

**Smlouva na poskytnutí podpory provozu v oblasti virtuálního  
prostředí a správy HW a SW ve virtuálním prostředí  
č. SML/2023/03692**

---

**Hlavní město Praha**

se sídlem Mariánské náměstí 2, Praha 1, 110 00

jednající Ing. Eduardem Šusterem, ředitelem Městské policie hl. m. Prahy

na základě pověření Zastupitelstva hl. m. Prahy

IČO: 00064581

DIČ: CZ00064581

ID datové schránky: ktdeucu

Bankovní spojení: **PPF banka a. s.**

číslo účtu: **620023-5157998/6000**

***korespondenční a fakturační adresa:***

Hlavní město Praha, Městská policie hlavního města Prahy

Korunní 98, Praha 10, 101 00

(dále jen „**Objednatel**“)

Poskytovatel: **BIT SERVIS spol. s r.o.**

se sídlem: Libušská 144/252, Praha 4, 142 00

zastoupená [REDACTED], jednatelem společnosti BIT SERVIS spol. s r.o.

IČO: 45793972

DIČ: CZ45793972

Tel. /Fax: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

dále také společně jako „smluvní strany“ a každý samostatně jako „smluvní strana“

Objednatel a Poskytovatel podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu, na základě podlimitní veřejné zakázky s názvem „**VZ 80323 – Podpora virtuálního prostředí Městské policie hl. m. Prahy na 2 roky**“.

## **Článek I.**

### **Úvodní ustanovení**

1. Předmětná smlouva (dále jen „Smlouva“) se mezi výše uvedenými smluvními stranami uzavírá na základě výsledku podlimitní veřejné zakázky s názvem „VZ 80323 – Podpora virtuálního prostředí Městské policie hl. m. Prahy na 2 roky“ (dále jen „veřejná zakázka“) na základě něhož, byla nabídka Poskytovatele vybrána jako nejvýhodnější.
2. Účelem této Smlouvy je vymezení práv a povinností smluvních stran při zajištění služeb dostupnosti IT odborníků v požadované rychlosti odezvy a kvalitě pro podporu provozu IT Objednatele a dalších služeb.
3. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se detailně seznámil se zadávací dokumentací veřejné zakázky, a to zejména v rozsahu nezbytném pro poskytnutí jednotlivých služeb, přičemž mu nejsou známy žádné nejasnosti či pochybnosti, které by znemožňovaly řádné plnění jeho závazků dle Smlouvy a jednotlivých služeb. Poskytovatel se zavazuje, že bude zajišťovat služby dostupnosti IT odborníků v požadované rychlosti odezvy a kvalitě pro podporu provozu IT Objednatele a další služby (dále jen „Služby“) na základě Smlouvy poskytovat v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky a v souladu se svou nabídkou.
4. Poskytovatel prohlašuje, že jsou mu známy podmínky nezbytné pro poskytování Služeb a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro poskytování Služeb dle této Smlouvy za dohodnutou maximální cenu uvedenou Smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou způsobilost a kvalifikaci pro plnění veřejné zakázky.
5. Poskytovatel prohlašuje, že jím poskytované Služby odpovídají všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění vztahují.
6. Smluvní strany se dohodly, že jejich právní vztahy založené touto Smlouvou se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

## **Článek II.**

### **Předmět Smlouvy**

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele spočívající v poskytnutí Služeb dostupnosti IT odborníků v požadované rychlosti odezvy a kvalitě pro podporu provozu IT Objednatele a další Služby dle specifikace uvedené v přílohách této Smlouvy v rozsahu 140 - 180 člověkohodin (MH) měsíčně.
2. Za řádně a včas poskytnuté Služby se Objednatel zavazuje včas zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu dle čl. III. Smlouvy.

### **Článek III. Cenové ujednání a platební podmínky**

1. Cena za Služby zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené se splněním jeho povinností vyplývajících ze Smlouvy.
2. Cena za Služby na základě této Smlouvy je stanovena jako cena konečná, platná po celou dobu platnosti a účinnosti Smlouvy, s výjimkou ustanovení odst. 3. tohoto článku. Cena je stanovena včetně nákladů na dopravu a zahrnuje hodinový rámec všech poskytovaných Služeb definovaných v přílohách této Smlouvy v rozsahu 140 - 180 člověkohodin (MH) měsíčně. Cena je uvedena v Kč bez DPH a činí:

**Cena za poskytování Služeb Objednateli v rozsahu dle čl. II odst. 1 Smlouvy:**

**79.000,- Kč bez DPH / měsíc**

3. Smluvní strany jsou nad rámec ustanovení odst. 2 tohoto článku oprávněny ve smyslu § 100 odst. 1 ZZVZ navýšit či snížit ceny za Služby za těchto podmínek:
  - a) Pokud míra inflace ode dne podpisu Smlouvy (popř. ode dne předchozího navýšení cen za Služby podle tohoto písmene), vyjádřená přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem (dále jen „míra inflace“), přesáhne k datu ročního výročí podpisu Smlouvy hranici 5 %, je možné navýšit ceny za Služby, a to vynásobením ročním koeficientem růstu obecné míry inflace za předchozí kalendářní rok. Míra navýšení cen však nesmí přesáhnout 10 % ceny Služeb.
  - b) Toto navýšení cen Služeb je Poskytovatel povinen písemně oznámit Objednateli do datové schránky (ID datové schránky: ktdeucu) nejpozději do 30 kalendářních dnů od uplynutí data ročního výročí podpisu Dohody (a každým následným ročním výročím), jinak toto právo zaniká.
  - c) V písemném oznámení (dále jen „Oznámení“) dle bodu b) tohoto odstavce musí být uvedeno:
    - Výše původní ceny Služeb, která je valorizována (včetně případných předchozích valorizací),
    - Výše oficiálně vyhlášené míry inflace za uplynulý kalendářní rok vyjádřená přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen podle oficiálních údajů vyhlášených Českým statistickým úřadem,
    - Procentuální vyjádření výše valorizace ceny,
    - Výše ceny Služeb po valorizaci,
    - Oznámení musí být podepsáno osobou oprávněnou jednat jménem či za Poskytovatele.
  - d) Návrh Dodatku Smlouvy připraví na základě Oznámení Poskytovatele Objednatel.
  - e) Navýšení cen Služeb bude účinné ode dne nabytí účinnosti Dodatku Smlouvy.
4. Pokud bude míra inflace záporná (deflace), budou ceny na návrh Objednatele, za podmínek výše uvedených, stejným způsobem sníženy.
5. Objednatel zaplatí na bankovní účet Poskytovatele uvedený v této Smlouvě Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby na základě dílčích faktur vystavených Poskytovatelem,

