 |
| 353 01 | Mariánské Lázně | Tepelská | 867/3a |
| 363 01 | Ostrov | Klínovecká | 998 |
| 356 01 | Sokolov | Boženy Němcové | 2065 |
| 364 01 | Toužim | Kostelní | 69 |
| 470 01 | Česká Lípa | Náměstí T.G.Masaryka | 167/19 |
| 464 01 | Frýdlant v Čechách | Vrchlického | 471 |
| 466 01 | Jablonec nad Nisou | Mírové náměstí | 487/17 |
| 460 01 | Liberec | náměstí Dr.E.Beneše | 2/32 |
| 513 01 | Semily | Riegrovo náměstí | 55 |
| 511 01 | Turnov | náměstí Českého Ráje | 2 |
| 753 01 | Hranice | Purgešova | 1399/6 |
| 790 01 | Jeseník | Palackého | 1341/2 |
| 784 01 | Litovel | 1. máje | 791/4 |
| 779 00 | Olomouc | Jeremenkova | 1142/42 |
| 796 01 | Prostějov | Hliníky | 445/5 |
| 750 11 | Přerov | Smetanova | 1941/9 |
| 785 01 | Šternberk | Olomoucká | 1290/5 |
| 787 01 | Šumperk | Palackého | 3040/2 |
| 789 01 | Zábřeh | Valová | 2357/8 |
| 344 01 | Domažlice | Kozinova | 299 |
| 341 00 | Horažďovice | Mírové náměstí | 13 |
| 339 01 | Klatovy | Masarykova | 340 |
| 335 01 | Nepomuk | náměstí Augustina Němejce | 72 |
| 306 30 | Plzeň | Sady 5.května | 2699/57 |
| 337 01 | Rokycany | Malé náměstí | 103/2 |
| 342 01 | Sušice | T. G. Masaryka | 127 |
| 347 01 | Tachov | Třída Míru | 2184 |
| 256 01 | Benešov | F.V. Mareše | 2228 |
| 266 01 | Beroun | Pod Kaplankou | 483/3 |
| 250 01 | Brandýs nad Labem | I.Olbrachta | 47/14 |
| 268 01 | Hořovice | 9. května | 185/26 |
| 272 01 | Kladno | Cyrila Boudy | 115 |
| 280 00 | Kolín | Komenského | 193 |
| 278 01 | Kralupy nad Vltavou | Nerudova | 1093 |
| 284 01 | Kutná Hora | Hornická | 209/4 |
| 276 01 | Mělník | Fibichova | 267 |
| 293 01 | Mladá Boleslav | Jaselská | 146/14 |
| 277 11 | Neratovice | Náměstí Republiky | 997 |
| 288 02 | Nymburk | Komenského | 835/13 |
| 290 01 | Poděbrady | Jiřího náměstí | 39/15 |
| 261 01 | Příbram | Jiráskovy sady | 115 |
| 269 28 | Rakovník | Tyršova | 586/4 |
| 251 01 | Říčany | 17. listopadu | 607/26 |
| 264 01 | Sedlčany | Kpt. Jaroše | 482 |
| 274 01 | Slaný | Třebízského | 161 |
| 258 01 | Vlašim | Lidická | 1910 |
| 743 01 | Bílovec | 17. listopadu | 445/14 |
| 735 81 | Bohumín | nám. T. G. Masaryka | 939 |
| 792 01 | Bruntál | Komenského | 12/1 |
| 737 01 | Český Těšín | Nám. ČSA | 1223/9 |
| 744 01 | Frenštát pod Radhoštěm | Rožnovská | 241 |
| 738 01 | Frýdek-Místek | Na poříčí | 3208 |
| 739 11 | Frýdlant nad Ostravicí | Hlavní | 88 |
| 736 01 | Havířov | Svornosti | 86/2 |
| 748 01 | Hlučín | Čs. armády | 54/6 |
| 733 01 | Karviná | Univerzitní náměstí | 1935/1 |
| 742 21 | Kopřivnice | Štefánikova | 1163/12 |
| 794 01 | Krnov | Revoluční | 904/30 |
| 741 01 | Nový Jičín | 5.května | 717/11 |
| 742 35 | Odry | Nadační | 516/3 |
| 746 01 | Opava | Denisovo náměstí | 2681/1 |
| 735 14 | Orlová | Masarykova třída | 1325 |
| 702 00 | Ostrava | Sokolská třída | 267/1 |
| 702 00 | Ostrava | Masarykovo nám | 24/13 |
| 700 30 | Ostrava-Hrabůvka | Dr. Martínka | 1491/7 |
| 708 00 | Ostrava-Poruba | Hlavní třída | 686/102 |
| 795 01 | Rýmařov | Pivovarská | 255/11 |
| 739 61 | Třinec | Jablunkovská | 241 |
| 749 01 | Vítkov | Opavská | 21 |
| 405 01 | Děčín | Myslbekova | 1387/5 |
| 430 48 | Chomutov | Edisonova | 5397 |
| 432 01 | Kadaň | Golovinova | 1559 |
| 412 01 | Litoměřice | Dlouhá třída | 181/21 |
| 436 01 | Litvínov | Vodní | 871 |
| 440 01 | Louny | Na Valích | 502 |
| 434 33 | Most | Višňová | 1008/1 |
| 441 01 | Podbořany | Dukelská | 260 |
| 413 01 | Roudnice nad Labem | Alej 17. listopadu | 1101 |
| 408 01 | Rumburk | Tyršova | 979/1 |
| 415 01 | Teplice | 28. října | 975/23 |
| 400 50 | Ústí nad Labem | Mírové náměstí | 3486/35c |
| 438 01 | Žatec | Husova | 2796 |
| 768 61 | Bystřice pod Hostýnem | Čs. Brigády | 132 |
| 769 01 | Holešov | Sušilova | 478/24 |
| 767 01 | Kroměříž | Erbenovo nábřeží | 4250/2d |
| 763 26 | Luhačovice | Masarykova | 655 |
| 765 02 | Otrokovice | tř. Osvobození | 1388 |
| 756 61 | Rožnov pod Radhoštěm | Letenská | 1183 |
| 763 21 | Slavičín | Komenského | 10 |
| 686 01 | Uherské Hradiště | Františkánská | 139 |
| 688 01 | Uherský Brod | Masarykovo nám. | 138 |
| 766 01 | Valašské Klobouky | Krátká | 798 |
| 757 01 | Valašské Meziříčí | Nová | 176/2 |
| 755 01 | Vsetín | Smetanova | 841 |
| 760 01 | Zlín | Zarámí | 160 |

