

PROVÁDĚCÍ SMLOUVA NA PROVOZNÍ PODPORU č. 9

evidovaná u Objednatele pod č. 57/2019/UPRO-09, č. j. SPCSS-01311/2023
podle Rámcové dohody o poskytování provozní podpory a rozvojových činností síťové infrastruktury
datových center evidované u Objednatele pod č. 57/2019/UPRO, č. j. SPCSS-03291/2019,
uzavřené dne 5. 9. 2019
(dále jen „**Rámcová dohoda**“)

Objednatel: **Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.**
se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze
pod sp. zn. A 76922
zastoupený: [REDACTED]
[REDACTED]
IČO: 03630919
DIČ: CZ03630919
ID datové schránky: ag5uunk
bankovní spojení: [REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED]
(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel: **ANECT a. s.**
se sídlem Purkyňova 646/107, Medlánky, 612 00 Brno
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl B,
vložka 2113
zastoupená: [REDACTED]
IČO: 25313029
DIČ: CZ25313029
ID datové schránky: hddtmkq
bankovní spojení: [REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED]
(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) tuto prováděcí smlouvu na provozní
podporu podle Rámcové dohody (dále jen „**Prováděcí smlouva**“)

I. ÚČEL A PŘEDMĚT PROVÁDĚCÍ SMLOUVY

- 1.1 Účelem této Prováděcí smlouvy je realizace Rámcové dohody. Předmětem této Prováděcí smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli Provozní podporu, přičemž požadovaná Provozní podpora je podrobně specifikována v odst. 1.2 tohoto článku a dále v Příloze č. 1 Prováděcí smlouvy, a to za podmínek uvedených v této Prováděcí smlouvě a Rámcové dohodě.
- 1.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Provozní podporu v Oblastech uvedených v Příloze č. 12, Rámcové dohody, které jsou rovněž nedílnou součástí této Prováděcí smlouvy jako Příloha č. 1, a to:
- 1.2.1 pro Oblast uvedenou v Příloze č. 1 Prováděcí smlouvy v Úrovní A v Levelu 1; a zavazuje se dodržovat SLA stanovená v Příloze č. 1 Prováděcí smlouvy pro specifikace uvedené v pododst. 1.2.1 Prováděcí smlouvy.
- 1.3 Předmětem této Prováděcí smlouvy je dále závazek Objednatele za řádně a včas poskytovanou Provozní podporu zaplatit Cenu za Provozní podporu dle čl. XV Rámcové dohody a dle Přílohy č. 17 Rámcové dohody, konkrétně specifikovanou v čl. II této Prováděcí smlouvy, a to způsobem definovaným v Rámcové dohodě.
- 1.4 Pojmy používané v Prováděcí smlouvě jsou definovány v Rámcové dohodě, není-li v Prováděcí smlouvě stanoveno jinak.

II. CENA ZA PROVOZNÍ PODPORU

- 2.1 Cena za Provozní podporu, tj. měsíční paušální cena dle této Prováděcí smlouvy činí **186 012 Kč bez DPH**. Cena za Provozní podporu se skládá z jednotlivých cen ve smyslu Přílohy č. 17 Rámcové dohody postupem dle čl. XV Rámcové dohody, přičemž složení Ceny za Podporu je podrobně uvedeno v Příloze č. 2 Prováděcí smlouvy.

III. MÍSTO, DOBA A ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Provozní podporu po dobu 6 měsíců od okamžiku podpisu Protokolu o převzetí dle Rámcové dohody, a to v Místě plnění, kterým je Praha, konkrétně sídlo Objednatele. Přičemž Provozní podpora může být poskytnuta i vzdáleným přístupem v souladu s článkem IX. Rámcové dohody.
- 3.2 Poskytovatel se zároveň zavazuje poskytovat Provozní podporu dle požadavků uvedených v Příloze č. 1 Prováděcí smlouvy a za dodržení podmínek stanovených touto Prováděcí smlouvou a Rámcovou dohodou.