kteře Poskytovatel doručí Objednateli jednou měsíčně za již poskytnuté Služby. Částka uvedená v dílčí faktuře bude Poskytovatelem vypočítána jako součin počtu skutečně, řádně a včas provedených Služeb a příslušných cen uvedených v čl. III. odst. 2 Smlouvy.

6. Dílčí fakturu se Poskytovatel zavazuje vystavovat podle skutečně řádně a včas poskytnutých Služeb.
7. Lhůta splatnosti faktury je 21 (dvacet jedna) kalendářních dnů ode dne doručení Objednateli. Za uhrazenou se faktura považuje v den, kdy Poskytovatel obdržel platbu na svůj účet uvedený ve Smlouvě.
8. Faktura musí obsahovat náležitosti účetního dokladu ve smyslu ustanovení § 11 zákona č. 563/1991 Sb. o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a stanovené náležitosti daňového dokladu ve smyslu ustanovení § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a dle § 435 občanského zákoníku. Přílohou faktury musí být přehledné a kompletní výkazy ze systému Helpdesk za fakturované období.
9. V případě, že faktura nebude obsahovat požadované údaje a nebude vystavena v dojednané výši, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě 10 (deset) kalendářních dnů od jejího obdržení Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě přestane běžet lhůta splatnosti faktury a nová lhůta začne běžet doručením opravené faktury Objednateli.

#### **Článek IV.**

##### **Místo, termín a způsob plnění**

1. Služby dle čl. II odst. 1 Smlouvy a příloh Smlouvy budou Poskytovatelem poskytovány okamžikem nabytí účinnosti Smlouvy nejdříve však 8. 6. 2023 a budou navazovat na stávající poskytovanou podporu po dobu následujících 2 let.
2. Dostupnost, časová odezva a další podmínky pro jednotlivé poskytované Služby jsou stanoveny v přílohách této Smlouvy.
3. Místem plnění je Česká republika, zejména sídlo Objednatele a jeho další pracoviště tak, jak je specifikováno v přílohách této Smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli bez odkladu nepředvídané objektivní překážky, které znemožňují plnění Služeb dle příloh Smlouvy, a které nejsou způsobeny úmyslným či nedbalostním jednáním Poskytovatele. Sjednané podmínky (dostupnost, časová odezva atd.) Služeb uvedené v přílohách Smlouvy lze změnit jen s výslovným a předchozím písemným souhlasem obou Smluvních stran.
5. Významné Služby uvedené v příloze č. 1 Smlouvy – Katalogové listy a matice odpovědnosti (RACI) je povinen poskytovat výlučně Poskytovatel. Jedná se o významné činnosti (Služby) ve smyslu § 105 odst. 2 ZZVZ, které provádí sám Poskytovatel.
6. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby vzdáleným přístupem (off-site) a, na vyžádání Objednatele, také na místě (on-site).
7. Dokladem o poskytnutí Služeb jsou přehledné a kompletní výkazy ze systému Helpdesk a seznam provedených Služeb na místě (on-site) potvrzený odpovědnými osobami

Objednatele uvedených v čl. V. odst. 1 této Smlouvy. Musí alespoň obsahovat číslo této Smlouvy, specifikaci Služeb, provedení Služeb.

8. Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat samostatně, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v příloze č. 3 této Smlouvy.
9. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo změnění rozsahu plnění svěřeného poddodavatelí je Poskytovatel povinen předem písemně oznámit Objednateli s tím, že Objednatel je povinen se ve lhůtě 15 kalendářních dnů ode dne doručení písemného oznámení vyjádřit, zda změnu rozsahu plnění nebo změnu poddodavatele povoluje či nikoliv. Nevyjádří-li se Objednatel ve stanovené lhůtě, považuje se změna rozsahu plnění nebo změna v osobě poddodavatele ze strany Objednatele za povolenou. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli v rozsahu kterékoli části plnění dle této Smlouvy uzavřít s kterýmkoli ze svých poddodavatelů smlouvu o přímém plnění a neučinit ničeho, co by případně znemožnilo uzavřít takovou smlouvu takovému poddodavatelí, zejména je povinen ve smlouvách s poddodavatelí nesjednat doložku zakazující poddodavatelí uzavření přímé smlouvy s Objednatelem.
10. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby především členy realizačního týmu případně dalšími zaměstnanci Poskytovatele nebo jinými osobami a taktéž prostřednictvím poddodavatelů. Jakoukoliv dodatečnou změnu členů realizačního týmu je Poskytovatel povinen předem písemně oznámit Objednateli s tím, že Objednatel je povinen se ve lhůtě 15 kalendářních dnů ode dne doručení písemného oznámení vyjádřit, zda změnu člena realizačního týmu povoluje či nikoliv. Případný nový člen realizačního týmu musí splňovat podmínky stanovené v zadávací dokumentaci v požadavcích na technickou kvalifikaci dle § 79 odst. 2 písm. c) a d) ZZVZ stanovené v předmětné zadávací dokumentaci k veřejné zakázce. Nevyjádří-li se Objednatel ve stanovené lhůtě, považuje se změna na pozici člena realizačního týmu ze strany Objednatele za povolenou.
11. Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakékoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatelem spolupráci a součinnost pro účely provázání Služeb s dalšími informačními systémy provozovanými Objednatelem.