**Příloha č. 4 – HW infrastruktura datových center a RP VZP ČR s výjimkou síťových prvků**

Příloha č. 4 je přiložena VZP ČR jako samostatný soubor.

**Příloha č. 5 – Síťové prvky datových center VZP ČR**

Příloha č. 5 je přiložena VZP ČR jako samostatný soubor.

**Příloha č. 6 – Tabulky cen plnění včetně Platebního kalendáře a ceny služeb podpory (kromě služeb uvedených v Příloze č. 4 a 5)**

Příloha č. 6 je přiložena VZP ČR jako samostatný soubor.

**Příloha č. 7 – Podmínky pro přístup Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR**

**Podmínky pro přístup Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR  
prostřednictvím VPN VZP ČR**

**(dále jen „Podmínky“ nebo „dokument“)**

Pro zajištění řádného plnění Poskytovatele podle této Smlouvy, jejíž přílohou jsou tyto Podmínky, a za účelem současného zajištění bezpečnosti vnitřní sítě VZP ČR a jejích informačních systémů (dále jen „IS VZP ČR“) jsou těmito Podmínkami stanoveny vzájemné povinnosti Smluvních stran, které souvisejí se vzdáleným přístupem Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR, IS VZP ČR a k informacím prostřednictvím VPN VZP ČR (dále též jen „VPN přístup“).

