

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY IT INFRASTRUKTURY

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, (dále jen „**občanský zákoník**“) takto:

## **CSF NET, s.r.o.**

se sídlem: Střelecká 672/14, 500 02 Hradec Králové

zastoupena: Ing. Pavlem Hajnem, jednatelem A,

IČ: 19591667

DIČ: CZ19591667

bankovní spojení: Raiffaisenbank a.s.

číslo účtu: 7732363028/5500

*zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 51616*

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

## **Město Šlapanice**

se sídlem: Masarykovo náměstí 100/7, 664 51 Šlapanice

zastoupené: Mgr. Michaelou Trněnou, starostkou města

IČ: 00 282 651

DIČ: CZ 00 282 651

bankovní spojení: Komerční banka

číslo účtu: 23122641/0100

(dále jen „**Objednatel**“)

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

## **1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

**1.1.** Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah vzniklý z této smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu o poskytování služeb podpory IT infrastruktury (dále jen „**Smlouva**“) jako smlouvu, která není zvláště upravena jako smluvní typ ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku.

## **2. ÚČEL SMLOUVY**

**2.1.** Účelem této smlouvy je sjednání závazku Poskytovatele poskytovat Objednateli řádně

a včas služby k systémům IT infrastruktury objednatele Město Šlapanice uvedeným v Příloze č. 3 této smlouvy (tyto systémy dále jen „**Systémy**“) tak, aby objednatel Město Šlapanice mohl Systémy řádně a nerušeně užívat v souladu s jejich účelovým určením, touto Smlouvou.

### 3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje s odbornou péčí profesionála a za podmínek této smlouvy poskytovat Městu Šlapanice služby dle jejich specifikací uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**Služby**“). Objednatel se zavazuje uhradit za poskytnuté služby sjednanou cenu. Pokud se na Službu dle její specifikace uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto Službu poskytovat za podmínek těchto SLA parametrů.
- 3.2. Poskytovatel je povinen Služby poskytovat ode dne nabytí účinnosti této smlouvy (tato doba včetně okamžiku počátku jejího běhu dále a výše jen „**Doba poskytování Služeb**“). Poskytovatel je povinen Služby dle jejich specifikace v Příloze č. 1 této smlouvy poskytovat paušální Služby, které je Poskytovatel povinen poskytovat průběžně bez výzvy Objednatele, ledaže je v Příloze č. 1 této smlouvy uvedeno, že Služba nebo její část se poskytuje na vyžádání (dále jen „**Paušální Služby**“).
- 3.3. Poskytovatel nejpozději 5 pracovních dnů před začátkem Doby poskytování Služeb zpřístupní Objednateli telefonní číslo a systém HelpDesk (dále jen „**HelpDesk**“), které Objednateli umožní po celou Dobu poskytování Služeb a v souladu s vymezením těchto Služeb uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy zadávat požadavky na Paušální Služby, v jejichž specifikaci v Příloze č. 1 této smlouvy je uvedeno, že se poskytují na vyžádání (dále jen „**Požadavky**“). Ve stejné lhůtě Poskytovatel předá Objednateli přístupové údaje do systému HelpDesk. Systém HelpDesk poskytuje Poskytovatel jako Paušální službu dle její specifikace v Příloze č. 1 této smlouvy. Není-li ve specifikaci Služby v Příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, musí být řešení Požadavku zahájeno ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve specifikaci Služby v Příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, musí být Požadavek vyřešen ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve vymezení Služby v Příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, počínají tyto lhůty běžet okamžikem zadání Požadavku, tj. telefonickým zadáním nebo zápisem Požadavku do systému HelpDesk. Telefonicky zadané Požadavky je Objednatel povinen bez zbytečného odkladu zapisovat do systému HelpDesk. Systém HelpDesk musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.
- 3.4. Poskytovatel je povinen s odbornou péčí jako součást systému HelpDesk průběžně vést záznam o poskytování Služeb, do kterého zaznamenává veškeré skutečnosti významné z hlediska řádného a bezpečného provozu Software a veškeré úkony prováděné v rámci poskytování Služeb včetně evidence Požadavků (dále a výše jen „**Provozní deník**“). Uvedené skutečnosti je Poskytovatel povinen do Provozního deníku zaznamenávat i tehdy, není-li to výslovně v této smlouvě uvedeno. U každého Požadavku musí být v Provozním deníku evidován alespoň jeho obsah, datum a čas jeho zadání, datum a čas zahájení řešení a datum, čas a způsob jeho vyřešení. Provozního deníku je Poskytovatel dále povinen průběžně a bez zbytečného odkladu

zaznamenávat výskyt havarijních a nestandardních stavů, vypnutí a restart a aktualizace. Poskytovatel opravňuje Objednatele k vytěžování Provozního deníku. Provozní deník musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.