## Článek V.

### Odpovědné a kontaktní osoby

1. Odpovědnými osobami Objednatele a Poskytovatele ve věcech technických pro účely této Smlouvy jsou:

Za Objednatele:

[REDACTED]

Mobil: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Za Poskytovatele:

[REDACTED]

Mobil: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Mobil: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

2. Kontaktní osoby Objednatele a Poskytovatele pověřené podáváním a přijímáním hlášení vad:

Za Objednatele: [REDACTED]

Mobil: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Za Poskytovatele

Helpdesk

Tel.: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

<https://bitservis.freshdesk.com>

3. Dojde-li ke změně osob v čl. V. odst. 1 a 2 Smlouvy, je smluvní strana povinna tuto skutečnost písemně oznámit druhé smluvní straně, a to nejpozději do 5 pracovních dní ode dne rozhodné skutečnosti.

## **Článek VI.**

### **Součinnost Smluvních stran**

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si součinnost nezbytnou pro řádné plnění Služeb dle této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny informovat bezodkladně druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle této Smlouvy.
2. V případě prokazatelného prodlení povinné Smluvní strany s poskytnutím součinnosti není oprávněná Smluvní strana v prodlení s plněním svých závazků podle Smlouvy a veškeré lhůty se o prokazatelné prodlení povinné Smluvní strany prodlužují.
3. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami je činěna písemně, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím doporučené pošty nebo e-mailu na kontakty uvedené v čl. V. odst. 1 a 2 této Smlouvy.

## **Článek VII.**

### **Další práva a povinnosti Smluvních stran**

1. Poskytovatel se zavazuje:
  - a) informovat neprodleně Objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění dle této Smlouvy,

- b) plnit řádně a ve stanoveném termínu své povinnosti vyplývající z této Smlouvy,
  - c) požádat včas Objednatele o potřebnou součinnost za účelem řádného plnění této Smlouvy,
  - d) zabezpečit poskytování Služeb v souladu se Smlouvou a jejími přílohami,
  - e) Poskytovatel není oprávněn postoupit ani převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
2. Poskytovatel je povinen postupovat při plnění této Smlouvy svědomitě a s řádnou a odbornou péčí. Při poskytování Služeb je Poskytovatel vázán touto Smlouvou, zákony, obecně závaznými právními předpisy a pokyny Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito normami nebo zájmy Objednatele. Poskytovatel potvrzuje, že Objednatel mu před podpisem této Smlouvy předal všechny podklady nutné k řádnému poskytnutí Služeb.
3. Poskytovatel se zavazuje, že při své činnosti bude dbát, aby nebyla poškozena dobrá pověst a dobré jméno Objednatele. Při poskytování Služeb musí Poskytovatel vždy sledovat zájmy Objednatele. Poskytovatel se zavazuje nevyvíjet jakékoliv aktivity, a to jak přímo, tak zprostředkovaně, které jsou v rozporu se zájmy Objednatele ve všech oblastech jeho činnosti.
4. Poskytovatel není oprávněn použít ve svých dokumentech, prezentacích či reklamě odkazy na název Objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl, byť i nepřímo, vést k identifikaci Objednatele, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
5. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn Služeb na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
6. Poskytovatel je na vyžádání povinen do 5 pracovních dnů Objednateli přehledné a kompletní výkazy ze svého systému Helpdesk.
7. Smluvní strany jsou v průběhu provádění Služeb povinny postupovat v souladu s nastavenými procesy Objednatele, se kterými Objednatel Poskytovatele předem seznámí. Jedná se zejména o organizaci projektu včetně vymezení projektových rolí a základních principů rozhodování a dále též procesy řízení projektu zahrnující zejména řízení rizik, řízení postupu projektu, řízení změn, řízení problémů, akceptační postupy, řízení kvality.
8. Poskytovatel se dále zavazuje:
- a) postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s vysokou odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“,
  - b) informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran,
  - c) chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob,

- d) upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy,
- e) upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost či nesprávnost pokynů Objednatele.

## **Článek VIII. Uživací práva**

1. Bude-li součástí výstupu Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla Objednateli k užívání výhradní právo (výhradní licenci ve smyslu občanského zákoníku) užít takovéto autorské dílo všemi způsoby, k jakémukoli účelu vyplývajícím z této Smlouvy, a to po celou dobu trvání majetkového autorského práva k autorskému dílu, resp. po dobu autorskoprávní ochrany, bez omezení rozsahu množstevního, technologického a teritoriálního (dále jen „Licence“). Licence není nijak omezena, zejména co do množstevního rozsahu užití, do územního rozsahu užití, do účelu užití, co do způsobu užití.
2. Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele bezúplatně poskytnout třetím osobám podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence, souhlas Poskytovatele k postoupení Licence na třetí osoby a písemný souhlas Poskytovatele udělený Objednateli k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací autorského díla, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem. Bude-li výstupem plnění Smlouvy databáze, je jejím pořizovatelem Objednatel.
3. Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakémoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů.
4. Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, Smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
5. Práva, získaná v rámci plnění této Smlouvy, přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
6. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Služeb, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.
7. Pro účely plného využití práv z Licence poskytne Poskytovatel Objednateli veškeré datové podklady, zdrojové kódy a veškerou související dokumentaci vedenou



v elektronické i písemné formě k řádnému a bezproblémovému užívání Licence a díla, a to nejpozději do 30 dnů od písemného vyžádání ze strany Objednatele.