**Čl. I. Použité zkratky**

|  |  |
| --- | --- |
| Zkratka | Význam |
| CA VZP ČR | Interní certifikační autorita VZP ČR vydává certifikáty určené pro VPN přístup Uživatelů a řídí životní cyklus těchto certifikátů. |
| VPN VZP ČR | Virtuální privátní síť VZP ČR |
| VZP ČR | Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky |

**Čl. II. Použité pojmy**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem** | **Význam** |
| Uživatel | Fyzická osoba, která se na plnění závazků Poskytovatele dle Smlouvy přímo podílí a k tomu potřebuje VPN přístup. Uživatel není ve smluvním vztahu k VZP ČR, ale k Poskytovateli, popř. k jeho poddodavateli. |
| Certifikát | Digitální prostředek sloužící k ověření elektronické identity Uživatele při VPN přístupu. |
| Privátní klíč | Část šifrovacího klíče certifikátu, který slouží k asymetrickému šifrování informací. |
| VPN přístup | Vzdálený přístup realizovaný mezi koncovým zařízením Uživatele připojeným z veřejné sítě Internet a přístupovým bodem VZP ČR umožňujícím přístup do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR. |
| Validační e-mail | E-mailová zpráva zasílaná VZP ČR na e-mail Uživatele uvedený v Žádosti, ověřující, zda Uživatel je stále na tomto e-mailu dostupný. |

**Čl. III. Předmět**

1. VZP ČR zřídí Poskytovateli VPN přístup a zajistí jeho využití po určenou dobu, a to za podmínek dále uvedených v tomto dokumentu.
2. VPN přístup bude Poskytovatelem využíván prostřednictvím Poskytovatelem určených osob, které se podílejí nebo budou podílet na plnění závazků Poskytovatele podle Smlouvy (dále jen „Uživatel“).
3. VZP ČR zřídí VPN přístup Poskytovateli pouze v případě, bude-li to pro plnění Poskytovatele podle Smlouvy potřebné.

**Čl. IV. Zřízení VPN přístupu**

1. Zřízením VPN přístupu Poskytovateli se rozumí proces, kterým je Uživateli vydán certifikát a předány autentizační údaje, pomocí nichž může Uživatel přistupovat do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR.
2. Poskytovatel žádá o zřízení VPN přístupu pro konkrétního Uživatele písemně prostřednictvím formuláře „Žádost o zřízení VPN přístupu (dále jen „Žádost“), viz Příloha A těchto Podmínek.
3. Poskytovatel odpovídá za to, že všechny údaje uvedené v Žádosti jsou správné a platné. V případě, že dojde ke změně některého z údajů uvedených v bodu 2) Žádosti, je Poskytovatel povinen nejpozději do 8 kalendářních dnů od změny předložit číslovaný dodatek k Žádosti s vyznačením požadovaných změn (dále jen „Dodatek“). Dodatek Poskytovatel předkládá v souladu s první větou odst. 7. tohoto článku. Dodatek posoudí VZP ČR obdobně jako Žádost (k tomu viz odst. 8. tohoto článku).
4. Poskytovatel žádá o VPN přístup pro Uživatele maximálně na dobu účinnosti Smlouvy.
5. Pokud se jedna a tatáž fyzická osoba podílí na plnění podle více smluv uzavřených mezi Poskytovatelem a VZP ČR, předkládá Poskytovatel VZP ČR vždy samostatnou Žádost pro Uživatele pro každou takovou smlouvu.
6. Poskytovatel musí v Žádosti u Uživatele uvést vždy číslo jeho mobilního telefonu a jeho   
   e-mailovou adresu.
7. Vyplněnou Žádost zasílá Poskytovatel prostřednictvím elektronické pošty na e-mailovou adresu ServiceDesku VZP ČR XXXXXXXXXXXXX, přičemž e-mailová zpráva musí být podepsána uznávaným elektronickým podpisem pověřené osoby uvedené ve Smlouvě za Poskytovatele. E-mailovou zprávu zasílá Poskytovatel nejpozději 10 pracovních dnů před datem, od kterého Poskytovatel požaduje zřídit Uživateli VPN přístup.
8. VZP ČR doručenou Žádost posoudí z hlediska potřebnosti VPN přístupu pro předmětné plnění Poskytovatele, formálních a věcných náležitostí, případně požádá Poskytovatele o doplnění (opravu) Žádosti.
9. VZP ČR zašle Poskytovateli a v kopii Uživateli prostřednictvím elektronické pošty informaci o schválení/schválení s omezením/neschválení Žádosti.

Přičemž v případě:

* 1. schválení Žádosti s omezením:

VZP ČR uvede změny oproti Žádosti (např. omezení doby požadovaného VPN přístupu apod.) a zdůvodnění;

* 1. neschválení Žádosti:

VZP ČR neschválení zdůvodní.