- 3.5. Není-li ve specifikaci příslušné Služby v Příloze č. 1 této smlouvy nebo v Požadavku uvedeno jinak, podléhá vyřešení Požadavku akceptací Objednatele. Požadavek je akceptován okamžikem podpisu písemného akceptačního protokolu, zápisem do HelpDesk nebo jinou písemnou formou dle volby Objednatele. Poskytovatel je povinen po dokončení řešení Požadavku vyzvat Objednatele k akceptaci vyřešení Požadavku. Pokud Objednatel Požadavek akceptuje, považuje se Požadavek za vyřešený k okamžiku, ve kterém Poskytovatel vyzval Objednatele k jeho akceptaci. Odmítne-li Objednatel akceptovat vyřešení Požadavku, vznese písemně námitky, které je Poskytovatel povinen vypořádat a poté Objednatele znovu vyzvat k akceptaci vyřešení Požadavku, přičemž na tuto novou akceptaci se tento odst. 3.5. použije obdobně. Objednatel je oprávněn vznášet námitky i opakovaně. Do lhůt SLA se nepočítá doba mezi skutečným vyřešením problému a akceptací tohoto řešení ze strany Objednatele.

#### 4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY

- 4.1. Poskytovatel poskytuje Paušální služby od okamžiku účinnosti této smlouvy.
- 4.2. Lhůty, ve kterých je Poskytovatel povinen poskytnout Službu nebo splnit jinou svoji povinnost při plnění této Smlouvy, se prodlužují vždy o dobu:
- a) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s poskytnutím řádné součinnosti;
  - b) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s plněním jiné své povinnosti, pokud porušení této povinnosti zásadně omezovalo Poskytovatele v možnosti plnění jeho povinností;
  - c) po kterou trvá překážka vzniklá v důsledku vyšší moci, která objektivně znemožňuje Poskytovateli plnit, přičemž důkazní břemeno je na straně Poskytovatele.
- 4.3. Místem plnění Služeb jsou provozovny Objednatele, ve kterých jsou implementovány příslušné instance Programového vybavení (dále jen „**Místo plnění**“). Poskytovatel je oprávněný jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb provádět kdekoli jinde než v Místě plnění, pokud povaha těchto prací a úkonů nevyžaduje jejich provádění v Místě plnění. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k tomu, aby Poskytovatel mohl vykonávat jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb pomocí vzdáleného přístupu k infrastruktuře Objednatele.
- 4.4. Objednatel umožňuje vzdálený přístup výhradně prostřednictvím klienta FortiVPNClient.  
Jiný způsob dohledu není Objednatelem podporován.  
Možnost vzdáleného přístupu Objednatel, v případě zájmu Poskytovatele, s Poskytovatelem projedná, avšak konečné rozhodnutí, zda bude v konkrétním případě vzdálený dohled povolen, je s ohledem na zajištění bezpečnosti provozu v rukou

Objednatele.

## 5. CENA ZA SLUŽBY

- 5.1. Cena za služby uvedené v Příloze č. 1 – Paušální služby se sjednává jako paušální cena za 12 měsíců poskytování těchto Služeb (dále jen „Cena za Paušální Služby“) a činí

<b>Cena za Paušální Služby bez DPH:</b>	<b>300.000,00 Kč</b>
<b>DPH 21 %:</b>	<b>63.000,00 Kč</b>
<b>Cena za Paušální Služby včetně DPH:</b>	<b>363.000,00 Kč</b>

Paušální cena tvoří konečnou odměnu Poskytovatele za poskytování Paušálních služeb v daném roce. Paušální cena se mění se pouze v níže stanovených případech.

- 5.2. Sjednaná Cena za Paušální Služby zahrnuje náklady Poskytovatele na splnění všech povinností, které mu vzniknou v souvislosti s poskytováním Paušálních Služeb, a to bez ohledu na počet zadaných Požadavků v případě Paušálních Služeb poskytovaných dle Přílohy č. 1 této smlouvy na vyžádání. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že uvedené ceny zahrnují rovněž náklady Poskytovatele spojené s opakováním akceptačního procesu podle této smlouvy.
- 5.3. Ceny za Služby (Paušální cena) dohodnuté v této Smlouvě zahrnují veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s poskytováním Služeb, vyjma:
- nákladů vzniklých v důsledku prokázaného porušení povinností Objednatele, zejména povinnosti poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k poskytování paušálních služeb (tím nejsou dotčena jiná práva Poskytovatele vyplývající z porušení povinností ze strany Objednatele).