8. Poskytovatel uděluje Objednateli touto Smlouvou souhlas s případnou registrací autorského díla jako ochranné známky, nebo její součásti, a prohlašuje, že nebude zápisu ani užívání takové ochranné známky z titulu svých autorských práv bránit. Dispozice s ochrannou známkou obsahující dílo je plně v kompetenci Objednatele.
9. Poskytovatel se zavazuje, že po dobu trvání Smlouvy neposkytne jakýkoliv souhlas k jakémukoliv způsobu užití díla podle odstavce 1 tohoto článku třetí osobě a že se sám zdrží výkonu práva užití dílo jakýmkoliv způsobem bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

### **Článek IX.**

#### **Nemožnost plnění a vyšší moc**

1. Jestliže vznikne na straně Poskytovatele nemožnost plnění, uvědomí Poskytovatel písemně bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednateli. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatel, bude Poskytovatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než 15 kalendářních dní, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.
2. Brání-li některé ze Smluvních stran v plnění povinností ze Smlouvy mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, je Smluvní strana povinna o vzniku, důsledcích a zániku takové překážky druhou Smluvní stranu neprodleně informovat. Zpráva musí být podána písemně, neprodleně poté, kdy se povinná Smluvní strana o překážce dozvěděla, nebo při náležitě péči mohla dozvědět. Bezprostředně po zániku takové překážky povinná Smluvní strana obnoví plnění svých závazků vůči druhé Smluvní straně a učiní vše, co je v jejích silách, ke kompenzaci doby, která uplynula v důsledku takového prodlení.

### **Článek X.**

#### **Pojištění**

1. Poskytovatel je povinen být po celou dobu trvání této Smlouvy pojištěn proti škodám způsobeným jeho činností či nečinností, a to minimálně ve výši pojistného plnění 5.000.000,- Kč.
2. Při vzniku pojistné události zabezpečuje ihned po jejím vzniku veškeré úkony vůči pojistiteli Poskytovatel.
3. Objednatel je povinen poskytnout v souvislosti s pojistnou událostí Poskytovateli veškerou součinnost, která je v jeho možnostech.

4. Poskytovatel je povinen předložit kdykoliv po dobu trvání Smlouvy na předchozí písemnou žádost Objednatele uzavřenou pojistnou smlouvu, pojistku nebo potvrzení příslušné pojišťovny prokazující existenci svého pojištění, vč. potvrzení pojistitele o zaplacení pojistného Poskytovatelem, nejpozději do 10 kalendářních dnů od doručení písemné žádosti Objednatele.

## **Článek XI. Náhrada újmy**

1. Každá ze stran nahradí způsobenou škodu dle platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení vzniku újmy a k minimalizaci vzniklých újem.
2. Žádná ze stran není povinna nahradit újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany.
3. V případě, že se bude jednat o poruchu SW, je Poskytovatel povinen tuto poruchu odstranit bez zbytečného odkladu vyjma případů, kdy není možné závadu odstranit bez zásahu výrobce SW nebo ji není možno odstranit z jiných objektivních příčin (například popsané – známé chyby v softwarových produktech).
4. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě újmy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody. Každá ze Smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody v plném rozsahu i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se dle této Smlouvy vztahuje smluvní pokuta nebo sleva z ceny.
5. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat v celém rozsahu náhradu újmy i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta nebo sleva dle této Smlouvy. Smluvní strany výslovně sjednávají povinnost náhrady nemajetkové újmy způsobené v rámci plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s ním.

## **Článek XII. Smluvní sankce**

1. V případě, že Poskytovatel nezajistí některou z dostupností Služby dle přílohy č. 1 Smlouvy je Objednatel oprávněn písemně uplatnit právo na smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč a to za každý takový případ.
2. V případě, že Poskytovatel nedodrží čas odezvy v některé ze lhůt uvedených v příloze č. 1 Smlouvy je Objednatel oprávněn písemně uplatnit právo na smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč a to za každou započatou hodinu prodlení.
3. Pokud Poskytovatel nesplní povinnost v příloze č. 2 písm. d) a e) Smlouvy je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč a to za každou započatou hodinu.

4. Neuhradí-li Objednatel fakturu v termínu splatnosti, je Poskytovatel oprávněn písemně uplatnit právo na úroky z prodlení ve výši 0,2 % z fakturované částky bez DPH za každý započatý den prodlení.
5. V případě, že Poskytovatel nesplní povinnost v čl. IV. odst. 9 nebo 10 Smlouvy, je povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každé takové porušení.
6. V případě, že Poskytovatel nesplní povinnost v čl. VIII. odst. 7 Smlouvy, je povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý den prodlení.
7. Pokud Poskytovatel nesplní povinnost uvedenou v čl. X. odst. 4 Smlouvy, je Kupující oprávněn písemně uplatnit právo na smluvní pokutu ve výši 200 Kč a to za každý započatý den prodlení.
8. Poskytovatel je povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu v případě, že dojde k nedodržení některé povinnosti uvedené v čl. XIII. Smlouvy, a to ve výši 50.000 Kč za každé porušení takové povinnosti.
9. V případě, že Objednateli zjistí, že Poskytovatel uvedl nepravdivou skutečnost v čestném prohlášení dle přílohy č. 6 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000 Kč za každý jednotlivý případ.
10. V případě, že Objednatel zjistí, že Poskytovatel uvedl nepravdivou skutečnost v čestném prohlášení dle přílohy č. 7 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý jednotlivý případ.
11. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 kalendářních dnů od doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty druhé Smluvní straně.
12. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Poskytovatele povinnosti splnit dluh smluvní pokoutou utvrzený.
13. V případě vadného plnění není uplatněním smluvních sankcí dotčeno právo Smluvních stran na náhradu škody v plné výši.
14. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, že ustanovení § 2050 občanského zákoníku se na závazky vyplývající pro ně z této Smlouvy nepoužije.

### **Článek XIII. Zvláštní ujednání**

1. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby toto ujednání bylo uvedeno v Centrální evidenci smluv (CES) vedené hl. m. Prahou, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu Smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu.
2. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v tomto ujednání nepovažují za obchodní tajemství dle § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.

3. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby toto ujednání bylo uvedeno v registru smluv 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, kde je povinen ho uveřejnit Objednatel.
4. Pokud řádné poskytování Služeb vyžaduje zpracování osobních údajů zaměstnanců Objednatele, budou osobní údaje zaměstnanců Objednatele Poskytovatelem zpracovány v rozsahu:
  - Jméno, příjmení a titul, rodné číslo
  - Adresa bydliště
  - E-mailová adresa
  - Telefonní číslo (pracovní/do zaměstnání)
5. Zpracováním osobních údajů ve smyslu tohoto odstavce se rozumí zejména jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného poskytování Služeb.
6. Osobní údaje budou zpracovány po dobu poskytování Služeb. Ukončením účinnosti této Smlouvy nezanikají povinnosti Poskytovatele týkající se bezpečnosti a ochrany a zpracování osobních údajů až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárnímu předání jinému zpracovateli.
7. Smluvní strany se dohodly, že cena za zpracování osobních údajů na základě této Smlouvy je již zahrnuta v celkové ceně dle čl. III. Smlouvy, přičemž Poskytovatel nemá nárok na náhradu nákladů spojených s plněním této povinnosti.
8. Objednatel prohlašuje, že tyto jím předané osobní údaje budou aktuální, přesné a pravdivé, jakož i to, že tyto osobní údaje budou odpovídat stanovenému účelu zpracování.
9. Objednatel je povinen přijmout vhodná opatření na to, aby poskytl subjektům údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace a učinil veškerá sdělení požadovaná Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, 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), (dále jen „Nařízení“) ve spojení se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zpracování osobních údajů“), zákonem č. 111/2019 Sb., kterým se mění některé zákony s přijetím zákona o zpracování osobních údajů.
10. Poskytovatel je při plnění této povinnosti povinen:
  - a) nezapojit do zpracování osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatelem;
  - b) zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele, včetně případů předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci;
  - c) zohledňovat povahu zpracování osobních údajů a být Objednatelovi nápomocen pro splnění Objednatelovi povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů,

jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu Nařízení či zákona o zpracování osobních údajů;

- d) zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby, které budou mít přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
- e) zajistit, že jeho zaměstnanci budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném;
- f) zpřístupnit Objednateli veškeré informace potřebné k prokázání shody s povinnostmi stanovenými Nařízením, zákonem o zpracování osobních údajů a jinými předpisy Evropské unie nebo členského státu týkající se ochrany osobních údajů, umožnit provedení auditů a být těmto auditům nápomocen;
- g) po skončení této Smlouvy protokolárně odevzdat Objednatelovi nebo nově pověřenému zpracovateli všechny osobní údaje zpracované po dobu poskytování Služeb.

11. Smluvní strany jsou při plnění této povinnosti povinny:

- a) zavést technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu Nařízení, aby zajistily a byly schopny kdykoliv doložit, že zpracování osobních údajů je prováděno v souladu s Nařízením a zákonem o zpracování osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto osobní údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, a tato opatření podle potřeby průběžně revidovat a aktualizovat;
- b) vést a průběžně revidovat a aktualizovat záznamy o zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení;
- c) řádně a včas ohlašovat případná porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu;
- d) navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro plnění dle tohoto článku;
- e) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení účinnosti této Smlouvy;
- f) postupovat v souladu s dalšími požadavky Nařízení a zákona o zpracování osobních údajů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost.

## **Článek XIV. Odstoupení od Smlouvy**

1. Za podstatné porušení této Smlouvy Poskytovatelem, které zakládá právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy, se považuje zejména:
  - a) opakované nedodržení některé z dostupností Služby dle přílohy č. 1 Smlouvy,
  - b) opakované nedodržení času odezvy v některé ze lhůt uvedených v příloze č. 1 Smlouvy,
  - c) opakované poskytování Služeb, které nesplňují požadavky stanovené Smlouvou a jejími přílohami,
  - d) opakované porušení povinnosti Poskytovatele stanovené v čl. IV. odst. 5 Smlouvy,
  - e) v případě, že Poskytovatel opakovaně nesplní povinnost stanovenou v čl. IV. odst. 9 nebo 10 Smlouvy.
2. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že Objednatel je v prodlení se zaplacením daňového dokladu - faktury delším než 2 měsíce s výjimkou případů, kdy Objednatel nezaplatil z důvodu poskytnutí Služeb v rozporu s touto Smlouvou nebo z důvodu porušení Smlouvy Poskytovatelem.
3. Objednatel může odstoupit od této Smlouvy z důvodu uvedených v § 223 ZZVZ.
4. Odstoupit od Smlouvy mohou obě Smluvní strany ze zákonem stanovených důvodů či za podmínek uvedených ve Smlouvě.
5. V případě odstoupení od Smlouvy jsou obě Smluvní strany povinny vzájemně vypořádat všechny své závazky.
6. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká nároku na náhradu škody vzniklé porušením této Smlouvy, ani nároku na smluvní pokutu.
7. Účinky každého odstoupení od Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této Smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká nároku na náhradu škody.
8. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání dvou měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
9. Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání čtyř měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy. Poskytovatel bere na vědomí, že důvodem této delší výpovědní doby je právní postavení Objednatele, který je veřejným zadavatelem dle ZZVZ a pro své potřeby zajišťuje plnění (dodávky, služby nebo stavební práce) postupem v souladu se ZZVZ.

10. Předčasným ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení o odpovědnosti za škodu, nároky na uplatnění smluvních pokut, o ochraně důvěrných informací a ostatních práv a povinností založených touto Smlouvou, která mají podle zákona, této Smlouvy či dle své povahy trvat i po jejím zrušení.

