

RÁMCOVÁ DOHODA O POSKYTOVÁNÍ ICT SLUŽEB

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění
pozdějších předpisů

Evidenční číslo smlouvy Objednatele: NTK/SML/003/2024

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany

Národní technická knihovna

příspěvková organizace Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR
se sídlem Technická 6/2710, 160 80 Praha 6

IČO: 61387142

DIČ: CZ61387142

bankovní spojení: Česká národní banka

č. účtu: 8032031/0710

ID DS: syd69w9

E-mail: info@techlib.cz

zastoupená Ing. Martinem Svobodou, ředitelem

(dále jen „**Objednatel**“)

na straně jedné

a

TOTAL SERVICE a.s.

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

IČO: 25618067

DIČ: CZ25618067

plátce DPH: ANO

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp.zn. B23580

bankovní spojení: ČSOB, a.s.

č. účtu: 579 579 583/0300

zastoupená Ing. Janem Navrátilem, členem představenstva

(dále jen „**Poskytovatel**“)

na straně druhé

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

tuto

rámcovou dohodu o poskytování ICT služeb:

(dále jen „**Smlouva**“)

Preambule

Vzhledem k tomu, že

- Objednatel je veřejný zadavatel, který za účelem výběru poskytovatele odborné podpory provozu technologické platformy ICT NTK zahájil otevřené zadávací řízení na nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „Podpora technologické platformy ICT NTK“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“), v souladu s § 56 a násl. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“),
- Technologická platforma ICT NTK je soubor ICT služeb, které tvoří jednotný integrální celek sloužící k optimálnímu a efektivnímu využívání datových, síťových a výpočetních kapacit Objednatele. Technologická platforma ICT NTK nabízí služby, které přispívají k bezproblémovému a bezpečnému provozu jednotlivých systémů a aplikací Objednatele,
- Poskytovatel je podnikatelem oprávněným k poskytování činností podle této Smlouvy a splňuje veškeré podmínky nezbytné pro plnění této Smlouvy, stejně jako požadavky uvedené v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky, má nezbytné znalosti a schopnosti, a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky z ní vyplývající, a
- nabídka Poskytovatele byla Objednatelem v souladu se zadávací dokumentací Veřejné zakázky vyhodnocena jako nejvýhodnější a Poskytovatel byl vybrán k uzavření této Smlouvy,

uzavírají Smluvní strany tuto Smlouvu, jejímž účelem je realizace Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky, tedy poskytování ICT služeb Objednateli ze strany Poskytovatele, a to na základě standardizovaných postupů dle koncepčních dokumentů ICT prostředí Objednatele, v rozsahu a za podmínek stanovených touto Smlouvou, a úprava vzájemných práv a povinností Smluvních stran v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy.

I.

Předmět této Smlouvy

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli řádně, včas a s náležitou odbornou péčí odbornou podporu provozu technologické platformy ICT NTK vymezenou blíže v článku 1.4 a 1.6 Smlouvy (dále jen „**Služby**“) a tomu odpovídající závazek Objednatele platit za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou cenu dle článku VI Smlouvy (dále jen „**Cena**“).
- 1.2 Přehled informačních systémů a ICT prostředí Objednatele, ke kterým jsou Služby poskytovány, je obsažen v příloze č. 1 [*Technická specifikace předmětu plnění*].
- 1.3 Poskytovatel prohlašuje, že se před podpisem této Smlouvy důkladně seznámil se specifikací jednotlivých informačních systémů a ICT prostředí, s konkrétním přehledem, popisem, podobou a obsahem informačních systémů Objednatele dle přílohy č. 1 [*Technická specifikace předmětu plnění*] a zejména dle informací a podkladů zpřístupněných v DATA ROOMu, které Objednatel Poskytovateli zpřístupnil v průběhu zadávacího řízení Veřejné zakázky před podáním nabídky. Poskytovatel proto tímto opětovně v souladu s jeho nabídkou do Veřejné zakázky prohlašuje a potvrzuje, že je schopen a ochoten o informační systémy a ICT prostředí Objednatele pečovat v souladu s touto Smlouvou.
- 1.4 Poskytovatel se zavazuje na vlastní náklady a odpovědnost převzít součásti technologické platformy ICT NTK a také převzít související dokumentaci, přístupová oprávnění a zařízení do své správy, a to vše za účelem řádného poskytování Služeb, a to nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne účinnosti Smlouvy. K tomu Objednatel

poskytne Poskytovateli nezbytnou součinnost dle přílohy č. 1 [*Technická specifikace předmětu plnění*]]. Převzetí součástí technologické platformy ICT NTK dle článku 1.4 Smlouvy Smluvní strany je dokončeno podpisem protokolu o převzetí dle přílohy č. 5 [*Vzor protokolu o převzetí*]]. Poskytovateli nevzniká nárok na jakoukoliv další odměnu nad rámec Ceny v souvislosti s převzetím součástí technologické platformy ICT NTK dle tohoto článku 1.4 Smlouvy.

1.5 Předmětem této Smlouvy je dále stanovení podmínek, za kterých bude docházet mezi Smluvními stranami k uzavírání dílčích smluv postupem dle článku II Smlouvy (dále jen „**Dílčí smlouvy**“), na jejichž základě a za podmínek sjednaných v Dílčí smlouvě bude Poskytovatel povinen na svůj náklad a nebezpečí poskytovat Objednateli Služby.

1.6 Služby sestávají zejména z:

A. Poskytování odborné podpory provozu technologické platformy ICT NTK

V souladu s článkem 5.2 Smlouvy je Poskytovatel povinen na základě Dílčích smluv a za podmínek specifikovaných v jednotlivých katalogových listech uvedených v příloze č. 1 [*Technická specifikace předmětu plnění*] (dále jen „**Katalogové listy**“), poskytovat Objednateli Služby odborné podpory provozu technologické platformy ICT NTK, a to zejména v těchto oblastech:

- správa technologické platformy ICT NTK
- podpora využívání technologické platformy ICT NTK
- optimalizace využívání výpočetních, ukládacích a síťových kapacit Objednatele
- orchestrace služeb nezbytných pro celkovou funkčnost technologické platformy ICT NTK
- spolupráce na zhodnocení stávajícího modelu podpory provozu technologické platformy ICT NTK, použitých technologií a architektury a součinnost při zavádění souvisejících změn a opatření.

B. Poskytování dalších Služeb

Nad rámec Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli na základě Dílčích smluv další Služby odborné podpory provozu technologické platformy ICT NTK dle požadavků Objednatele, maximálně však do vyčerpání finančního limitu dle článku 6.2 Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že člověkodén znamená osm (8) člověkohodin („**Člověkodén**“). Člověkohodina znamená šedesát (60) minut, i nikoliv po sobě jdoucích, účelné práce jednoho (1) člověka.

Služby dle článku 1.6 B Smlouvy jsou blíže popsány v článku 3.7 Smlouvy.

C. Poskytování Služeb exitu

Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli na základě Dílčích smluv součinnost spojenou s ukončením poskytování Služeb dle této Smlouvy, Dílčích smluv a dle Exitového plánu (jak je tento pojem definován níže), spočívající v přípravě a předání odborné podpory provozu technologické platformy ICT NTK novému dodavateli nebo Objednateli, a to podle pokynů Objednatele.

Služby dle článku 1.6 C Smlouvy jsou blíže popsány v článku 3.9 Smlouvy.