1. V případě schválení Žádosti nebo schválení Žádosti s omezením zasílá VZP ČR následně na e-mailovou adresu Uživatele též informace potřebné pro zřízení VPN přístupu, tj. postup, jakým způsobem si Uživatel vygeneruje certifikát pro VPN přístup, postup, jakým způsobem si Uživatel obnoví certifikát a postup pro změnu jemu přiděleného výchozího hesla na přihlašovací heslo/resp. obnovu platného přihlašovacího hesla, včetně pravidel pro jeho tvorbu a dobu platnosti. Informace obsahují rovněž údaj o době platnosti certifikátu.
2. VZP ČR zasílá Uživateli na jeho e-mailovou adresu uvedenou v Žádosti přidělené uživatelské jméno a zároveň na jeho mobilní telefonní číslo uvedené v Žádosti výchozí heslo.
3. Veškeré údaje uvedené v odst. 10. a 11. tohoto článku přebírá Uživatel jménem Poskytovatele.

**Čl. V. Znemožnění VPN přístupu**

1. Znemožněním VPN přístupu se rozumí stav, kdy Uživatel nemůže přistupovat do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR.
2. VPN přístup je Uživateli znemožněn (nikoliv ukončen):
   1. z důvodu, že si Uživatel včas v době platnosti certifikátu neobnovil certifikát, tj. Uživateli vypršela doba platnosti jeho certifikátu (k tomu srov. Čl. VIII., odst. 6., písm. h.);
   2. z důvodu, že si Uživatel včas nezměnil své přihlašovací heslo, které mu slouží k VPN přístupu, tj. Uživateli vypršela doba platnosti jeho přihlašovacího hesla.
3. O znemožnění VPN přístupu dle odst. 2. tohoto článku **není** VZP ČR povinna Uživatele ani Poskytovatele informovat.
4. VPN přístup, jenž byl znemožněn dle odst. 2., písm. a. a písm. b. tohoto článku, si Uživatel obnovuje sám (tj. na základě vlastní iniciativy prostřednictvím VZP ČR). Nečinnost Uživatele nebo Poskytovatele v tomto směru nemůže jít k tíži VZP ČR. Obnovení VPN přístupu lze Uživatelem provést v rámci doby, na kterou byl VPN přístup podle Žádosti schválen.

**Čl. VI. Pozastavení VPN přístupu**

1. Pozastavením VPN přístupu se rozumí jednostranný proces na straně VZP ČR, kterým VZP ČR z dále uvedených důvodů **dočasně** znemožní Uživateli přístup do vnitřní sítě VZP ČR zablokováním jeho účtu v doméně VZP ČR/zneplatněním certifikátu apod.
2. VZP ČR si vyhrazuje právo pozastavit Uživateli VPN přístup:
   * + 1. v případě zjištění porušení nebo podezření na nedodržení některého ustanovení tohoto dokumentu, příp. při nereakci na validační e-mail nebo při podezření na bezpečnostní událost nebo bezpečnostní incident související s osobou Uživatele/ Poskytovatele, příp. VPN přístupem (dále jen „Událost“);
       2. z důvodu provozní nebo technické odstávky VPN VZP ČR realizované VZP ČR (dále vše jen „Odstávka“).
3. VZP ČR informuje Poskytovatele o pozastavení VPN přístupu Uživateli formou e-mailové zprávy zaslané Poskytovateli se zdůvodněním svého postupu, a pokud je to možné, i o předpokládané době pozastavení VPN přístupu v případě Odstávky.
4. Po vyhodnocení Události informuje VZP ČR Poskytovatele **o opětovném umožnění** **VPN přístupu** Uživateli nebo **o ukončení VPN přístupu** Uživatele, přičemž uvede zdůvodnění svého postupu a své zjištění.
5. Poskytovatel může požádat o pozastavení VPN přístupu Uživateli.