## **Článek XV. Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran a účinnosti nabývá v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů nejdříve však 8. 6. 2023.
2. Smlouva je vyhotovena ve 4 (čtyřech) vyhotoveních s platností originálu, z nichž Poskytovatel obdrží 2 (dvě) vyhotovení a Objednatel 2 (dvě) vyhotovení. V případě elektronického podpisu této Dohody se ustanovení o počtu výtisků neuplatní.
3. Tuto Smlouvu lze měnit, doplňovat nebo rušit pouze písemnou formou. V případě změny či doplnění dohodou se vyžaduje písemný dodatek k této Smlouvě vyjma změny osoby poddodavatele nebo člena realizačního týmu. V takovém případě postačí písemné odsouhlasení ze strany Objednatele nové osoby poddodavatele nebo člena realizačního týmu.
4. Věci touto Smlouvou neupravené se řídí ustanoveními občanského zákoníku a dalších souvisejících zvláštních právních předpisů. Změna nebo doplnění Smlouvy může být tedy uskutečněno pouze písemným dodatkem k této Smlouvě podepsaným oběma Smluvními stranami.
5. Tato Smlouva je uzavřena podle práva České republiky. Ve věcech výslovně neupravených touto Smlouvou se smluvní vztah řídí občanským zákoníkem.
6. Případné spory smluvních stran budou řešeny smírnou cestou a v případě, že nedojde k dohodě, budou spory řešeny příslušnými soudy České republiky.
7. Práva vzniklá z této Smlouvy nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových, či jiných elektronických zpráv.
8. Nevymahatelnost nebo neplatnost kteréhokoli ustanovení této Smlouvy neovlivní vymahatelnost nebo platnost této Smlouvy jako celku, vyjma těch případů, kdy takové nevymahatelné nebo neplatné ustanovení nelze vyčlenit z této Smlouvy, aniž by tím pozbyla platnosti. Smluvní strany se pro takový případ zavazují vynaložit v dobré víře veškeré úsilí na nahrazení takového neplatného nebo nevymahatelného ustanovení vymahatelným a platným ustanovením, jehož účel v nejvyšší možné míře odpovídá účelu původního ustanovení a cílům této Smlouvy.

9. Smluvní strany níže svým podpisem stvrzují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly, s jejím obsahem souhlasí a tato je sepsána podle jejich pravé a skutečné vůle, srozumitelně a určitě, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.

10. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy:

**Přílohy:**

Příloha č. 1 Smlouvy – Katalogové listy a matice odpovědnosti (RACI)

Příloha č. 2 Smlouvy – Vyžádání Služeb Poskytovatele

Příloha č. 3 Smlouvy – Seznam poddodavatelů



Příloha č. 4 Smlouvy – Seznam členů realizačního týmu

Příloha č. 5 Smlouvy – Dohoda o mlčenlivosti (NDA)

Příloha č. 6 Smlouvy – Mezinárodní sankce

Příloha č. 7 Smlouvy – Odpovědné zadávání


V Praze dne:

  
  
Datum: 2023.05.25  
09:56:58 +02'00'

.....  
za Objednatele  
Ing. Eduard Šuster  
ředitel Městské policie hl. m. Prahy

V Praze dne: dle data el. podpisu

  
  
Datum: 2023.05.14  
22:02:48 +02'00'

.....  
za Poskytovatele  
  
jednatel společnosti BIT SERVIS



**Příloha č. 1**

**Katalogové listy a matice odpovědnosti (RACI)**

## 1. Katalogový list – Služba č. 01 (Správa – Servery)

Katalogový list – Služba č. 01		KL-S01
Název služby	Správa - Servery	Verze: 1.0
<b>Specifikace služeb na vyžádání Objednatele:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění bezproblémového provozu, správa, odstraňování chyb a diagnostika HW, SW a příslušenství serverů – 1,2,3 úroveň podpory</li> <li>• Pravidelná instalace verzí, aktualizací a aktualizace firmware</li> <li>• Konzultace a instalace a zajištění bezproblémového provozu monitorovacích systémů</li> <li>• Konzultace o změnách konfigurace prostředků na vyžádání Objednatele nebo požadavku systému</li> <li>• Zajištění záručního a pozáručního servisu na základě uzavřených servisních smluv Objednatelem</li> <li>• Správa a nastavení síťového připojení serverů a storage do LAN/SAN na straně HW</li> <li>• Konzultace a řešení komplikovaných problémů s výrobcem</li> <li>• Vedení a aktualizace dokumentace</li> <li>• Konzultace a plán rozvoje na vyžádání Objednatele – obvykle 1x měsíčně (on-line nebo on-site)</li> </ul>		
<b>Podporované lokality</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha</li> <li>• Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec</li> </ul>		
<b>Rozsah – prvky podporované službou</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Počet fyzických serverů (+/- 25%): 50</li> <li>• Hlavní lokalita: 20 + 6</li> <li>• Záložní lokalita: 20 + 3</li> <li>• Vzdálené lokality:</li> </ul>		

### 1.1. SLA Služba č. 01 – zaručený provoz

Kategorie SLA	Způsob reakce	Dostupnost služby	Čas odezvy
<b>Priorita 1</b> (výpadek – systém není schopen provozu)	Přítomnost technika na místě Vzdálená podpora	24x7x365	do 360 min
<b>Priorita 2</b> (poškození – systém není schopen provozu v plném rozsahu, funkčnost omezena)	Vzdálená podpora	24x7x365	do 240 min
<b>Priorita 3</b> (omezení – systém je provozuschopný s omezením bez podstatných vlivů na funkčnost)	Vzdálená konzultace	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 360 min

### 1.2. SLA Služba č. 01 – měření a reportování SLA

Měření	Popis
<b>Metoda měření</b>	Vyhodnocování probíhá na základě hlášení z Helpdesku Poskytovatele
<b>Časové vymezení</b>	Kontrolní bod 1: začátek měsíce Kontrolní bod 2: konec měsíce
<b>Časový interval</b>	Rychlost reakce se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku. Vyhodnocení se provádí na měsíční bázi.
<b>Jednotky</b>	Rychlost reakce se měří pro každý prvek zvlášť. V případě Clusterového nebo Load-Balancovaného řešení se vyhodnocuje cluster, resp. farma jako celek.