- 1.7 Poskytovatel je povinen vypracovat dokumentaci vymezující postup provedení Služeb dle článku 1.6 C Smlouvy (dále jen „**Exitový plán**“) a předat Exitový plán Objednateli nejpozději do šesti (6) měsíců od účinnosti Smlouvy. Poskytovatel je dále povinen provádět pravidelnou aktualizaci Exitového plánu Služeb alespoň jednou ročně. Poskytovatel je povinen průběžně vyhodnocovat rizika a omezení, která by mohla omezovat realizovatelnost Exitového plánu a předání odborné podpory provozu technologické platformy ICT NTK jinému dodavateli a je povinen Objednatele na taková rizika upozornit a podílet se na přípravě a zavádění nezbytných opatření. Povinnosti dle tohoto článku 1.7 Smlouvy nepodléhají nutnosti uzavřít Dílčí smlouvu.
- 1.8 Jednotlivé Služby budou Poskytovatelem poskytovány v rozsahu a způsobem popsáním v této Smlouvě a příloze č. 1 [*Technická specifikace předmětu plnění*]. Rozsah, obsah a podmínky poskytování Služeb dle článku 1.6 Smlouvy budou dále upřesněny v příslušné Dílčí smlouvě.
- 1.9 Služby dle článku 1.6 Smlouvy s výjimkou dle článku 1.7 Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytovat až na základě Dílčí smlouvy.
- 1.10 Předpokládaný rozsah plnění (Služeb) uvedený v zadávací dokumentaci k Veřejné zakázce je stanoven pouze pro účely hodnocení nabídek. Objednatel není vázán žádným minimálním rozsahem plnění (Služeb), který by byl povinen objednat. Objednatel rovněž není povinen objednat plnění (Služby) do výše finančního limitu dle článku 6.2 Smlouvy, ale je oprávněn objednat pouze část činností nebo část objemu pro konkrétní Službu. Tato Smlouva nezakládá povinnost Objednatele uzavřít s Poskytovatelem Dílčí smlouvy.
- 1.11 Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dodržovat standardizované postupy dle koncepčních dokumentů ICT prostředí Objednatele, se kterými Objednatel Poskytovatele seznámil nebo seznámí.
- 1.12 Poskytovatel se zavazuje, že v rámci plnění této Smlouvy zabezpečí na vlastní náklady, aby technologická platforma ICT NTK uvedená v příloze č. 1 [*Technická specifikace předmětu plnění*], společně se specifikací zpřístupněnou v DATA ROOMu zpřístupněného v průběhu zadávacího řízení Veřejné zakázky, byla po dobu trvání této Smlouvy způsobilá pro použití k jejímu obvyklému účelu a že si podrží obvyklé vlastnosti, s výjimkou případů, kdy způsobilost pro použití k obvyklému účelu či obvyklé vlastnosti některá součást technologické platformy ICT NTK ztratí v důsledku okolností, které Poskytovatel nemohl ovlivnit. Poskytovatel nese odpovědnost za újmu způsobenou Objednateli v důsledku porušení povinnosti dle tohoto článku 1.12 Smlouvy.
- 1.13 Součástí poskytování Služeb dle této Smlouvy je též povinnost Poskytovatele vytvořit a pravidelně aktualizovat příslušnou infrastrukturní, provozní, administrátorskou, uživatelskou a bezpečnostní dokumentaci vztahující se k poskytovaným Službám, a to v rozsahu a způsobem dle příslušných Katalogových listů, Dílčích smluv a pokynů Objednatele. V průběhu plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen předávat Objednateli veškerou dokumentaci, kterou za účelem plnění této Smlouvy obdržel od jakékoliv třetí osoby nebo sám vytvořil.
- 1.14 Poskytovatel se na základě této Smlouvy zavazuje realizovat Veřejnou zakázku v souladu se svou nabídkou podanou v zadávacím řízení Veřejné zakázky, včetně všech

podmínek stanovených touto Smlouvou a jejími přílohami. Za účelem vyloučení jakýchkoliv pochybností se Smluvní strany dohodly, že:

- a) v pochybnostech ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co největší míře zohledňovala účel a zadávací podmínky Veřejné zakázky;
- b) Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky, Poskytovatel se zavazuje naplnit veškeré své závazky uvedené v jeho nabídce, a tato nabídka se za účelem úpravy vzájemných poměrů Smluvních stran vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

- 1.15 Výstupy realizace jednotlivých úkolů nebo dílčích částí Služeb podle této Smlouvy musí odpovídat povaze těchto úkolů a jejich účelu s přihlédnutím k další využitelnosti zpracovaných výstupů při následné činnosti Objednatele.
- 1.16 Poskytovatel se zavazuje, že k veškerým výstupům Služeb poskytne či zabezpečí Objednateli všechna vlastnická a užívací práva, popř. též práva duševního vlastnictví nebo licencí, budou-li výstupy vykazovat znaky předmětu duševního vlastnictví, tak, aby mohl být naplněn účel této Smlouvy a Veřejné zakázky, a to i po skončení její účinnosti, to vše alespoň v rozsahu uvedeném v této Smlouvě, zejména aby byl Objednatel oprávněn ke všem způsobům užití, zpracování a rozvoji dílčích i finálních výstupů Služeb a nebyl omezen výhradními právy Poskytovatele či třetích osob váznoucích bez řádného důvodu na takových výstupech Služeb.
- 1.17 Poskytovatel se zavazuje plnit tuto Smlouvu sám (vlastními zaměstnanci) nebo s využitím poddodavatelů za podmínek dle článku 7.15 Smlouvy.
- 1.18 Objednatel má zájem o kontinuální rozvoj technologické platformy ICT NTK, od Poskytovatele. Poskytovatel je proto povinen spolupracovat s Objednatelem při rozvoji modelu podpory provozu technologické platformy ICT NTK, použitých technologií a architektury. Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změny ICT prostředí Objednatele specifikované v příloze č. 1 [*Technická specifikace předmětu plnění*] a která byla blíže vymezena v DATA ROOMu v rámci zadávacího řízení k Veřejné zakázce Objednatel není povinen Poskytovatelem navrhovanou změnu akceptovat. Poskytovatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby změnu požadovanou Objednatelem akceptoval. Jakékoliv změny technické specifikace, která tvoří přílohu č. 1 [*Technická specifikace předmětu plnění*], musí být sjednány písemně a musí být v souladu s § 222 ZZVZ. Na takto změněné ICT prostředí se pak vztahují povinnosti Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy ve stejném rozsahu.
- 1.19 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv Smluvní stranou navrhovaných změn na termíny plnění, Cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv Smluvní strany druhé Smluvní straně, nedohodnou-li se Smluvní strany na lhůtě delší.
- 1.20 Objednatel si v souladu s § 100 odst. 3 ZZVZ a § 66 ZZVZ vyhrazuje opční právo na zadání nových (dodatečných) služeb spočívajících v opakování obdobných služeb jako jsou Služby. Zákonné podmínky uplatnění opčního práva stanoví zadávací dokumentace Veřejné zakázky.
- 1.21 Objednatel si v souladu s § 100 odst. 2 ZZVZ vyhrazuje změnu Poskytovatele. Zákonné podmínky uplatnění změny Poskytovatele stanoví zadávací dokumentace Veřejné zakázky.

II. Uzavírání Dílčích smluv

- 2.1 Poskytovatel je povinen poskytovat:
- a) Služby dle článku 1.6 A Smlouvy pro období hned po akceptaci a poskytnutí Služby převzetí součástí technologické platformy ICT NTK, a to na základě Dílčí smlouvy uzavřené postupem dle článku 5.2 Smlouvy. V tomto případě se proces uzavírání Dílčí smlouvy dle tohoto článku II Smlouvy nepoužije a použije se režim podle článku 5.2 Smlouvy;
 - b) Služby dle článku 1.6 B a 1.6 C Smlouvy na základě Dílčích smluv uzavřených mezi Smluvními stranami, a to na základě objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem v souladu s tímto článkem II Smlouvy (dále jen „**Objednávka**“). Nezávazný vzor Objednávky tvoří přílohu č. 6 [*Nezávazný vzor Objednávky*]. Dílčí smlouvy se řídí touto Smlouvou a ustanovení této Smlouvy mají přednost před odchýlnými ustanoveními Dílčí smlouvy. Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemně veškerou nezbytnou součinnost k uzavření Dílčích smluv.
- 2.2 Dílčí smlouva je uzavřena písemnou akceptací Objednávky ze strany Poskytovatele. Druh a množství objednávaných Služeb dle článku 1.6 Smlouvy bude vždy uveden v Dílčí smlouvě.
- 2.3 Objednávka musí být učiněna písemně, a to v elektronické podobě, přičemž musí být zaslána Poskytovateli prostřednictvím oprávněných osob uvedených v článku 14.4 Smlouvy. K odeslání Objednávky je oprávněn kterýkoliv ze zástupců Objednatele uvedených v článku 14.3 Smlouvy nebo jimi pověřený zaměstnanec Objednatele.
- 2.4 Každá Objednávka bude obsahovat zejména následující náležitosti:
- a) konkrétní označení a bližší specifikaci Služeb, které jsou objednávány, včetně věcného rozsahu či požadovaných výsledků plnění;
 - b) požadovaný termín zahájení a případně ukončení poskytování Služeb;
 - c) případnou specifikaci členů realizačního týmu, pokud je plnění vyžadováno od konkrétních členů realizačního týmu Poskytovatele dle přílohy č. 2 [*Seznam členů realizačního týmu*]; akceptační kritéria, odpovídá-li to povaze plnění;
 - d) stanovení případných dalších sankcí vztahujících se k objednávaným Službám;
 - e) případně další požadavky dle potřeb Objednatele;
 - f) podpis oprávněné osoby Objednatele;
 - g) Objednatelem předpokládaný rozsah plnění, případně Cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě;
 - h) v případě Služeb dle článku 1.6 B Smlouvy zejména předpokládaný počet Člověkodnů.
- 2.5 V případě, že Objednávka neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v článku 2.4 Smlouvy nebo obsahuje vady, je Poskytovatel oprávněn Objednávku odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat, včetně označení těch částí Objednávky, které jsou v rozporu s článkem 2.4 Smlouvy, a to nejpozději do tří (3) pracovních dnů od

doručení Objednávky. Vadou Objednávky je neurčitost zadání, rozpor s touto Smlouvou, stanovení nepřiměřeně krátkého termínu plnění nebo nízkého rozsahu odhadované časové náročnosti. Zjištěnou vadu Objednávky je Poskytovatel povinen konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit. Objednatel je povinen odstranit případné vady Objednávky, které budou řádně specifikované Poskytovatelem a Objednávku opětovně předložit Poskytovateli.