**Čl. VII. Ukončení VPN přístupu**

1. Ukončením VPN přístupu se rozumí proces, kdy Uživatel/ Poskytovatel pozbývá možnosti přístupu do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR, **tj. Uživateli je trvale zneplatněn jeho certifikát a zablokován jeho účet v doméně VZP ČR**.
2. VZP ČR ukončí Uživateli/ Poskytovateli VPN přístup:
   1. v případě uplynutí doby, na kterou byl VPN přístup podle Žádosti schválen;
   2. dnem ukončení účinnosti Smlouvy;
   3. na základě žádosti Poskytovatele;
   4. na základě žádosti Uživatele;
   5. dle Čl. VI., odst. 4. tohoto dokumentu (po příslušném vyhodnocení Události);
   6. na základě žádosti Poskytovatele dle odst. 3., písm. d., e. a f. tohoto článku.
3. Poskytovatel je povinen vždy prostřednictvím Service Desku VZP ČR na e-mail: XXXXXXXXXXXXX nebo telefonicky na tel.: XXXXXXXXXXXXX,

bezodkladně informovat VZP ČR v případech, když:

* 1. došlo ke ztrátě/podezření na ztrátu, k podezření na kompromitaci privátního klíče Uživatele;
  2. došlo k podezření na kompromitaci přihlašovacího hesla k přidělenému uživatelskému jménu Uživatele sloužícímu pro VPN přístup;
  3. došlo k podezření na ztrátu/odcizení nebo ke ztrátě/ odcizení koncového zařízení Uživatele, z něhož realizuje VPN přístup;

bezodkladně žádat VZP ČR o ukončení VPN přístupu v případech, když:

* 1. došlo/dojde k ukončení smluvního vztahu mezi Uživatelem a Poskytovatelem;
  2. Uživatel se přestal/přestane podílet na plnění závazků Poskytovatele dle Smlouvy;
  3. došlo/dojde k ukončení smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a jeho poddodavatelem, je-li Uživatel ve smluvním vztahu k tomuto poddodavateli.

**Odpovědnost za veškeré činnosti realizované pod přiděleným účtem příslušného Uživatele v doméně VZP ČR nese do splnění příslušné povinnosti podle tohoto odstavce Poskytovatel.**

1. VPN přístup bude v případech uvedených:
   1. pod písm. a. nebo b. odst. 2. tohoto článku ukončen příslušným dnem;
   2. pod písm. c. nebo d. odst. 2. tohoto článku do 3 pracovních dnů od doručení žádosti o ukončení VPN přístupu, pokud nebude v žádosti o ukončení VPN přístupu požadováno pozdější datum ukončení;
   3. pod písm. e. nebo f. odst. 2. tohoto článku po vyhodnocení Události /po doručení žádosti VZP ČR.
2. V případě ukončení VPN přístupu dle odst. 2., písm. d., tohoto článku je **Uživatel** povinen o této skutečnosti neprodleně informovat Poskytovatele; splnění této jeho povinnosti si zajistí Poskytovatel.