Vzniknou-li Poskytovateli prokazatelně tyto náklady, je Objednatel povinen Poskytovateli tyto uhradit. Náklady vyúčtuje Poskyvatel Objednateli v jednotlivých fakturách za Služby, v souvislosti, s nimiž tyto náklady vznikly.

- 5.4. Smluvní strany se dohodly, že Paušální cena (včetně příslušných nákladových položek, např. cestovních náhrad) dle této Smlouvy se může měnit jen na základě vzájemné dohody obou smluvních stran. O této změně cen je nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě. Dále může být sjednaná cena změněna v případě změny zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, v platném znění, týkající se sazby DPH.

- 5.5. Všechny ceny dle této Smlouvy jsou stanoveny v Korunách českých (CZK).

- 5.6. O poskytování Paušálních Služeb, které se dle Přílohy č. 1 této smlouvy poskytují na vyžádání, vyhotoví Poskyvatel za uplynulý kalendářní měsíc výpis z Provozního deníku, ze kterého musí být zřejmé, jaké Požadavky Objednatel v daném kalendářním měsíci zadal, kdy a jak byly vyřešeny, k jakým Službám se vztahují, jaký objem člověkohodin byl na jejich vyřešení spotřebován, ceny za jejich poskytnutí a rovněž to, zda bylo vyřešení Požadavků akceptováno Objednatelem dle této smlouvy (tento výpis dále jen „Přehled Požadavků“).

## 6. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1.** Paušální cena se platí za období **12 měsíců** po nabytí účinnosti Smlouvy na základě Poskytovatelem vystavené a doručené Faktury. Splatnost faktury je 30 kalendářních dní od prokazatelného doručení.
- 6.2.** Vyúčtování cen Paušálních služeb provádí Poskytovatel na základě jím vystavených daňových dokladů (dále jen „**Faktura**“). Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPH**“), a musí na ní být uvedena Cena za Paušální Služby, označení a číslo této smlouvy (dle Objednatele), datum splatnosti v souladu s touto smlouvou a její Přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků, jinak je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.
- 6.3.** Všechny sjednané úhrady budou prováděny bezhotovostními převody z bankovního účtu Objednatele na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Dnem úhrady se vždy rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu Objednatele.
- 6.4.** Poskytovatel je oprávněn postoupit své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně po předchozím písemném souhlasu Objednatele, jinak je postoupení vůči Objednateli neúčinné. Poskytovatel je oprávněn započítat své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně na základě písemné dohody obou smluvních stran, jinak je započtení pohledávek neplatné.

## 7. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1.** Poskytovatel je dále povinen:
- a) Poskytovat Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy.
  - b) Postupovat při plnění předmětu Smlouvy s řádnou péčí, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele.
  - c) Provádět plnění této Smlouvy tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz pracovišť Objednatele.
  - d) Informovat Objednatele na jeho žádost o průběhu plnění předmětu Smlouvy.
  - e) Akceptovat doplňující pokyny a připomínky Objednatele k plnění předmětu Smlouvy, neznamenají-li tyto pokyny změnu ve Smlouvě nebo dodatečné náklady pro Poskytovatele.
  - f) Seznámit se s bezpečnostními pravidly na pracovištích Objednatele a dodržovat je včetně jejich případných změn.

- 7.2.** Objednatel je odpovědný za formulaci svých dotazů, požadavků a potřeb, k jejichž uspokojení (případně zodpovězení) je určeno poskytnutí příslušných Služeb dle této Smlouvy.
- 7.3.** Nebezpečí škody ke všem případným hmotným věcem, které předává Poskytovatel Objednateli v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy, přechází na Objednatele okamžikem předání těchto věcí Objednateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 7.4.** Poskytovatel se zavazuje plnění předmětu této Smlouvy provést sám nebo s využitím subdodavatelů. Provedení části plnění dle této Smlouvy subdodavatelem nezbavuje Poskytovatele jeho odpovědnosti vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu této Smlouvy, které svěřil subdodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.

## **8. KVALITA A ODPOVĚDNOST ZA VADY**

- 8.1.** Objednatel je vedle práv z vadného plnění oprávněn uplatňovat i jakékoliv jiné nároky související s dodáním vadného plnění (např. nárok na náhradu újmy).