## 2. Katalogový list – Služba č. 02 (Správa - Datová úložiště)

Katalogový list – Služba č. 02		KL-S02
Název služby	Správa – Datová úložiště	
<b>Specifikace služeb na vyžádání Objednatele</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění bezproblémového provozu HW serverů a příslušenství – 1,2,3 úroveň podpory</li> <li>• Správa a preventivní údržba serverů a příslušenství</li> <li>• Pravidelná diagnostika a následná analýza diagnostických údajů o zařízení</li> <li>• Pravidelná instalace aktualizace firmware</li> <li>• Změny konfigurace prostředků na vyžádání zákazníka nebo požadavku systému</li> <li>• Zajištění záručního servisu na základě uzavřených servisních smluv</li> <li>• Pozáruční servis na základě servisních smluv uzavřených Objednatelem</li> <li>• Hledání a odstraňování HW/SW chyb</li> <li>• Správa síťového připojení serveru do LAN/SAN na straně HW</li> <li>• Řešení komplikovaných problémů s výrobcem</li> <li>• Vedení a aktualizace dokumentace</li> </ul>		
<b>Podporované lokality</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha</li> <li>• Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec</li> </ul>		
<b>Rozsah – prvky podporované službou</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Počet fyzických zařízení (+/- 25%): 9</li> <li>• Hlavní lokalita: 6</li> <li>• Záložní lokalita: 3</li> <li>• Vzdálené lokality: 0</li> </ul>		

### 2.1.SLA Služba č. 02 – zaručený provoz

Kategorie SLA	Způsob reakce	Dostupnost služby	Čas odezvy
Priorita 1 (výpadek – systém není schopen provozu)	Přítomnost technika na místě Vzdálené podpora	24x7x365	do 360 min
Priorita 2 (poškození – systém není schopen provozu v plném rozsahu, funkčnost omezena)	Vzdálená podpora	24x7x365	do 240 min
Priorita 3 (omezení – systém je provozuschopný s omezením bez podstatných vlivů na funkčnost)	Vzdálená konzultace	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 360 min

### 2.2.SLA Služba č. 02 - měření a reportování SLA

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování probíhá na základě hlášení z Helpdesku Poskytovatele
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: začátek měsíce Kontrolní bod 2: konec měsíce
Časový interval	Rychlost reakce se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku. Vyhodnocení se provádí na měsíční bázi.
Jednotky	Dostupnost se měří pro všechny logické disky alokované pro jednotlivé servery (clustery serverů) zvlášť.

### 3. Katalogový list – Služba č. 03 (Virtuální servery)

Katalogový list – Služba č. 03		KL-S03
Název služby	Správa – Virtuální servery	Verze: 1.0
<b>Specifikace služeb na vyžádání Objednatele</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Zajištění bezproblémového provozu, správa, odstraňování chyb a diagnostika HW, SW a příslušenství - 1,2,3 úroveň podpory</li> <li>Zajištění bezproblémového provozu management systémů pro správu virtuálních desktopů, preventivní údržba</li> <li>Zajištění bezproblémového provozu a správu zálohovacích systémů (serverů) Veeam, preventivní údržba (vzdálená podpora a konzultace v režimu 9x5)</li> <li>Pravidelná instalace verzí, aktualizací a aktualizace firmware</li> <li>Konzultace a instalace a zajištění bezproblémového provozu monitorovacích systémů</li> <li>Konzultace o změnách konfigurace prostředků na vyžádání Objednatele nebo požadavku systému</li> <li>Zajištění záručního a pozáručního servisu na základě servisních smluv uzavřených Objednatelem</li> <li>Správa a nastavení síťového připojení serverů a Storage do LAN/SAN na straně HW</li> <li>Konzultace a řešení komplikovaných problémů s výrobcem</li> <li>Vedení a aktualizace dokumentace</li> <li>Konzultace a plán rozvoje na vyžádání Objednatele – obvykle 1x měsíčně (on-line nebo on-site)</li> </ul>		
<b>Podporované lokality</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha</li> <li>Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec</li> </ul>		
<b>Rozsah – prvky podporované službou</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Počet serverů (+/- 25%): 300</li> <li>Hlavní lokalita: 200</li> <li>Záložní lokalita: 100</li> <li>Vzdálené lokality: 0</li> </ul>		

#### 3.1. SLA Služba č. 03 – zaručený provoz

Kategorie SLA	Způsob reakce	Dostupnost služby	Čas odezvy
<b>Priorita 1</b> (výpadek – systém není schopen provozu)	Přítomnost technika na místě Vzdálená podpora	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 360 min
<b>Priorita 2</b> (poškození – systém není schopen provozu v plném rozsahu, funkčnost omezena)	Vzdálená podpora	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 240 min
<b>Priorita 3</b> (omezení – systém je provozuschopný s omezením bez podstatných vlivů na funkčnost)	Vzdálená konzultace	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 360 min

#### 3.2. SLA Služba č. 03 - měření a reportování SLA

Měření	Popis
<b>Metoda měření</b>	Vyhodnocování probíhá na základě hlášení z Helpdesku Poskytovatele
<b>Časové vymezení</b>	Kontrolní bod 1: Začátek měsíce. Kontrolní bod 2: Konec měsíce.
<b>Časový interval</b>	Rychlost reakce se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku. Vyhodnocení se provádí na měsíční bázi.
<b>Jednotky</b>	Měření je nastaveno pro každou instanci zvlášť.