- 2.6 Objednávku, která neobsahuje žádné vady dle článku 2.5 Smlouvy je Poskytovatel povinen akceptovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů od doručení Objednávky. Objednávku je Poskytovatel povinen akceptovat písemně, a to v elektronické podobě, přičemž akceptace Objednávky musí být zaslána Objednateli prostřednictvím oprávněných osob uvedených v článku 14.3 Smlouvy. K akceptaci Objednávky je vedle zákonných zástupců Poskytovatele oprávněn kterýkoliv ze zástupců Poskytovatele uvedených v článku 14.4 Smlouvy. Dílčí smlouva je uzavřena akceptací Objednávky. V případě, že Objednávka nebude ve lhůtě dle tohoto článku 2.6 Smlouvy Poskytovatelem akceptována, ani nebude odmítnuta dle článku 2.5 Smlouvy, nebo bude odmítnuta neoprávněně, a tedy v rozporu s článkem 2.5 Smlouvy, stává se Objednávka uplynutím této lhůty pro Poskytovatele závaznou a dochází na jejím základě k uzavření Dílčí smlouvy.
- 2.7 Poskytovatel bere na vědomí, že Dílčí smlouvy mohou podléhat povinnosti uveřejnění podle 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 (dále jen „**Zákon o registru smluv**“). Uveřejnění Dílčích smluv podle Zákona o registru smluv zajistí Objednatel. V takovém případě nabývá Dílčí smlouva platnosti dnem uzavření a účinnosti dnem uveřejnění příslušné Dílčí smlouvy prostřednictvím registru smluv dle Zákona o registru smluv, není-li v Objednávce výslovně uvedeno pozdější datum.
- 2.8 V případě, že dojde z jakéhokoli důvodu k ukončení Dílčí smlouvy na Služby dle článku 1.6 A Smlouvy podle článku 2.1 a) Smlouvy, je Objednatel oprávněn zaslat Poskytovateli Objednávku na uzavření Dílčí smlouvy na Služby dle článku 1.6 A Smlouvy postupem, jak je stanoveno v tomto článku II, který se na tyto situace uplatní obdobně.

III.

Způsob poskytování Služeb dle této Smlouvy

- 3.1 Poskytovatel se při poskytování Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy zejména zavazuje poskytovat tyto Služby v rozsahu a kvalitě dle jednotlivých Katalogových listů. Poskytovatel se při poskytování Služeb dále zavazuje Služby poskytovat dle posledního stavu techniky a tržního standardu, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Poskytovatel se při poskytování Služeb dále zavazuje k proaktivnímu přístupu, úsilí o racionalizaci provozních nákladů a automatizaci rutinních úkonů, úsilí o snižování technologické závislosti Objednatele a zvyšování předatelnosti jednotlivých součástí i celé technologické platformy ICT NTK.
- 3.2 Monitoring poskytovaných Služeb bude prováděn prostřednictvím technického řešení Objednatele, které umožní předávání a přijímání informací ke sledování kvalitativních a kvantitativních parametrů Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy (dále jen „**Monitoring**“), a to dle požadavků uvedených v příloze č. 1 [*Technická specifikace předmětu plnění*]. Po dohodě Smluvních stran a v souladu s platnými právními předpisy je možné stávající řešení Monitoringu nahradit novým. Pro vyloučení všech pochybností Smluvní strany prohlašují, že v případě nahrazení technického řešení Monitoringu novým řešením

zůstává výhradním vlastníkem / nositelem práv k technickému řešení Monitoringu Objednatel. Smluvní strany jsou povinny si v případě potřeby poskytnout nezbytnou součinnost a případně vyhotovit a podepsat jakýkoli dokument nebo podklad k dosažení tohoto účelu.

- 3.3 Na základě Monitoringu bude Poskytovatel vypracovávat a doručovat Objednateli výkazy a výsledky Monitoringu a další informace relevantní pro poskytování Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy, a to formou písemné zprávy o poskytování Služeb (dále jen „**Zpráva**“). Poskytovatel je povinen zabezpečit, že ze Zpráv bude jednoznačně zřejmé, zda byly Služby dle článku 1.6 A Smlouvy poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých Katalogových listech, resp. v této Smlouvě. Objednatel je oprávněn stanovit další náležitosti Zprávy, zejména v příloze č. 1 [*Technická specifikace předmětu plnění*].
- 3.4 Zprávy bude Poskytovatel vypracovávat vždy pro vyhodnocovací období jednoho (1) kalendářního měsíce (dále jen „**Vyhodnocovací období**“) a doručí je Objednateli nejpozději do deseti (10) pracovních dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období.
- 3.5 Zprávy podléhají schvalování Objednatelem. V případě, že Služby dle článku 1.6 A Smlouvy nebyly poskytnuty řádně (v souladu se Smlouvou a Dílčí smlouvou), bude Zpráva vyčíslovat příslušnou slevu z Ceny dle Katalogových listů dle článku 15.1 Smlouvy.
- 3.6 Při poskytování Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy se Poskytovatel dále zavazuje:
 - a) přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Smlouvy;
 - b) písemně oznámit Objednateli požadovaný termín a rozsah odstávky technologické platformy ICT NTK či její části a též požadované termíny výluky poskytování Služeb za účelem plánované údržby infrastruktury (dále jen jako „**Odstávka platformy**“), a to alespoň deset (10) pracovních dnů předem. Odstávka platformy je možná pouze se souhlasem Objednatele. Objednatel se zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odpírat. Pokud Objednatel neudělí souhlas s konkrétní Odstávkou platformy, není Poskytovatel oprávněn takovou Odstávkou platformy provést a Poskytovatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín. Takto sjednaná doba Odstávky platformy se nezapočítává do procentuální dostupnosti dle příslušného Katalogového listu;
 - c) provádět nepřetržitý Monitoring provozu infrastruktury Objednatele a Služeb za podmínek dle článku 3.2 Smlouvy a zabezpečovat průběžnou správu pro optimální provoz infrastruktury Objednatele a Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy.
- 3.7 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle článku 1.6 B Smlouvy dle pokynů Objednatele, za podmínek dle této Smlouvy a příslušné Dílčí smlouvy, a to především prostřednictvím členů realizačního týmu uvedených v příloze č. 2 [*Seznam členů realizačního týmu*], dle aktuálních provozních potřeb Objednatele. Povinnosti Poskytovatele související se Službami dle článku 1.6 B Smlouvy zahrnují zejména:
 - a) řešení mimořádných provozních potřeb Objednatele souvisejících s poskytováním odborné podpory provozu technologické platformy ICT NTK, realizovaných nad rámec Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy;
 - b) řešení dalších provozních potřeb Objednatele, které objektivně nejsou Službami dle článku 1.6 A Smlouvy;
 - c) další Služby spojené s poskytováním odborné podpory provozu technologické platformy ICT NTK dle jeho aktuálních provozních potřeb.
- 3.8 Dojde-li v důsledku poskytnutí Služby dle článku 1.6 B Smlouvy k faktické změně nebo rozšíření Katalogových listů, je Poskytovatel povinen poskytovat Služby dle článku 1.6 A Smlouvy k takto změněným nebo rozšířeným Katalogovým listům ode dne

akceptace Služby dle článku 1.6 B Smlouvy. Taková změna nebo rozšíření Katalogových listů musí být v souladu se ZZVZ.

- 3.9 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle článku 1.6 C Smlouvy dle pokynů Objednatele, v souladu s posledním stavem techniky a dle stavu ICT prostředí Objednatele, za podmínek dle této Smlouvy, příslušné Dílčí smlouvy a Exitového plánu, zejména se zavazuje poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci, informace a potřebná data, včetně dat doplňkových, účastnit se jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností dle této Smlouvy a Dílčích smluv v případě jejich ukončení na Objednatele a/nebo nového dodavatele. Za řádné poskytnutí Služeb dle článku 1.6 C Smlouvy přísluší Poskytovateli odměna ve výši celkové ceny za jeden měsíc poskytování všech Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy dle přílohy č. 4 [*Položkový rozpočet*].
- 3.10 Smluvní strany se zavazují každých šest (6) měsíců trvání Smlouvy společně vyhodnotit průběh plnění Smlouvy a projednat návrhy na její zlepšení a změny. Součástí vyhodnocení bude mimo jiné také posouzení vhodnosti technologií tvořících technologickou platformu ICT NTK, její architektury nebo provozního modelu. Jakékoliv změny Smlouvy musí být sjednány písemně a musí být v souladu s § 222 ZZVZ.

IV.