## **9. TRVÁNÍ ZÁVAZKU**

- 9.1.** Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to po dobu **12 měsíců** od účinnosti této smlouvy.
- 9.2.** Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena práva z odpovědnosti za škodu, nároky na uplatnění smluvních pokut a ostatních práv a povinností založených touto Smlouvou, která mají podle zákona, této Smlouvy či dle své povahy trvat i po jejím zrušení.

## **10. MLČENLIVOST, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST**

- 10.1.** Poskytovatel a Objednatel se dohodli, že budou dodržovat podmínky mlčenlivosti.

## **11. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST**

- 11.1.** Poskytovatel se v souvislosti s povinnostmi Objednatele, které vyplývají z GDPR, zavazuje zpracovávat Osobní údaje výhradně na základě pokynů Objednatele a výhradně za účelem plnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 11.2.** V případě události s dopadem na bezpečnost Osobních údajů je Poskytovatel povinen předat Objednateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 12 hodin od okamžiku, kdy Poskytovatel takovou událost při poskytování plnění dle této smlouvy měl nebo mohl zjistit, veškeré Poskytovateli dostupné informace o takové bezpečnostní události.
- 11.3.** Poskytovatel je v souvislosti s jeho povinnostmi dle této Smlouvy povinen poskytovat Objednateli součinnost k zavádění, provádění, revidování a aktualizaci technických a organizačních opatření stanovených Objednatelem za účelem souladu zpracovávání Osobních údajů s GDPR. Jestliže vznikne v souvislosti s povinnostmi podle tohoto odstavce potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se

Poskytovatel poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „ZZVZ“), a dalšími právními předpisy.

- 11.4.** Pokud Poskytovatel poruší svou povinnost podle tohoto čl. 11 smlouvy, nahradí Objednateli újmu způsobenou tímto porušením povinnosti Objednateli a újmu způsobenou tímto porušením povinnosti třetím osobám, pokud za ni Objednatel odpovídá. Pokud bude Objednateli v důsledku tohoto porušení povinnosti uložena jakákoli sankce, nahradí ji Poskytovatel Objednateli v plné výši.

## **12. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE**

- 12.1.** 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.
- 12.2.** Každá ze Smluvních stran jmenuje při uzavření této Smlouvy kontaktní osoby, které budou vystupovat jako zástupci Smluvních stran. Kontaktní osoby zastupují Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy, zejména podávají a přijímají informace o průběhu plnění této Smlouvy.
- 12.3.** Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých povinností ve stanovených termínech a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 12.4.** Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro řádné plnění jeho závazků z této Smlouvy, zejména předáním veškerých podkladů a informací, které má Objednatel k dispozici a které mohou ovlivnit plnění Poskytovatele.
- 12.5.** Objednatel se dále zavazuje umožnit Poskytovateli prostřednictvím Realizačního týmu Objednatele kontakt a konzultace, místní šetření, získávání dalších podkladů, sběr údajů a práci přímo v Místě plnění (dále jen „Setkání“), to vše v rozsahu nutném pro poskytnutí Služeb. Setkání se aktivně účastní členové Týmu Objednatele. Setkání se realizují v termínech dohodnutých mezi Smluvními stranami. Určení termínu je povinen Poskytovatel oznámit Objednateli s předstihem alespoň 24 hodin. Setkání mohou být vedena prostřednictvím videokonferenčního systému. Na základě požadavku Poskytovatele, je Objednatel povinen účastnit se Setkání (skrze členy Týmu Objednatele) prostřednictvím videokonferenčního systému určeného Poskytovatelem.
- 12.6.** Cena za poskytnuté Služby dle této Smlouvy se nesnižuje v důsledku součinnosti poskytnuté Objednatelem.
- 12.7.** Smluvní strany se zavazují, že změny identifikačních nebo kontaktních údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy údajů písemně oznámí bez prodlení druhé Smluvní

straně. Změna identifikačních nebo kontaktních údajů je vůči druhé Smluvní straně účinná okamžikem doručení informace o této změně druhé Smluvní straně. Při změně identifikačních a kontaktních údajů Smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke Smlouvě dodatek. Změna identifikačních a kontaktních údajů nemůže znamenat změnu subjektu Smlouvy vyjma případu, kdy u jedné ze Smluvních stran dojde k její přeměně v souladu s právním řádem.