#### 4. Katalogový list – Služba č. 04 (Podpora disaster recovery řešení)

Katalogový list – Služba č. 04		KL-S04
Název služby	Správa – disaster recovery řešení	Verze: 1.0
<p><b>Specifikace služeb na vyžádání Objednatele</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění bezproblémového provozu disaster recovery systémů, preventivní údržba</li> <li>• Instalace a změny konfigurace a upgrade disaster recovery systémů, dle požadavků Objednatele</li> <li>• Pravidelná instalace aktualizací</li> <li>• Spolupráce při zkouškách systémů disaster recovery</li> <li>• Akutní řešení krizového stavu dle postupu disaster recovery</li> <li>• Obnova dat na vyžádání Objednatele</li> <li>• Podpora při plánovaných i neplánovaných odstávkách a následném náběhu systémů</li> <li>• Správa komunikace s řídicím serverem pro korektní odstavení, vypnutí a následný korektní náběh kompletní HW infrastruktury</li> <li>• Spolupráce při vytváření postupů řešení havarijních stavů (= krizových scénářů) - role ICT architekta (posouzení vazeb v infrastruktuře)</li> <li>• Provádění pravidelných testů <i>DRP</i> ve spolupráci se Objednatelem</li> <li>• Účast na zpracování Business Continuity plánů Objednatele</li> </ul>		
<p><b>Podporované lokality</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha</li> <li>• Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec</li> </ul>		
<p><b>Rozsah – prvky podporované službou</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Systémy z KLS-04</li> </ul>		

##### 4.1. SLA Služba č. 04 – zaručený provoz

- Dle požadavku Objednatele a to maximálně čtyřikrát do roka.
- Do celkového počtu se nepočítají mimořádné situace (havárie, živelné pohromy).
- Na základě vzniku havarijních situací, katastrof nebo na základě požadavků Objednatele.

##### 4.2. SLA Služba č. 04 - měření a reportování SLA

- Zpráva z jednotlivých havárií a způsoby jejich odstranění.
- Zpráva řešení testování havarijních situací.

## 5. Katalogový list – Služba č. 5 (Správa – Desktopová virtualizace)

Katalogový list – Služba č. 5		KL-S5
Název služby	Správa – virtuální desktopy	Verze: 1.0
<p><b>Specifikace služeb na vyžádání Objednatele</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění bezproblémového provozu management systémů pro správu virtuálních desktopů, preventivní údržba</li> <li>• Zajištění bezproblémového provozu OS desktopů – 1,2,3 úroveň podpory</li> <li>• Instalace a změny konfigurace a upgrade management systémů, dle požadavků Objednatele</li> <li>• Správa management infrastruktury virtuálních desktopů</li> <li>• Asistence při vytváření, rekonfiguraci a správě virtuálních stanic</li> <li>• Asistence při optimalizaci virtuálních stanic a jejich aplikací</li> <li>• Asistence při optimalizaci doménových politik a tiskových služeb virtuálních desktopů</li> <li>• Konzultace a asistence s činnostmi souvisejících s provozem virtuálních desktopů</li> <li>• Řešení komplikovaných problémů s výrobcem</li> <li>• Pravidelná diagnostika a následná analýza diagnostických údajů HW pro OS</li> <li>• Změny konfigurace prostředků na vyžádání zákazníka nebo požadavku systému</li> <li>• Sledování a návrhy optimalizace infrastruktury virtuálních desktopů</li> <li>• Vedení a aktualizace dokumentace</li> </ul>		
<p><b>Podporované lokality</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hlavní lokalita – Korunní 98, Praha</li> <li>• Záložní lokalita – Datové centrum Chodovec</li> </ul>		
<p><b>Rozsah – prvky podporované službou</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Počet virtuálních desktopů (+/- 25%): 700</li> <li>• Hlavní lokalita: 580</li> <li>• Záložní lokalita: 120</li> <li>• Vzdálené lokality: 0</li> </ul>		

### 5.1. SLA Služba č. 05 – zaručený provoz

Kategorie SLA	Způsob reakce	Dostupnost služby	Čas odezvy
<b>Priorita 1</b> (výpadek systém není schopen provozu)	Přítomnost technika na místě Vzdálená podpora	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 360 min
<b>Priorita 2</b> (poškození systém není schopen provozu v plném rozsahu, funkčnost omezena)	Vzdálená podpora	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 240 min
<b>Priorita 3</b> (omezení – systém je provozuschopný s omezením bez podstatných vlivů na funkčnost)	Vzdálená konzultace	9x5 (Po-Pá 8-17h)	do 360 min

### 5.2. SLA Služba č. 05 - měření a reportování SLA

Měření	Popis
<b>Metoda měření</b>	Vyhodnocování probíhá na základě hlášení z Helpdesku dodavatele
<b>Časové vymezení</b>	Kontrolní bod 1: Začátek měsíce. Kontrolní bod 2: Konec měsíce.
<b>Časový interval</b>	Rychlost reakce se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku. Vyhodnocení se provádí na měsíční bázi.
<b>Jednotky</b>	Měření je nastaveno pro každou instanci zvlášť.

## Matice zodpovědnosti (RACI)

*Činnost bude zvýrazněna, pokud A a R nebudou přiřazeny.*

- R:** Je zodpovědný za odvedení činnosti
- A:** Je zodpovědný za činnost jako takovou
- C:** Je s ním konzultováno, než činnost proběhne
- I:** Je informován, pokud činnost proběhla

**ID:** KLS-S01 až S05

**Název** Katalogový list služby č. 1 až 5

**Platné od:** ???

Činnost	Popis	Objednatel služby			Poskytovatel služby		
1	služby na vyžádání Objednavatele		C	I	R		A
2	údržba systémů na vyžádání Objednavatele		A	C	I	R	
3	pravidelná instalace aktualizací a bezpečnostních balíčků na vyžádání Objednavatele		A	C	I	R	
4	změny konfigurace prostředků na vyžádání Objednavatele nebo požadavku systému		A	C	I	R	C
5	zaruční servis zařízení	R	A	C	I		C
6	pozaruční servis zařízení	R	A	C	I		C
7							
8							
9							
10							

**6. Očekávaný rozsah smluvní kapacity všech poskytovaných služeb**

- Celková očekávaná hodinová dotace všech poskytovaných služeb definovaných ve všech KL je v rozsahu 140 – 180 člověkohodin (MH) měsíčně