Předání a převzetí výstupů činnosti Poskyvatele (akceptační řízení)

- 4.1 Objednatel se zavazuje převzít řádně a v souladu s touto Smlouvou poskytnuté výstupy činnosti Poskyvatele dle článku I Smlouvy (dále jen „**Dílčí plnění**“) a zaplatit Poskytovateli Cenu dle článku VI Smlouvy, to vše za podmínek stanovených v této Smlouvě.
- 4.2 Objednatel je povinen převzít pouze Dílčí plnění, které má parametry a vlastnosti sjednané na základě této Smlouvy a Dílčích smluv, případně vlastnosti obvyklé, a je bez jakýchkoli právních či faktických vad a nedodělků. Dílčí plnění se považuje za dokončené, jestliže bylo řádně a včas poskytnuto Objednateli a zároveň došlo k jeho (převzetí) akceptaci ze strany Objednatele na základě akceptačního řízení dle tohoto článku IV Smlouvy.
- 4.3 Dílčí plnění je Poskytovatel povinen dokončit a Objednateli předat v termínech, rozsahu, parametrech a s vlastnostmi sjednanými v této Smlouvě a Dílčích smlouvách, bez jakýchkoli právních a faktických vad či nedodělků.
- 4.4 Dokumenty, které mají být podle této Smlouvy nebo Dílčí smlouvy vypracované Poskyvatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované na základě následujícího akceptačního řízení, nebude-li Smluvními stranami v konkrétním případě písemně dohodnuto jinak:
- Poskytovatel bude průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem. Poskytovatel je povinen předat dokumenty k akceptaci ve stanoveném termínu plnění a není-li termín stanoven, předá dokumenty tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny;
 - Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do deseti (10) pracovních dnů ode dne jeho doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do pěti (5) pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli opět k akceptaci. Pokud výhrady nebo připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a

připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto bodu Smlouvy i opakovaně;

- v případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě deseti (10) pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a sepsat o tom písemný předávací protokol připravený Poskytovatelem. Podpisem předávacího protokolu je dokument předán, akceptován (převzat), dokončen a proveden. Do odstranění všech vad dokumentu, zapracování všech připomínek Objednatele a podpisu předávacího protokolu se dokument nepovažuje za předaný, akceptovaný, dokončený a provedený a případné prodloužení jde k tíži Poskytovatele.

4.5 Dílčí plnění jiná než dokumenty dle článku 4.4 Smlouvy, které mají být podle této Smlouvy nebo Dílčí smlouvy vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválena a akceptovaná na základě následujícího akceptačního řízení, nebude-li Smluvními stranami v konkrétním případě dohodnuto jinak:

- předání a převzetí Dílčího plnění dle tohoto článku 4.5 Smlouvy předchází akceptační řízení, při kterém Objednatel prověří funkčnost Dílčího plnění a jeho soulad s podmínkami sjednanými v této Smlouvě a Dílčí smlouvě;
- v případě software může Objednatel rozhodnout, že bude akceptační řízení probíhat v testovacím nebo obdobném prostředí a k jeho nasazení do produkčního prostředí je Poskytovatel oprávněn a povinen až po předání, akceptaci (převzetí), provedení a dokončení daného software, nestanoví-li Objednatel jinak;
- Poskytovatel je ve stanoveném termínu povinen oznámit Objednateli dokončení Dílčího plnění a písemně jej vyzvat k účasti na akceptačním řízení. Nedohodnou-li se Smluvní strany na termínu akceptačního řízení, určí termín konání akceptačního řízení Objednatel a oznámí termín konání akceptačního řízení Poskytovateli minimálně pět (5) pracovních dnů předem. V případě, že se Poskytovatel akceptačního řízení nezúčastní, má se za to, že nepředal Dílčí plnění své činnosti Objednateli včas;
- akceptační řízení dle tohoto článku 4.5 Smlouvy bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravených Poskytovatelem a odsouhlasených Objednatelem. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, přípravu testovacích scénářů, akceptačních kritérií, příkladů a dat na akceptační test zabezpečí Poskytovatel za přiměřené součinnosti Objednatele. Objednatel má právo vyjadřovat se a požadovat zapracování svých odůvodněných připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování. Akceptační testy provádí Objednatel, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. O průběhu akceptačních testů vyhotoví Poskytovatel bez zbytečného odkladu po jejich provedení písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby a vady a zdali došlo ke splnění akceptačních kritérií. Objednateli budou poskytnuty originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů;
- jestliže Dílčí plnění splní akceptační kritéria a nemá žádné vady, zavazuje se Poskytovatel nejpozději v následující pracovní den po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto Dílčí plnění převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do deseti (10) pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat předávací protokol (**akceptace bez výhrad**);
- jestliže Dílčí plnění splní akceptační kritéria a současně má nepodstatné vady, je Objednatel oprávněn Dílčí plnění převzít, podepsat předávací protokol a sdělit své připomínky písemně Poskytovateli včetně specifikace zjištěných vad (**akceptace s výhradou**);
- v jiných případech je Objednatel oprávněn Dílčí plnění nepřevzít, nepodepsat předávací protokol a sdělit své připomínky písemně Poskytovateli včetně specifikace zjištěných vad (**neakceptace**);

- v případě akceptace s výhradou odstraní Poskytovatel vady vytčené Objednatelem ve lhůtě stanovené Objednatelem, a pokud tato lhůta není Objednatelem stanovena, pak bez zbytečného odkladu. Do odstranění vad bránících převzetí je Dílčí plnění považováno za nepřevzaté (nikoliv akceptované). Smluvní strany postupují dle předchozích dvou (2) vět až do odstranění všech vytčených vad;
- v případě neakceptace odstraní Poskytovatel vady vytčené Objednatelem ve lhůtě stanovené Objednatelem, a pokud tato lhůta není Objednatelem stanovena, pak bez zbytečného odkladu. Do odstranění vad bránících převzetí je Dílčí plnění považováno za nepřevzaté (nikoliv akceptované). Po odstranění vytčených vad Poskytovatel předá znovu příslušné Dílčí plnění Objednateli k novému kolu akceptačního řízení a Objednatel postupuje obdobně podle předchozích odstavců tohoto článku 4.5 Smlouvy;
- nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit ani na obsah nebo trvání záruky;
- podpisem předávacího protokolu v případě akceptace bez výhrad anebo dnem odstranění vytčených vad v případě akceptace s výhradou a potvrzením odstranění takových vytčených vad Objednatelem písemně je Dílčí plnění, předáno, akceptováno (převzato), provedeno a dokončeno. Do té doby jde případně prodlení k tíži Poskytovatele.

4.6 V případě Služeb dle článku 1.4 Smlouvy a Služeb dle článku 1.6 C Smlouvy proběhne akceptace podpisem předávacího protokolu Smluvními stranami, ze kterého bude vyplývat řádné poskytnutí těchto Služeb Poskytovatelem. Objednatel není povinen předávací protokol podepsat do doby, kdy byly Služby dle článku 1.4 Smlouvy, resp. Služby dle článku 1.6 C Smlouvy Poskytovatelem řádně poskytnuty. Do podpisu předávacího protokolu se Služby dle článku 1.4 Smlouvy, resp. Služby dle článku 1.6 C Smlouvy nepovažují za poskytnuté, předané a akceptované a případné prodlení jde k tíži Poskytovatele.

4.7 V případě Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy proběhne akceptace písemným schválením jednotlivých Zpráv Objednatelem. Objednatel Zprávu schválí nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne jejího předložení ze strany Poskytovatele nebo v téže lhůtě sdělí své připomínky. Objednatel není povinen Zprávu schválit do doby, než bude mít veškeré náležitosti dle článku 3.3 Smlouvy. Do schválení Zprávy Objednatelem se Služby dle článku 1.6 A Smlouvy nepovažují za předané a akceptované a případné prodlení jde k tíži Poskytovatele.

4.8 V případě Služeb dle článku 1.6 B Smlouvy proběhne akceptace písemným schválením výkazu plnění za poskytnuté Služby dle příslušné Dílčí smlouvy Objednatelem. Objednatel výkaz schválí nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne jeho předložení ze strany Poskytovatele nebo v téže lhůtě sdělí své připomínky. Marným uplynutím lhůty dle předchozí věty se výkaz stává závazným a lze na jeho základě vystavit fakturu dle článku 6.5 Smlouvy.

4.9 V případě Adaptační fáze (jak je tento pojem definován níže) proběhne akceptace podpisem akceptačního protokolu o ukončení Adaptační fáze Smluvními stranami, ze kterého bude vyplývat řádné provedení Adaptační fáze. Objednatel není povinen akceptační protokol o ukončení Adaptační fáze podepsat do doby, kdy byla Adaptační fáze řádně provedena. Do podpisu akceptačního protokolu o ukončení Adaptační fáze se Adaptační fáze nepovažuje za ukončenou a případné prodlení jde k tíži

Poskytovatele. Podpisem akceptačního protokolu o ukončení Adaptační fáze je ukončena Adaptační fáze.