### **13. NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ SANKCE**

- 13.1.** Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za prodlení, za vady plnění a způsobenou škodu plynoucí z této Smlouvy a obecně závazných právních předpisů. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy a zavazují se k maximálnímu úsilí k jejich odvrácení a překonání.
- 13.2.** Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli veškerou újmu, která mu vznikne v případě, kdy třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok vyplývající z právní vady kteréhokoli plnění, které je Poskytovatel povinen na základě této smlouvy poskytnout, včetně Licence.
- 13.3.** Poskytovatel odpovídá dle věty první § 2950 občanského zákoníku za škodu způsobenou neúplnou nebo nesprávnou informací, a to zejména tehdy, pokud takovou informaci poskytnul v kterémkoli dokumentu, který byl podle této smlouvy povinen zpracovat.
- 13.4.** Poskytovatel se pro případ prodlení s poskytnutím telefonního čísla, se zpřístupněním systému HelpDesk dle odst. 3.3 této smlouvy zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý den prodlení.
- 13.5.** Pokud Poskytovatel poruší svou povinnost podle této smlouvy, nahradí Objednateli újmu způsobenou tímto porušením povinnosti Objednateli a újmu způsobenou tímto porušením povinnosti třetím osobám, pokud za ni Objednatel odpovídá. Pokud bude Objednateli v důsledku tohoto porušení povinnosti uložena jakákoli sankce, nahradí ji Poskytovatel Objednateli v plné výši.
- 13.6.** Smluvní pokuty jsou splatné 30. dnem ode dne doručení faktury, ve které je smluvní pokuta vyúčtována, Smluvní straně, která je k zaplacení smluvní pokuty povinna.
- 13.7.** Uplatněná či již uhrazená smluvní pokuta nemá vliv na uplatnění nároku Objednatele na náhradu škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty v celém rozsahu, tj. částka smluvní pokuty se do výše náhrady škody nezapočítává. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost Poskytovatele splnit závazky vyplývající z této



smlouvy.

- 13.8.** Objednatel se v případě prodlení s úhradou kterékoli ceny zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.
- 13.9.** Za podstatné porušení této smlouvy, které opravňuje Objednatele k odstoupení od této smlouvy, se považuje prodlení Poskytovatele se splněním kterékoli jeho povinnosti sjednané v této smlouvě delší než deset kalendářních dnů.

#### **14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 14.1.** Vícestraný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, je možné učinit pouze formě, ve které byla tato Smlouva uzavřena. Jednostranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, lze učinit ve formě, kterou pro takový úkon stanoví právní řád; takový právní úkon musí mít však alespoň prostou písemnou formu. Zvláštní ujednání v této Smlouvě může stanovit jinak.
- 14.2.** Pokud vyjde najevo, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stalo neplatným, v rozporu s vůlí Smluvních stran neúčinných nebo neaplikovatelným nebo že taková neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost neodvratně nastane (zejména v důsledku změny příslušných právních předpisů), nemá to vliv na platnost, účinnost nebo aplikovatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se v uvedených případech zavazují k poskytnutí si vzájemné součinnosti a k učinění příslušných právních jednání za účelem nahrazení neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení ustanovením jiným tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy. Uvedené neplatí, pokud vzhledem k účelům a podstatě této Smlouvy a okolnostem, za kterých byla Smlouva uzavřena, způsobuje neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost určitého ustanovení nemožnost realizace účelu Smlouvy jako celku v důsledku skutečnosti, že zbytek Smlouvy je neoddělitelný od takového neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení. V případě, že neplatné, neúčinné nebo neaplikovatelné ustanovení způsobuje zánik nebo neplatnost celé Smlouvy, zavazují se Smluvní strany uzavřít smlouvu novou tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy.
- 14.3.** Jednacím jazykem mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této Smlouvy výhradně jazyk český. Tím není dotčeno právo Poskytovatele dodat dokumentaci v jiném jazyce.
- 14.4.** Práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem.
- 14.5.** K rozhodování sporů, které by vznikly mezi smluvními stranami v souvislosti s touto smlouvou, jsou pravomocné soudy České republiky. Pravomoc jiných soudů se nepřipouští.