**Čl. VIII. Povinnosti Poskytovatele a Uživatele**

1. Poskytovatel je povinen dodržovat všechna ustanovení tohoto dokumentu a zajistit jejich dodržování jednotlivými Uživateli.
2. **Poskytovatel je povinen:**
   1. prokazatelně **seznámit** Uživatele s právy a povinnostmi vyplývajícími pro něj z tohoto dokumentu a prokazatelně Uživatele **poučit** o jeho povinnostech uvedených v tomto dokumentu, a to nejpozději v den podání příslušné Žádosti a na vyzvání VZP ČR tuto skutečnost také VZP ČR ve lhůtě uvedené v příslušné písemné výzvě, která nebude kratší než 10 pracovních dnů, doložit;
   2. zajistit, aby Uživatel dodržoval povinnosti a postupy vyplývající pro něj z tohoto dokumentu;
   3. zajistit, že jsou Uživatelem dodržována taková bezpečnostní opatření, která zamezí narušení nebo ohrožení bezpečnosti vnitřní sítě VZP ČR, IS VZP ČR a jejich informací.
3. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za nedodržení povinností Uživatelem daných Uživateli tímto dokumentem.
4. VZP ČR je oprávněna kontrolovat plnění ustanovení tohoto dokumentu na straně Poskytovatele. Poskytovatel je povinen poskytnout VZP ČR nezbytné podklady, součinnost, případně umožnit kontrolu na místě.
5. Poskytovatel je dále povinen zajistit, aby Uživatel realizoval VPN přístup pouze z koncového zařízení, které:
6. je chráněno antivirovou a antimalwarovou ochranou a má aktuální virovou databázi;
7. má instalováno a má aktivní (zapnuto) firewalové řešení operačního systému, příp. HIDS/HIPS;
8. má instalovány dostupné bezpečnostní záplaty a aktualizace zveřejněné výrobcem operačního systému a aplikací a operační systém je podporovaný výrobcem;
9. má nastaveno uzamčení koncového zařízení v případě nečinnosti Uživatele;
10. má chráněn přístup do BIOS koncového zařízení;
11. má šifrován pevný disk koncového zařízení;
12. umožňuje přístup ke koncovému zařízení pouze po zadání přihlašovacích údajů.
13. Povinnosti Uživatele:
14. realizovat přístup do vnitřní sítě VZP ČR pouze prostřednictvím VPN VZP ČR;
15. před prvním přístupem do vnitřní sítě VZP ČR si musí změnit výchozí heslo předané VZP ČR na přihlašovací heslo;
16. pro přístup do vnitřní sítě VZP ČR používat jako přihlašovací heslo unikátní, tj. heslo, které není shodné s jinými hesly používanými Uživatelem (kdekoliv);
17. nesmí sdílet s třetími osobami své přístupové údaje ani vydaný certifikát určený pro VPN přístup;
18. nesmí sdílet VPN připojení s jiným zařízením prostřednictvím sdílení připojení na síťové úrovni;
19. zajistit ochranu privátního klíče a vydaného certifikátu proti jeho zneužití;
20. generovat certifikát pro VPN přístup na koncové zařízení se silnou ochranou privátního klíče;
21. obnovit si vydaný certifikát nejdříve měsíc před uplynutím doby jeho platnosti;
22. neukládat své přihlašovací údaje pro VPN přístup do koncového zařízení;
23. nezasahovat do konfiguračních souborů a nastavení VPN klienta dodaného ze strany VZP ČR;
24. ukončit VPN přístup (navázané spojení) v případě, že koncové zařízení nechává bez dozoru;
25. nepokoušet se narušit bezpečnost vnitřní sítě VZP ČR;
26. **bezodkladně** žádat VZP ČR prostřednictvím Service Desk VZP ČR tel.: XXXXXXXXXXXXX v době PO - PA od 8:30 do 16:30 nebo kdykoliv na e-mail: XXXXXXXXXXXXX:
    * 1. o zneplatnění platného certifikátu v případě podezření na kompromitaci privátního klíče;
      2. o zneplatnění platného certifikátu a zablokování přístupových údajů sloužících k VPN přístupu v případě podezření na kompromitaci/ ztrátu/odcizení koncového zařízení nebo přístupových údajů;
      3. o zablokování přístupových údajů k VPN přístupu v případě zjištění dalších hrozeb narušení bezpečnosti vnitřní sítě VZP ČR, např. výskyt spywaru.

Odpovědnost za veškeré činnosti realizované pod přiděleným účtem příslušného Uživatele v doméně VZP ČR nese do splnění příslušné povinnosti podle tohoto písm. m. Poskytovatel.

1. chránit informace získané při VPN přístupu a to i tehdy, pokud přímo nesouvisejí s plněním dle Smlouvy, za což nese i osobní odpovědnost;
2. zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se seznámil v rámci plnění Smlouvy a které nejsou veřejně známé nebo veřejně dostupné;
3. vzít na vědomí, že VZP ČR je oprávněna monitorovat přístupy Uživatele do systémů a vnitřní sítě VZP ČR a je oprávněna pozastavit/ukončit Uživateli VPN přístup v případě nesplnění jeho povinností a požadavků uvedených v tomto dokumentu;
4. vzít na vědomí, že osobní údaje uvedené v Žádosti VZP ČR zpracovává z titulu oprávněného zájmu k zajištění účelu poskytnutí přihlašovacích údajů Uživateli a jednoznačnému přidělení vydaného certifikátu pro VPN přístup;
5. odpovědět na validační e-mail VZP ČR nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne, kdy mu byl doručen.