- 4.10 Dílčí plnění a dokumenty vypracované v rámci Služeb s pracností nejvýše čtyři (4) Člověkodny se akceptují, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak:
- a) v případě Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy písemným schválením jednotlivých Zpráv Objednatelům dle článku 4.7 Smlouvy a neakceptují se samostatně;
 - b) v případě Služeb dle článku 1.6 B Smlouvy písemným schválením výkazu plnění za poskytnuté Služby dle příslušné Dílčí smlouvy Objednatelům a neakceptují se samostatně;
- 4.11 Dílčí plnění a dokumenty vypracované v rámci Služeb s pracností přesahující čtyři (4) Člověkodny se akceptují na základě akceptačního řízení dle článku 4.4, resp. 4.5 Smlouvy.
- 4.12 Převzetím Dílčích plnění není vyloučeno právo Objednatel uplatnit veškerá práva z vadného plnění vůči Poskytovateli. Neoznámení vad bez zbytečného odkladu po předání a převzetí Dílčího plnění nevylučuje uplatnění práv Objednatel z vadného plnění. Převzetím Dílčího plnění Objednatel nepřebírá odpovědnost za škodu či jinou újmu podle obecně závazných předpisů, jakož ani za škodu způsobenou vadami Dílčího plnění nebo jiným porušením závazků Poskytovatele.

V.

Termíny a místo plnění

- 5.1 Službu převzetí součástí technologické platformy ICT NTK dle článku 1.4 Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout (provést) v termínu dle článku 1.4 Smlouvy.
- 5.2 Dílčí smlouva na Služby dle článku 1.6 A Smlouvy je uzavřena na všechny Služby dle Katalogových listů a nabývá účinnosti automaticky bez dalšího akceptací Služby převzetí součástí technologické platformy ICT NTK dle článku 4.6 Smlouvy s následujícími parametry:
- a) Dílčí smlouva je uzavřena do doby vyčerpání finančního limitu celkové Ceny dle článku 6.2 Smlouvy;
 - b) Služby dle článku 1.6 A Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytovat od účinnosti Dílčí smlouvy do doby, kdy dojde k vyčerpání finančního limitu celkové Ceny dle článku 6.2 Smlouvy nebo do doby, kdy dojde k ukončení Dílčí Smlouvy na Služby dle článku 1.6 A Smlouvy nebo přerušení poskytování Služby dle jednotlivých Katalogových listů dle článku 5.2 c) Smlouvy;
 - c) Objednatel je oprávněn kdykoliv v průběhu poskytování Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy rozhodnout, že dojde k ukončení nebo dočasnému přerušení poskytování konkrétní Služby dle Katalogového listu, nebo i všech Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy. Rozhodnutí dle předchozí věty je Objednatel povinen oznámit Poskytovateli nejpozději šedesát (60) dní před požadovaným termínem ukončení nebo dočasném přerušení poskytování Služeb a Poskytovatel je povinen v daném termínu ukončit nebo dočasně přerušit poskytování Služeb stanovených Objednatelům;
 - d) došlo-li k ukončení nebo dočasnému přerušení poskytování Služeb dle článku 5.2 c) Smlouvy, je Objednatel oprávněn kdykoliv rozhodnout, že dojde k jejich opětovnému spuštění. Rozhodnutí dle předchozí věty je Objednatel povinen oznámit Poskytovateli nejpozději dvacet (20) dní před požadovaným termínem

opětovného spuštění poskytování Služeb a Poskytovatel je povinen od daného termínu opětovně zahájit poskytování Služeb stanovených Objednatelem;

- e) došlo-li k dočasnému přerušení poskytování Služeb dle článku 5.2. c) Smlouvy, je Poskytovatel povinen opětovně zahájit poskytování přerušených Služeb od termínu, který Objednatel stanovil jako konec dočasného přerušení poskytování Služeb v oznámení o dočasném přerušení poskytování Služeb i bez nutnosti rozhodnutí Objednatele o opětovném spuštění (automaticky);
 - f) Objednatel je oprávněn ukončovat, dočasně přerušovat a opětovně spouštět Služby dle tohoto článku 5.2 Smlouvy i opakovaně a bez ohledu na přerušení některých plnění dle Katalogových listů se Služby dle článku 1.6 A Smlouvy poskytují, až do vyčerpání finančního limitu celkové Ceny dle článku 6.2 Smlouvy nebo do doby, kdy dojde k ukončení Dílčí Smlouvy na Služby dle článku 1.6 Smlouvy v souladu s touto Smlouvou;
 - g) v průběhu prvních dvanácti (12) měsíců trvání Dílčí smlouvy dle tohoto článku 5.2 Smlouvy je Objednatel oprávněn ukončit nebo dočasně přerušit pouze poskytování konkrétní Služby dle Katalogového listu, a to pouze v případě, že Poskytovatel porušil podmínky uvedené v konkrétním Katalogovém listu. Porušil-li Poskytovatel podmínky uvedené ve více Katalogových listech, je Objednatel rovněž oprávněn ukončit nebo dočasně přerušit poskytování všech Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy, u nichž k porušení podmínek došlo;
 - h) Objednatel prohlašuje, že má úmysl odebírat Služby dle článku 1.6 A Smlouvy až do vyčerpání finančního limitu celkové Ceny dle článku 6.2 Smlouvy, Objednatel však tímto není, s výjimkou dle článku 5.2 g) Smlouvy, vázán jakýmkoliv minimálním rozsahem Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy;
 - i) v případě, že Objednatel přerušil všechny Služby poskytované na základě Katalogových listů po dobu delší než šest (6) měsíců, je Poskytovatel oprávněn po předchozím upozornění odstoupit od Dílčí smlouvy na Služby dle článku 1.6 A Smlouvy. Takové upozornění musí být učiněno alespoň čtrnáct (14) dnů před tím, než Poskytovatel od Dílčí smlouvy na Služby dle článku 1.6 A Smlouvy odstoupí.
- 5.3 Po dobu prvních devadesáti (90) dnů účinnosti Dílčí smlouvy dle článku 5.2 Smlouvy (dále jen „**Adaptační fáze**“) je Poskytovatel povinen poskytovat Služby v celém rozsahu, nicméně slevy z Ceny dle článku 15.1 a) Smlouvy se během Adaptační fáze nepoužijí, ledaže došlo k naplnění podmínek pro uplatnění slevy z Ceny z důvodu úmyslu nebo nedbalosti na straně Poskytovatele.
- 5.4 Adaptační fáze slouží zejména na bližší seznámení se Poskytovatelem s ICT prostředím Objednatele a znalostní transfer. Další náležitosti Adaptační fáze jsou uvedeny v příloze č. 1 [*Technická specifikace předmětu plnění*].
- 5.5 Poskytovatel je povinen nejpozději pět (5) dní před ukončením Adaptační fáze vypracovat a předat Objednateli zprávu o dokončení Adaptační fáze, která bude obsahovat zejména informace o stavu seznámení se Poskytovatelem s ICT prostředím Objednatele a souhrnnou Zprávu za celou Adaptační fázi. Součástí souhrnné Zprávy bude mimo jiné i zhodnocení stavu technologické platformy ICT NTK, jednotlivých součástí platformy, soupis zjištěných problémů s návrhy možných opatření a případnými doporučeními na obnovu, výměnu nebo rozvoj technologií a služeb.
- 5.6 Adaptační fáze končí podpisem akceptačního protokolu o ukončení Adaptační fáze Smluvními stranami. Vzor akceptačního protokolu o ukončení Adaptační fáze je uveden

v příloze č. 7 [Vzor protokolu o ukončení Adaptační fáze]. Smluvní strany podepíší akceptační protokol o ukončení Adaptační fáze bezprostředně po uplynutí doby trvání Adaptační fáze dle článku 5.3 Smlouvy nebo bez zbytečného odkladu poté, co Poskytovatel Objednateli oznámil záměr předčasně ukončit Adaptační fázi. Poskytovatel je oprávněn oznámit záměr předčasně ukončit Adaptační fázi kdykoliv během doby jejího trvání.

- 5.7 Před podpisem akceptačního protokolu o ukončení Adaptační fáze je Objednatel výhradně oprávněn posoudit, zdali Adaptační fáze proběhla dle požadovaných parametrů a je dostatečně zajištěn předpoklad dalšího plnění Smlouvy Poskytovatelem. Vyhodnotí-li Objednatel, že Adaptační fáze neproběhla řádně a další plnění Smlouvy Poskytovatelem není možné, je Objednatel oprávněn akceptační protokol o ukončení Adaptační fáze nepodepsat a od Smlouvy odstoupit.
- 5.8 Skončením Adaptační fáze se uplatní slevy z Ceny dle článku 15.1 a) Smlouvy. Za předčasné ukončení Adaptační fáze má Poskytovatel nárok na dodatečnou odměnu vypočtenou na základě počtu dní, o kolik byla Adaptační fáze zkrácena vůči původně sjednané délce Adaptační fáze dle článku 5.3 Smlouvy (dále jen „**Odměna**“) dle následující kalkulace:
- Za každý kalendářní den, o který bude zkrácena Adaptační fáze, přísluší Poskytovateli dodatečná částka ve výši 1 % z celkové Ceny za jeden měsíc poskytování všech Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy dle přílohy č. 4 [Položkový rozpočet].
- 5.9 Služby dle článku 1.6 B Smlouvy a Služby dle článku 1.6 C Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytovat v termínech uvedených v Dílčí smlouvě.
- 5.10 Za místo plnění se považuje sídlo Objednatele, není-li dohodnuto jinak, nebo nevyplývají z povahy jednotlivého úkolu, že tento musí být splněn v jiném místě, kdy v takovém případě je místem plnění toto jiné místo.