- 14.6.** Ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena ujednání této smlouvy týkající se licencí, záruk, ochrany informací, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této smlouvy.
- 14.7.** Poskytovatel prohlašuje, že se nenachází v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména není předlužen a je schopen plnit své splatné závazky, přičemž jeho hospodářská situace nevykazuje žádné známky hrozícího úpadku. Poskytovatel dále prohlašuje, že na jeho majetek nebyl prohlášen konkurz, ani mu nebyla povolena reorganizace, ani vůči němu není vedeno insolvenční řízení.
- 14.8.** Poskytovatel prohlašuje, že vůči němu není vedena exekuce a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno v exekuci podle zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ani vůči němu není veden výkon rozhodnutí a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno ve výkonu rozhodnutí podle zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů, či podle zákona č. 280/2009 Sb., daňového řádu, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.9.** Jakékoliv změny či doplňky této smlouvy lze činit pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Odstoupení od této smlouvy lze provést pouze písemnou formou.
- 14.10.** Tato smlouva nabývá platnosti podpisem posledního z oprávněných zástupců obou smluvních stran.
- 14.11.** Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu a každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 14.12.** Smlouva nabude účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Uveřejnění smlouvy v registru zajistí Objednatel.
- 14.13.** Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:  
Příloha č. 1: Detailní specifikace Služeb;
- 14.14.** Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s obsahem této smlouvy, kterému zcela rozumí a plně vyjadřuje jejich svobodnou a vážnou vůli.

**Doložka podle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění**

Tato Smlouva o poskytování služeb podpory IT infrastruktury byla schválena na 41. schůzi Rady města Šlapanice konané dne 20.12.2023.

Ve Šlapanicích dne

V Brně dne

Ing.  
Pavel  
Hajn



Digitally signed  
by Ing. Pavel  
Hajn  
Date: 2023.12.21  
11:17:50 +01'00'

---

**Město Šlapanice**  
**Mgr. Michaela Trněná, starostka**  
**města**

---

**CSF NET, s.r.o.**  
Ing. Pavel Hajn jednatel A

**PŘÍLOHA Č. 1**

**Detailní specifikace Služeb**

Seznam zařízení, pro které budou poskytovány služby

Skupina	Druh	ks	Model	Využití
SAN	SAN pole	1x	3PAR 8200	Primární úložiště
	SAN Switch	2x	HPE SN3000B	
Zařízení Fortinet	Gateway	2x	FortiGate FG 100E	Primární firewall
		20x	FortiAP FP221C	
		1x	FortiAnalyzer	
Fyzické servery	Servery pro virtualizaci	2x	DL 380 Gen10	VMware vSphere 7.0 U3
	Server Vera	1x	DL 380 Gen9	VMware vSphere 7.0 U3
Zálohovací systémy	Server Backup	1x	DL 380 Gen8	Windows Server 2012R2
	Zálohovací software		Aecserve UDP 8	
	Tape	1x	HPE MSL2024	pásková knihovna pro zálohy
	NAS pro zálohy	2x	Synology RS2418	NAS úložiště pro zálohy
Síťové prvky	Switche			
		2x	Aruba 8360	VSX root
		2x	HPE 2920-48G	MGMT
		2x	Aruba 6100-24G	self
		14x	HPE 2530	
		3x	HPE 2530 - 8 PoE+	
		1x	HPE 2910al - 48G	
		3x	Aruba 2540 - 48G PoE	
		1x	Aruba 8360	Šlapanice root

		1x	Aruba 6100-24G	
SW pro virtualizaci	SW pro virtualizaci		Vmware vSphere 7.0 U3	
	<b>Knihovna</b>			
Zařízení Fortinet	Gateway	1x	Fortigate FG 40F	Gateway knihovna
		4x	FortiAP FP221E	
		1x	6100-24G-PoE	
		1x	6100-48G	

## Helpdesk

<b>Název Služby:</b>	<b>HelpDesk</b>	<b>Kód Služby:</b>	<b>S01</b>
<b>Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):</b>	Paušální Služba		
<b>Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v Příloze č. 2?</b>	Ne		
<b>Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?</b>	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Uživatelskou podporu a odborné poradenství k zajištění provozu Programového vybavení prostřednictvím rozhraní Help-desk poskytuje Poskytovatel osobám z Týmu Objednatele prostřednictvím své on-line aplikace dostupné na www adrese nebo v případě nefunkčního HelpDesku pomocí emailové adresy, která je určena pro posílání požadavků.</p> <p>Poskytovatel je oprávněn skrze rozhraní Helpdesk řešit i požadavky Objednatele, které byly vneseny prostřednictvím e-mailové komunikace.</p> <p>Poskytovatel si vyhrazuje právo podmínit umožnění přístupu do Helpdesku vyplněním přihlašovacího identifikátoru Objednatele a hesla. Přihlašovací identifikátor a heslo Poskytovatel Objednateli sdělí po uzavření této Smlouvy.</p>		

Časový rozsah poskytování Služby:	NONSTOP
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	---
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	---