IV. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 4.1 Veškerá ujednání této Prováděcí smlouvy navazují na Rámcovou dohodu a Rámcovou dohodou se řídí, tj. práva, povinnosti či skutečnosti neupravené v této Prováděcí smlouvě se řídí ustanoveními Rámcové dohody. V případě, že ujednání obsažené v této Prováděcí smlouvě se bude odchylovat od ustanovení obsaženého v Rámcové dohodě, má ujednání obsažené v Rámcové dohodě přednost před ustanovením obsaženým v této Prováděcí smlouvě, není-li v konkrétním případě výslovně uvedeno, že se Rámcová dohoda nepoužije. Vztahy stran Prováděcí smlouvy neupravené touto Prováděcí smlouvou se řídí ujednáními Rámcové dohody a obecně závaznými právními předpisy.
- 4.2 Tato Prováděcí smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma stranami Prováděcí smlouvy. a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu s Rámcovou dohodou.
- 4.3 Prováděcí smlouva je vyhotovena v elektronické podobě v 1 vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- 4.4 Smluvní strany po řádném přečtení této Prováděcí smlouvy prohlašují, že Prováděcí smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivosti, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.
- 4.5 Nedílnou součástí Prováděcí smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č. 1 – Katalogový list č. 6A
 - Příloha č. 2 – Specifikace Ceny za Provozní podporu

Za Objednatele:

V Praze dne dle elektronického podpisu

Za Poskytovatele:

V Praze dne dle elektronického podpisu



KATALOGOVÝ LIST Č. 06A

Název služby	Provozní podpora Oblasti Cisco Collaboration – Úroveň A
---------------------	--

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblasti

Provozní doba Oblasti	Doba poskytování
Oblast Cisco Collaboration	7 x 24

3. Technický popis

Funkci pobočkové IP ústředny zastává aplikace Cisco Unified Communications Manager (dále UCM). Jedná se o aplikaci enterprise pobočkové ústředny s pokročilými funkcemi provozované na dvou serverech v clusteru. Publisher primárně spravuje konfigurační a historickou databázi, TFTP server a přehrává MOH. Subscriber zpracovává telefonní signalizaci a komunikaci. Publisher i subscriber se po funkční stránce mohou plnohodnotně zastoupit pro případ výpadku jednoho z nich.

Pro zapojení veškerého HW jsou použity dva přepínače Cisco Catalyst s PoE (Power over Ethernet). PoE zajistí napájení pro všech IP telefonů po UTP bez použití externího zdroje. PC agentů jsou připojena do dvouportových přepínačů (1 Gbit/s). Propoj mezi dvěma přepínači je 10 Gbit/s.

Hlasová brána Cisco pro příchozí a odchozí volání přes PBX STC komunikuje s UCM souhrnným protokolem H.323 (jde o starší standard na propojení s klasickou analogovou linkou (PSTN), které se provádí za pomoci příslušných převodníků (VoIP brán). Základní úlohou standardu H.323 je zajistit bezproblémovou kompatibilitu mezi jednotlivými zařízeními). Brána překládá hlasová data z IP sítě do rámců E1.

Pro jednoduchý provoz telefonů jsou adresy přidělovány z DHCP serveru umístěného na serverech ActiveDirectory (AD). IP telefon je schopen získávat konfiguraci a aktualizace firmware z TFTP serveru.

Pro případ výpadku serveru Call Centra je připraveno záložní řešení v rámci UCM-distribuce hovorů pomocí Hunt Group. Volajícímu není přehrána IVR hláška a je přepojen přímo na operátora. Pokud jsou všichni operátoři obsazeni, uslyší volající obsazovací tón. Operátoři musí být členy skupiny Hunt Group.

Součástí infrastruktury Objednatele je 130 telefonů, Cisco Jabber (59x). Správu těchto koncových zařízení (telefonů + Jabberu) provádí tým Objednatele.

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počet zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	1x Cisco Gateway 2x Cisco Unified Communications Manager v HA 2x Cisco Contact Center Express v HA 1x Cisco Finesse server 1x Zoom Callrec server
Level 2	2x Cisco Gateway 2x Cisco Unified Communications Manager v HA 2x Cisco Contact Center Express v HA 2x Cisco Finesse server v HA 2x Zoom Callrec server v HA
Inkrement A	+1 Cisco Gateway
Inkrement B	+1 Cisco Unified Communications Manager
Inkrement C	+1 Cisco Contact Center Express
Inkrement D	+1 Cisco Finesse server
Inkrement E	+1 Zoom Callrec server
Inkrement F	+1 Cisco Spark Board

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědností dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
Cisco Collaboration	Úroveň A	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	3 hodiny	7 hodin	54 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou pořizuje Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro Řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

Označení	Počet zařízení	Jednotková cena v Kč bez DPH/ za 1 měsíc	Počet jednotek	Celková cena za 1 měsíc	Počet měsíců	Celková cena za období
KL06A Level 1	1x Cisco Gateway 2x Cisco Unified Communications Manager v HA 2x Cisco Contact Center Express v HA 1x Cisco Finesse server 1x Zoom Callrec server	186 012,00 Kč	1	186 012,00 Kč	6	1 116 072,00 Kč
Celková cena za plnění/období				186 012,00 Kč		1 116 072,00 Kč