VI.

Cena a platební podmínky

- 6.1 Cena v souladu s článkem 6.2 Smlouvy za Služby dle této Smlouvy (společně s případnou Odměnou dle článku 5.6 Smlouvy) je stanovena dohodou Smluvních stran jako cena konečná, nejvýše přípustná a nepřekročitelná, zahrnující veškeré náklady související s poskytováním Služeb dle této Smlouvy včetně odměny za poskytnutí oprávnění dle článku VIII Smlouvy. Celkový finanční limit Ceny je stanoven dle článku 6.2 Smlouvy.
- 6.2 Nabídková Cena za Služby dle této Smlouvy (společně s případnou Odměnou dle článku 5.6 Smlouvy) je uvedena v příloze č. 4 [Položkový rozpočet]. V případě, že je Poskytovatel plátcem DPH, bude k Ceně (a případné Odměně) připočteno DPH ve výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Finanční limit celkové Ceny za Služby (bez ohledu na to, které konkrétní Služby budou Objednatelem čerpány) je stanoven na 1,3 násobek celkové nabídkové ceny vybraného dodavatele v zadávacím řízení pro všechny Služby a plnění dle této Smlouvy. Cena pro jednotlivé kategorie Služeb tak není omezena jejich nabídkovou cenou pro každou konkrétní kategorii Služeb, ale finančním limitem celkové Ceny dle předchozí věty, které může Objednatel čerpat dle vlastního uvážení a potřeby.
- 6.3 Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádí, že nad rámec Ceny (a případně Odměny) nemá Poskytovatel vůči Objednateli za plnění povinností dle této Smlouvy právo na žádnou další náhradu, kompenzaci nebo jiné plnění. Cena může být měněna

pouze v případě, že dojde ke změnám daňových právních předpisů, v důsledku kterých dojde ke změně sazby DPH, což bude mít prokazatelný vliv na výši sjednané Ceny, a to pouze o výši odpovídající této změně, nebo za podmínek dle článku 6.14 a násl. Smlouvy.

- 6.4 Smluvní strany se dohodly, že Cena za Služby dle článku 1.6 A Smlouvy bude zaplácena vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly příslušné Služby dle článku 1.6 A Smlouvy poskytovány, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu za předchozí kalendářní měsíc po schválení Zprávy za příslušný kalendářní měsíc ze strany Objednatele dle článku 4.7 Smlouvy. Přílohou faktury musí být kopie schválené Zprávy. V případě, že Služby dle článku 1.6 A Smlouvy nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc, náleží Poskytovateli alikvotní část Ceny služeb dle článku 1.6 A Smlouvy. Cena Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy se může dále přiměřeně snížit, pokud z příslušné Zprávy vyplývá, že Služby dle článku 1.6 A Smlouvy nebyly poskytovány ve sjednané kvalitě a rozsahu.
- 6.5 Cena za Služby dle článku 1.6 B Smlouvy je v příloze č. 4 [*Položkový rozpočet*] sjednána jako jednotná sazba pro všechny role pracovníka Poskytovatele nebo jeho poddodavatele. Cena za Služby dle článku 1.6 B Smlouvy bude hrazena:
- a) jednorázově po akceptaci Dílčího plnění a zároveň po akceptaci výkazu plnění dle článku 4.8 Smlouvy, nebo pokud se výkaz plnění stane závazným podle článku 4.8 Smlouvy; nebo
 - b) stanoví-li tak Objednatel v Objednávce, po částech, a to měsíčně, přičemž Poskytovatel je oprávněn vystavit Objednateli fakturu vždy po skončení příslušného kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby dle článku 1.6 B Smlouvy poskytovány Objednateli a zároveň po akceptaci výkazu plnění dle článku 4.8 Smlouvy, nebo pokud se výkaz plnění stane závazným podle článku 4.8 Smlouvy.
- 6.6 Cena za Služby dle článku 1.6 B Smlouvy se vypočte jako součin počtu Člověkodů poskytnutých příslušným pracovníkem a příslušné sazby uvedené v příloze č. 4 [*Položkový rozpočet*]. V případě, že Služby dle článku 1.6 B Smlouvy nebudou poskytovány celý Člověkoden, stanoví Poskytovatel jejich Cenu poměrně. Přílohou faktury musí být kopie schváleného výkazu plnění nebo závazného výkazu plnění dle článku 4.8 Smlouvy.
- 6.7 Cena za Služby dle článku 1.6 C Smlouvy bude zaplácena jednorázově po jejich akceptaci dle článku 4.6 Smlouvy, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem.
- 6.8 Odměna dle článku 5.6 Smlouvy bude zaplácena jednorázově po předčasném ukončení Adaptační fáze, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem.
- 6.9 Splatnost faktur činí třicet (30) dní od doručení Objednateli. Povinnost zaplatit fakturovanou částku je splněna dnem odepsání této částky z účtu Objednatele.
- 6.10 Faktura musí obsahovat všechny údaje dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník („**Občanský zákoník**“), náležitosti účetního dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**“), přičemž musí obsahovat označení Smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že výstavce faktury je zapsán v obchodním rejstříku, včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a

lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku a podpis oprávněné osoby stvrzující správnost faktury.

- 6.11 Nebude-li faktura obsahovat všechny náležitosti dle tohoto článku VI Smlouvy nebo bude-li obsahovat chyby, je Objednatel oprávněn takovou fakturu do dne její splatnosti vrátit Poskytovateli a Poskytovatel je povinen fakturu opravit nebo vystavit novou. Doručením opravené nebo nové faktury začne Objednateli běžet nová lhůta splatnosti v délce třicet (30) dnů. Postup podle předcházející věty je možno aplikovat i opakovaně. Odepření zaplacení Ceny nebo Odměny a s tím související vrácení faktury v souladu s tímto článkem 6.11 Smlouvy nezakládá na straně Objednatele prodlení s plněním dluhu.
- 6.12 Smluvní strany se dohodly, že je-li Poskytovatel ke dni uskutečnění zdanitelného plnění veden v seznamu nespolehlivých plátců DPH ve smyslu § 106a Zákona o DPH, anebo nastane-li některá z jiných skutečností rozhodných pro ručení Objednatele dle Zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaplatit Poskytovateli pouze část Ceny nebo Odměny bez DPH a DPH zaplatit příslušnému správci daně dle platných právních předpisů, přičemž úhrada DPH příslušnému správci daně se v takovém případě bude považovat za úhradu příslušné části Ceny či Odměny. O provedené úhradě DPH správci daně bude Objednatel Poskytovatele bez zbytečného odkladu informovat zasláním kopie oznámení pro správce daně dle § 109a Zákona o DPH. V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se o tom Poskytovatel informovat Objednatele nejpozději do dvou (2) pracovních dnů.
- 6.13 Je-li Poskytovatel plátce DPH, uhradí Objednatel částku dle přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 Zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu příslušného Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob příslušným Poskytovatelem. Poskytovatel je povinen na faktuře uvést bankovní účet Poskytovatele zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. Je-li na faktuře vystavené Poskytovatelem uveden jiný účet, než je účet stanovený v předchozí větě, je Objednatel oprávněn zaslat fakturu zpět Poskytovateli k opravě, kdy článek 6.11 Smlouvy se užije obdobně.
- 6.14 Smluvní strany se dohodly, že s účinností od prvního (1.) dne druhého (2.) kalendářního roku trvání této Smlouvy bude Cena skládající se z Ceny za Služby dle článku 1.6 A Smlouvy, Ceny za Služby dle článku 1.6 B Smlouvy (sjednaná sazba pro všechny role pracovníka Poskytovatele nebo jeho poddodavatele) a Ceny za Služby dle článku 1.6 C Smlouvy automaticky každoročně upravována o hodnotu odpovídající procentuálnímu přírůstku průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok vyhlášenému Českým statistickým úřadem a o hodnotu odpovídající procentuálnímu průměrnému ročnímu přírůstku průměrné hrubé měsíční mzdy nominální (podnikatelská,

nepodnikatelská sféra) za předchozí kalendářní rok vyhlášenému Českým statistickým úřadem („index“; „indexace“) v níže uvedeném poměru a dle níže uvedeného vzorce:

Index pro rok t = (0,3 x roční přírůstek průměrné míry inflace (ročního indexu) spotřebitelských cen pro rok t-1 + 0,7 x roční přírůstek průměrné hrubé měsíční mzdy nominální pro rok t-1)

t = rok, ve kterém se počítá index pro úpravu zbývajících a nevyfakturované Ceny

- 6.15 První indexace je počítána od data podání nabídky Poskytovatele v zadávacím řízení (nikoliv od začátku kalendářního roku).
- 6.16 Smluvní strany se dohodly, že maximální hodnota indexu, kterým bude každoročně indexována Cena, je dohodou Smluvních stran zastropována na hodnotě 10 %. Pokud tedy za předchozí kalendářní rok index překročí tuto hodnotu 10 %, nebude pro indexaci dle této Smlouvy použita skutečná hodnota indexu, nýbrž zastropovaná hodnota indexu ve výši 10 %.
- 6.17 Smluvní strany se dohodly, že minimální hodnota indexu, kterým bude každoročně indexována Cena, je dohodou Smluvních stran stanovena na hodnotě 2 %. Pokud tedy za předchozí kalendářní rok index nedosáhne této hodnoty 2 %, nebude Cena indexována a nedojde k žádné úpravě Ceny.
- 6.18 Pro účely fakturace si Smluvní strany počínají druhým (2.) rokem trvání této Smlouvy vzájemně potvrdí indexaci Ceny, a to následujícím způsobem: Poskytovatel do třiceti (30) dnů ode dne vyhlášení indexu Českým statistickým úřadem zašle Objednateli návrh dodatku k této Smlouvě, ve kterém bude uvedena (i) hodnota indexu, který má být použit, a jeho výpočet dle smlouveného vzorce; (ii) výpočet úpravy Ceny při zohlednění indexace a podmínek uvedených v této Smlouvě, a (iii) aktualizovanou Cenu. V případě prodloužení Poskytovatele s předložením řádného návrhu dodatku Objednateli, může návrh dodatku předložit Poskytovateli Objednatel. Ke změně Ceny dojde účinností dodatku.
- 6.19 Pokud by Český statistický úřad přestal v průběhu trvání této Smlouvy vyhlášovat indexy (nebo některý z nich) uvedené v článku 6.14 Smlouvy anebo by působnost Českého statistického úřadu přešla na jiný úřad, zavazují se Strany jednat v dobré víře tak, aby v co nejkratší době po nastání takové skutečnosti uzavřely dodatek k této Smlouvě, kterým nahradí indexy (nebo některý z nich) uvedené v článku 6.14 Smlouvy indexy (indexem) nejbližšími. Nejbližším indexem je třeba rozumět takový index, který bude vyhlášován obecně uznávanou autoritou či autoritou, na kterou přešla působnost Českého statistického úřadu, bude se vztahovat k věcně obdobnému předmětu, jeho tvorba bude vycházet z obdobných zásad a roční průměrný růst takového indexu (za předchozí období, tak i v budoucnu očekávatelný/očekávaný) bude co nejbližší nahrazovaným indexům (indexu).

VII.

Práva a povinnosti Smluvních stran

- 7.1 Poskytovatel je povinen udržovat svoji kvalifikaci a způsobilost prokázanou v zadávacím řízení Veřejné zakázky, resp. před uzavřením Smlouvy, a to po celou dobu trvání Smlouvy. Současně je Poskytovatel povinen Objednateli kdykoli do deseti (10) dnů od doručení žádosti Objednatele prokázat, že tuto kvalifikaci a způsobilost nadále splňuje.
- 7.2 Poskytovatel se zavazuje, že činnosti a výkony, ke kterým se touto Smlouvou zavázal, bude poskytovat Objednateli v souladu s oprávněnými zájmy Objednatele a že tyto činnosti a výkony bude provádět nebo obstarávat s nejvyšší možnou odbornou péčí,

podle pokynů Objednatele a dohody s oprávněnými zástupci Objednatele, ve stanovených termínech a kvalitě.

- 7.3 Poskytovatel je povinen prokazatelným způsobem upozornit Objednatele na nevhodnost jeho pokynu. V případě, že Objednatel bude přesto na provedení takového pokynu trvat, je Poskytovatel povinen pokyn splnit, ale neodpovídá za případnou újmu způsobenou splněním takového pokynu Objednatele. Poskytovatel se může od pokynů Objednatele odchýlit, jen je-li to nezbytné v zájmu Objednatele a nemůže-li si vyžádat včas jeho souhlas.
- 7.4 Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele předat Objednateli své stanovisko ke konkrétní záležitosti související s plněním Smlouvy, a to nejpozději do tří (3) pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele. V případě, že Poskytovatel ve lhůtě tří (3) pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele sdělí důvody, pro které není stanovisko možné v uvedené lhůtě poskytnout, je Objednatel oprávněn prodloužit lhůtu pro předání požadovaného stanoviska. Na žádost Objednatele se Poskytovatel také zavazuje spolupracovat či poskytnout součinnost případným dalším dodavatelům Objednatele.
- 7.5 Poskytovatel je povinen vést písemné záznamy o průběhu plnění jednotlivých úkolů a na vyžádání je povinen tyto záznamy Objednateli předložit. Poskytovatel je dále povinen 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.
- 7.6 Poskytovatel se zavazuje provádět svoje činnosti dle této Smlouvy tak, aby nebyl omezen provoz pracovišť Objednatele více, než je nezbytné, a dále zabezpečit, aby všechny osoby podílející se na plnění závazků Objednatele vyplývajících z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré související interní předpisy Objednatele, které jsou Poskytovateli známé.
- 7.7 Poskytovatel se zavazuje upozornit Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění této Smlouvy nezbytné, a dále neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu této Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku újmy a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku újmy zabrání nebo je minimalizuje.
- 7.8 Poskytovatel se zavazuje plnit tuto Smlouvu především prostřednictvím odborně způsobilého realizačního týmu (jeho členy) v dostatečném rozsahu, minimálně však v rozsahu uvedeném v nabídce Poskytovatele podané v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky a tak, aby jednotliví členové realizačního týmu, kterými Poskytovatel prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů v rámci Veřejné zakázky, prováděli činnosti na pozici dle jejich odbornosti (kvalifikace), které odpovídají tomu, pro jakou pozici prokazovali kvalifikaci v rámci Veřejné zakázky, a v rozsahu, který takové pozici běžně odpovídá. Seznam členů realizačního týmu, který odpovídá realizačnímu týmu doloženému Poskytovatelem v jeho nabídce podané v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky, tvoří přílohu č. 2 [*Seznam členů realizačního týmu*].
- 7.9 Poskytovatel je oprávněn člena realizačního týmu uvedeného v příloze č. 2 [*Seznam členů realizačního týmu*] nahradit jinou osobou pouze na základě předchozího písemného souhlasu Objednatele, přičemž takový nový člen realizačního týmu musí vždy splňovat požadavky na kvalifikaci dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky

minimálně ve stejném rozsahu jako nahrazovaný člen realizačního týmu. Poskytovatel je po odsouhlasení změny Objednatelům povinen vypracovat a předat Objednateli v listinné podobě aktualizované znění přílohy č. 2 [*Seznam členů realizačního týmu*], čímž dojde automaticky k nahrazení znění přílohy č. 2 [*Seznam členů realizačního týmu*] jejím novým, Objednatelům schváleným, zněním, bez nutnosti uzavřít dodatek ke Smlouvě.