## SAN

Název Služby:	Průběžná diagnostika	Kód Služby:	A01
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SAN		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- průběžně provádí monitoring systémů;</li> <li>- provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů;</li> <li>- provádí úpravy konfigurace systémů;</li> <li>- odstraňuje vady systémů.</li> </ul> <p>Úpravy systémů provedené při odstraňování vad Software nebo při provádění úprav konfigurace nepodléhají akceptaci dle smlouvy.</p> <p>Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů.</p> <p>O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení.</p>		

Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 hodin v pracovní dny a nejméně 1 preventivní prohlídka v rozsahu 0,25 hodiny každý kalendářní týden
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů

<b>Název Služby:</b>	<b>Aplikace update a patches</b>	<b>Kód Služby:</b>	<b>A02</b>
<b>Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):</b>	Paušální Služba		
<b>Systémy, pro které je Služba poskytována:</b>	SAN		
<b>Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?</b>	Ne		
<b>Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?</b>	Na vyžádání		
<b>Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:</b>	Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches. Služba je podmíněna dostupností těchto patchů pro objednatele		
Časový rozsah poskytování Služby:	4 hodiny 1 x za každých 6 měsíců z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dní od zahájení		

### Zařízení Fortinet

<b>Název Služby:</b>	<b>Průběžná diagnostika</b>	<b>Kód Služby:</b>	<b>B01</b>
<b>Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):</b>	Paušální Služba		
<b>Systémy, pro které je Služba poskytována:</b>	Zařízení Fortinet		
<b>Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?</b>	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace		

<b>Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?</b>	Průběžně
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- průběžně provádí monitoring systémů;</li> <li>- provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů;</li> <li>- provádí úpravy konfigurace systémů;</li> <li>- odstraňuje vady systémů.</li> </ul> <p>Úpravy systémů provedené při odstraňování vad Software nebo při provádění úprav konfigurace nepodléhají akceptaci dle smlouvy.</p> <p>Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů.</p> <p>O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení.</p>
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 hodin v pracovní dny a nejméně 1 preventivní prohlídka v rozsahu 0,25 hodiny každý kalendářní týden
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů

<b>Název Služby:</b>	<b>Aplikace update a patches</b>	<b>Kód Služby:</b>	<b>B02</b>
<b>Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):</b>	Paušální Služba		
<b>Systémy, pro které je Služba poskytována:</b>	Zařízení Fortinet		



<b>Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?</b>	Ne
<b>Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?</b>	Na vyžádání
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches. Služba je podmíněna dostupností těchto patchů pro objednatele
Časový rozsah poskytování Služby:	8 hodin 1 x za každé 3 měsíce z Doby poskytování Služeb
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dní od zahájení

### Fyzické servery

<b>Název Služby:</b>	<b>Aplikace update a patches</b>	<b>Kód Služby:</b>	<b>C02</b>
<b>Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):</b>	Paušální Služba		
<b>Systémy, pro které je Služba poskytována:</b>	Fyzické servery		
<b>Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?</b>	Ne		
<b>Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?</b>	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches. Služba je podmíněna dostupností těchto patchů pro objednatele		
Časový rozsah poskytování Služby:	4 hodiny 1 x za každých 6 měsíců z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dní od zahájení		

### Zálohovací systémy

<b>Název Služby:</b>	<b>Průběžná diagnostika</b>	<b>Kód Služby:</b>	<b>D01</b>
----------------------	-----------------------------	--------------------	------------

<b>Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):</b>	Paušální Služba
<b>Systémy, pro které je Služba poskytována:</b>	Zálohovací systémy
<b>Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?</b>	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace
<b>Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?</b>	Průběžně
<b>Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:</b>	<p>Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- průběžně provádí monitoring systémů;</li> <li>- provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů;</li> <li>- provádí úpravy konfigurace systémů;</li> <li>- odstraňuje vady systémů.</li> </ul> <p>Úpravy systémů provedené při odstraňování vad Software nebo při provádění úprav konfigurace nepodléhají akceptaci dle smlouvy.</p> <p>Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů.</p> <p>O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení.</p>
<b>Časový rozsah poskytování Služby:</b>	8:00 až 16:00 hodin v pracovní dny a nejméně 1 preventivní prohlídka v rozsahu 0,25 hodiny každý kalendářní týden
<b>Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:</b>	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů
<b>Lhůta pro vyřešení Požadavku:</b>	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů

<b>Název Služby:</b>	<b>Aplikace update a patches</b>	<b>Kód Služby:</b>	<b>D02</b>
<b>Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):</b>	Paušální Služba		
<b>Systémy, pro které je Služba poskytována:</b>	Zálohovací systémy		
<b>Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?</b>	Ne		
<b>Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?</b>	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches. Služba je podmíněna dostupností těchto patchů pro objednatele		
Časový rozsah poskytování Služby:	2 hodiny 1 x za každý měsíc z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dní od zahájení		