**Čl. IX. Sankce a náhrada škody**

1. Pokud Poskytovatel nesplní své povinnosti stanovené v Čl. VIII. odst. 2. písm. a. tohoto dokumentu, tj. že ve lhůtě uvedené v příslušné písemné výzvě nedoloží VZP ČR příslušné skutečnosti, je Poskytovatel povinen za každý den prodlení zaplatit VZP ČR smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč.
2. Za porušení jednotlivých povinností daných tímto dokumentem Poskytovateli:
3. v Čl. IV., odst. 3. tohoto dokumentu nebo
4. v Čl. VII., odst. 3., písm. a. až f. tohoto dokumentu nebo
5. v Čl. VIII., odst. 2., písm. a. tohoto dokumentu, tj. že Uživatele neseznámí s jeho právy a povinnostmi nebo nepoučí Uživatele o jeho povinnostech vyplývajících pro Uživatele z tohoto dokumentu nebo
6. v Čl. VIII., odst. 2., písm. c. tohoto dokumentu nebo
7. v Čl. VIII. odst. 5. písm. a. až g. tohoto dokumentu

je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě porušení příslušné povinnosti smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to i opakovaně.

1. Za porušení jednotlivých povinností daných tímto dokumentem Uživateli v Čl. VIII., odst. 6., písm. a. až l. tohoto dokumentu je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě porušení příslušné povinnosti smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to i opakovaně.
2. Pokud dojde současně k porušení jedné a téže povinnosti uložené tímto dokumentem Poskytovateli i Uživateli, lze příslušnou sankci uplatnit vůči Poskytovatel pouze 1x; tím není vyloučena možnost opakovaného postihu Poskytovatele, pokud opětovně k porušení jedné a téže povinnosti dojde.
3. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku. Sjednáním ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na náhradu škody v celém rozsahu.
4. Za škodu způsobenou porušením povinností stanovených tímto dokumentem odpovídá Poskytovatel, a to jak za škody způsobené porušením jeho povinností, tak za škody způsobené porušením povinností Uživatelem. Uživatel se pro účely tohoto ustanovení považuje za pomocníka Poskytovatele ve smyslu § 2914 věta první občanského zákoníku.

**Čl. X. Závěrečná ustanovení**

1. Pokud není v těchto Podmínkách výslovně stanoveno jinak, komunikují Poskytovatel a VZP ČR ve věci VPN přístupu prostřednictvím pověřených osob uvedených ve Smlouvě.
2. V případě, že v době trvání Smlouvy bude nutné přijmout takové bezpečnostní opatření, které vyvolá potřebu upravit tyto Podmínky, zejména bude-li se jednat o bezpečnostní opatření směřující ke zlepšení systému řízení bezpečnosti informací ve VZP ČR, řešení kybernetického bezpečnostního incidentu a s tím spojené potřeby minimalizace vzniklého bezpečnostního rizika nebo o povinnost přijmout opatření vydané Úřadem dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, zavazují se smluvní strany Smlouvy vyvinout maximální součinnost směřující k uzavření dodatku ke Smlouvě, kterým budou tyto Podmínky odpovídajícím způsobem upraveny.
3. Uzavírání dodatku ke Smlouvě, jakož i jeho uveřejňování se řídí příslušnými ustanoveními Smlouvy.

**Příloha A**

**k Podmínkám pro přístup Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR**

***(Formulář)***

**Žádost o zřízení/pozastavení/ukončení**2) **VPN přístupu   
Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR**

1. ***Smlouva, na základě níž je/byl VPN přístup pro Poskytovatele prostřednictvím Uživatele požadován:***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Č. j. Smlouvy |  | | Poskytovatel: |  |
| Účinnost Smlouvy od: |  | | Účinnost Smlouvy do: |  |
| Jméno a příjmení pověřené osoby Poskytovatele dle Smlouvy: | | |  | |
| Zdůvodnění potřebnosti zřízení VPN přístupu | |  | | |

1. ***Fyzická osoba, pro niž je/byl VPN přístup požadován (Uživatel):***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Jedná se o fyzickou osobu: | | ve vztahu k Poskytovateli/poddodavateli 1) | |
| Jméno: |  | Příjmení, titul: |  |
| E-mail: |  | | |
| Mobilní telefon: |  | | |
| Zaměstnán u Poskytovatele/jiný vztah k Poskytovateli: |  | IČO poddodavatele:  IČO fyzické osoby |  |

*1) nehodící škrtněte, pokud uvedete poddodavatele, doplňte jeho název*

1. ***VPN přístup:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| VPN přístup požadován zřídit/ pozastavit/ukončit: 2) | od: | do: |

*2) nehodící škrtněte*

…………………………………

datum a podpis

*pověřené osoby uvedené ve Smlouvě na straně Poskytovatele*