### Síťové prvky

<b>Název Služby:</b>	<b>Aplikace update a patches</b>	<b>Kód Služby:</b>	<b>E02</b>
<b>Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):</b>	Paušální Služba		
<b>Systémy, pro které je Služba poskytována:</b>	Síťové prvky		
<b>Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?</b>	Ne		
<b>Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?</b>	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches. Služba je podmíněna dostupností těchto patchů pro objednatele		
Časový rozsah poskytování Služby:	4 hodiny 1 x za každých 6 měsíců z Doby poskytování Služeb		

Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dní od zahájení

### SW pro virtualizaci

Název Služby:	Průběžná diagnostika	Kód Služby:	F01
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SW pro virtualizaci		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- průběžně provádí monitoring systémů;</li> <li>- provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů;</li> <li>- provádí úpravy konfigurace systémů;</li> <li>- odstraňuje vady systémů.</li> </ul> <p>Úpravy systémů provedené při odstraňování vad Software nebo při provádění úprav konfigurace nepodléhají akceptaci dle smlouvy.</p> <p>Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů.</p> <p>O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení.</p>		

Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 hodin v pracovní dny a nejméně 1 preventivní prohlídka v rozsahu 0,25 hodiny každý kalendářní týden
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů

<b>Název Služby:</b>	<b>Aplikace update a patches</b>	<b>Kód Služby:</b>	<b>F02</b>
<b>Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):</b>	Paušální Služba		
<b>Systémy, pro které je Služba poskytována:</b>	SW pro virtualizaci		
<b>Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?</b>	Ne		
<b>Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?</b>	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches. Služba je podmíněna dostupností těchto patchů pro objednatele		
Časový rozsah poskytování Služby:	3 hodiny 1 x za každé 3 měsíce z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dní od zahájení		

<b>Název Služby:</b>	<b>Osobní návštěva systémového inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem VMware Certified Professional</b>	<b>Kód Služby:</b>	<b>F03</b>
<b>Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):</b>	Paušální Služba		
<b>Systémy, pro které je Služba poskytována:</b>	SW pro virtualizaci		
<b>Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?</b>	Ne		
<b>Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?</b>	Průběžně		

Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Tuto Službu je Poskytovatel povinen poskytovat pomocí inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem VMware Certified Professional osobně přítomného na pracovištích Objednatele určených Objednatelem.</p> <p>Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech Poskytovatele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• řešení běžných provozních požadavků a problémů dle seznamu předaného Objednatelem Poskytovateli;</li> <li>• kontrola logů VMware infrastruktury virtuálních serverů;</li> <li>• informování Objednatele o vydaných patch a poskytování podpory při jejich implementaci Objednatelem;</li> <li>• poskytování konzultací.</li> <li>• realizace požadavků na konfigurace a úpravy konfigurací zadaných prostřednictvím HD systému</li> </ul>
Časový rozsah poskytování Služby:	4 hodiny 1 x za každý kalendářní měsíc z Doby poskytování služeb
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	---
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	---

Vady jsou kategorizovány podle závažnosti takto:

Závažnost vady	Kategorie vady	Popis vady
Kritická	A	<p>Systém jako celek nebo jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné. Celková nedostupnost provozovaných systému, bez možnosti dočasného zprovoznění systémů v omezeném režimu.</p> <p>Vada se projevuje jedním z následujících způsobů:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat.</li> </ul>
Závažná	B	<p>Systém jako celek má významně omezenou funkcionalitu. Systémy jsou dostupné v omezeném režimu. Nejsou k dispozici, některé z klíčových systému.</p> <p>Vada se projevuje jedním z následujících způsobů:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dochází k narušení dostupnosti dat.</li> </ul>
Běžná	C	<p>Systém jako celek a jeho funkce jsou pro uživatele dostupné, problém omezuje některou z funkcionalit. Nejsou k dispozici, některé z vedlejších systémů.</p>

Lhůty a jsou sjednány takto: lhůty sjednané v tabulce níže se počítají pouze v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin. Tyto lhůty začínají běžet okamžikem zadání Požadavku

<b>Kategorie vady</b>	<b>Lhůta pro zahájení prací na odstranění vady</b>	<b>Lhůta pro odstranění vady</b>
A	2 hodiny	8 hodin
B	4 hodiny	12 hodin
C	6 hodin	48 hodin