- 7.10 Nebude-li se člen realizačního týmu uvedený v příloze č. 2 [*Seznam členů realizačního týmu*] řádně podílet na plnění Smlouvy v rozsahu stanoveném Smlouvou, např. v důsledku ukončení jeho spolupráce s Poskytovatelem nebo jeho dlouhodobé absence (zejména dlouhodobá nemoc pravděpodobně překračující délku jednoho měsíce), je Poskytovatel povinen neprodleně namísto daného člena realizačního týmu uvedeného v příloze č. 2 [*Seznam členů realizačního týmu*] zahájit plnění Smlouvy náhradní kvalifikovanou osobou („**Náhradní kvalifikovaná osoba**“), a nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne, kdy taková situace nastala, informovat Objednatel o této skutečnosti. Náhradní kvalifikovaná osoba musí vždy splňovat požadavky na kvalifikaci dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky minimálně ve stejném rozsahu jako nahrazovaný člen realizačního týmu; to je Poskytovatel povinen nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od doručení oznámení o změně Objednateli prokázat.
- 7.11 Pokud Objednatel nesouhlasí s osobou Náhradní kvalifikované osoby, je oprávněn žádat Poskytovatele o její výměnu za jinou osobu se stejnou kvalifikací navrženou Poskytovatelem do patnácti (15) dnů po doručení žádosti Objednatel o výměnu Náhradní kvalifikované osoby, a to vše i opakovaně; do provedení výměny Náhradních kvalifikovaných osob je plnění poskytováno prostřednictvím původní Poskytovatelem navržené Náhradní kvalifikované osoby.
- 7.12 Každý člen realizačního týmu uvedeného v příloze č. 2 [*Seznam členů realizačního týmu*] se bude na plnění Smlouvy podílet v rozsahu dle své pozice uvedené v této Smlouvě. Každý člen realizačního týmu uvedeného v příloze č. 2 [*Seznam členů realizačního týmu*] musí po celou dobu plnění Smlouvy splňovat kvalifikaci uvedenou v nabídce Poskytovatele a zároveň minimální technické kvalifikační předpoklady kladené na pozici, kterou daná osoba zastává dle zadávacích podmínek Veřejné zakázky.
- 7.13 Pokud Poskytovatel využije k plnění Smlouvy jiné osoby než uvedené v příloze č. 2 [*Seznam členů realizačního týmu*], je Poskytovatel odpovědný za jejich činnost jako by plnil sám, je povinen informovat Objednatel o jejich zapojení a současně je povinen zabezpečit, že tyto osoby budou zavázány ve vztahu k Objednateli a k plnění Smlouvy povinnostmi v rozsahu této Smlouvy. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatel zařadit některého ze členů realizačního týmu uvedených v příloze č. 2 [*Seznam členů realizačního týmu*] k řešení konkrétního úkolu či zabezpečit jeho účast při jakémkoliv úkonu v rámci plnění této Smlouvy.
- 7.14 Podává-li člen realizačního týmu objektivně dlouhodobě či opakovaně podprůměrné výkony při plnění této Smlouvy nebo jeho faktické kvality neodpovídají jeho pozici v realizačním týmu nebo svou činností způsobil Objednateli újmu, případně dopustil-li se člen realizačního týmu porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat jeho výměnu. V takovém případě Smluvní strany vstoupí v jednání o změně předmětného člena realizačního týmu. Toto jednání bude zahájeno nejpozději do dvou (2) pracovních dnů od doručení výzvy Poskytovateli. V případě, že nebude během vyvolaného jednání dosaženo dohody, je pro rozhodnutí o výměně člena realizačního týmu určujícím stanovisko Objednatel. Poskytovatel je povinen nahradit člena realizačního týmu v dohodnuté lhůtě nebo, nebyla-li mezi Smluvními stranami dosažena dohoda, ve lhůtě určené Objednatel. Jednání mezi Objednatel a Poskytovatelem není nutné v případě, že v důsledku porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy není po Objednateli z objektivních důvodů možné

požadovat, aby bylo plnění dále poskytováno uvedeným členem realizačního týmu. V takovém případě je Poskytovatel povinen změnit člena realizačního týmu ve lhůtě dohodnuté Stranami, jinak bezodkladně.

7.15 Poskytovatel k plnění části předmětu této Smlouvy smí využít:

- a) poddodavatele uvedené v příloze č. 3 [*Seznam poddodavatelů*], kterou tvoří seznam poddodavatelů, odpovídající seznamu poddodavatelů předloženému Poskytovatelem v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky; a
- b) také poddodavatele neuvedené v příloze č. 3 [*Seznam poddodavatelů*], pouze však, bude-li objem jejich zapojení v rámci jednoho kalendářního měsíce na plnění Smlouvy menší než 5 % z celkového objemu plnění Smlouvy v rámci daného kalendářního měsíce a současně nebude plnění předmětné poddodávky vyžadovat odbornou kvalifikaci odpovídající požadavkům na realizační tým uvedeným v technické kvalifikaci zadávací dokumentace Veřejné zakázky.

Poskytovatel není oprávněn poddodavatele uvedené v příloze č. 3 [*Seznam poddodavatelů*] využívat pro jiné než tam uvedené činnosti, ledaže se bude jednat o případy uvedené v článku 7.15b) Smlouvy. Změna či doplnění poddodavatele nebo změna rozsahu poddodávky je přípustná jen na základě předchozího písemného souhlasu Objednatele. Nový poddodavatel, pokud nahrazuje poddodavatele, jehož prostřednictvím Poskytovatel prokazoval kvalifikaci v zadávacím řízení Veřejné zakázky, musí splňovat kvalifikaci stanovenou v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky minimálně v rozsahu stanoveném v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky pro poddodavatele, a dále v rozsahu, v jakém Poskytovatel prostřednictvím původního poddodavatele prokazoval svoji kvalifikaci. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při poskytování Služeb dle této Smlouvy prostřednictvím poddodavatele Poskytovatel odpovídá tak, jako by Služby poskytoval sám.

7.16 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré skutečnosti, které považuje za obchodní tajemství a nelze je poskytnout podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, jako takové Objednateli v průběhu zadávacího řízení Veřejné zakázky označil. Poskytovatel se zavazuje, že předá-li v průběhu plnění této Smlouvy Objednateli informace, které budou představovat obchodní tajemství, jako takové označí nejpozději v okamžiku jejich předání Objednateli. Specifikace předmětu obchodního tajemství nesmí bránit ani ztěžovat využití oprávnění Objednatele uvedených v této Smlouvě.

7.17 Poskytovatel je povinen bezodkladně oznamovat podezření na jakékoliv zranitelnosti bezpečnosti informací na ICT prostředí Objednatele.

7.18 Poskytovatel je povinen:

- poskytnout součinnost při realizaci auditu Poskytovatele Objednatelem dle relevantních právních předpisů o kybernetické bezpečnosti, zejména dle vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**VKB**“);
- informovat Objednatele o výskytu bezpečnostních incidentů dle VKB;
- informovat Objednatele o významné změně ovládnutí Poskytovatele dle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných Poskytovatelem k plnění Smlouvy dle VKB. Ovládnutím se rozumí vliv, ovládnutí či řízení dle § 71 a násl. zákona č. 90/2012

Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), či ekvivalentní postavení, dle VKB.

7.19 Smluvní strany předpokládají, že plnění této Smlouvy se nebude dotýkat oblasti kybernetické bezpečnosti v rozsahu, který by vyžadoval zohlednit požadavky kybernetické bezpečnosti stanovené zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZKB**“) a VKB nad rámec zajištění obecné kybernetické bezpečnosti dle článků 7.17 a 7.18 Smlouvy. Smluvní strany rovněž nepovažují Poskytovatele za významného dodavatele ve smyslu VKB. Dojde-li v rámci plnění této Smlouvy k nutnosti zohlednit požadavky kybernetické bezpečnosti dle ZKB a VKB, zavazují se Smluvní strany uzavřít bez zbytečného odkladu dodatky ke Smlouvě upravující tuto oblast.

7.20 Poskytovatel je povinen řídit se relevantními platnými interními předpisy, metodikami, směrnicemi a politikami Objednatele (dále jen „**Interní předpisy**“), se kterými byl Poskytovatel seznámen před uzavřením Smlouvy, včetně Interních předpisů, které je nahradí, případně jejichž dodržování je Objednatel povinen zabezpečit na základě použitelné právní úpravy, rozhodnutí orgánu veřejné správy (včetně soudu) anebo pokynů svého zřizovatele a se kterými Objednatel Poskytovatele seznámí. Poskytovatel dále bere na vědomí, že Interní předpisy mohou být přiměřeným způsobem jednostranně měněny či jinak doplňovány Objednatelem, přičemž každá nová verze je pro Poskytovatele závazná vždy ode dne, kdy se s ní seznámil či měl prokazatelnou možnost se s ní seznámit. Objednatel je oprávněn Interní předpisy měnit nebo doplňovat pouze, je-li změna nebo doplnění vyžadováno:

- použitelnou právní úpravou;
- rozhodnutím orgánu veřejné správy (včetně soudu); nebo
- pokynem zřizovatele.

Objednatel nebude požadovat dodržování Interních předpisů, pokud by tím došlo k porušení použitelné právní úpravy.

7.21 Poskytovatel je současně povinen řídit se dokumenty, které byly obsaženy v DATA ROOMu a jejichž seznam je uveden v příloze č. 1 [*Technická specifikace předmětu plnění*]. Objednatel je oprávněn tyto technické a provozní dokumenty měnit či jinak doplňovat, ale pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Za změnu se nepovažuje oprava, aktualizace nebo upřesnění těchto dokumentů, zejména v otázce parametrů nebo jiných sledovaných metrik v technických otázkách. Jakákoliv změna dokumentů dle tohoto článku 7.21 Smlouvy musí být v souladu s použitelnou právní úpravou, zejména ZZVZ. Každá nová verze je pro Poskytovatele závazná vždy ode dne, kdy se s ní seznámil či měl prokazatelnou možnost se s ní seznámit. V souladu s články 1.18 a 1.13 Smlouvy je Poskytovatel povinen informovat Objednatele o zjevné potřebě aktualizovat uvedené dokumenty a podílet se na jejich aktualizaci.

7.22 Objednatel je oprávněn provádět na své náklady kontrolu postupu plnění této Smlouvy a kontrolu dodržování ustanovení této Smlouvy, a to i prostřednictvím třetí osoby. K tomu je Poskytovatel povinen poskytnout potřebnou součinnost a kontrolu umožnit. V případě,

že dojde ke zjištění pochybení Poskytovatele, je Poskytovatel povinen bezodkladně zjednat nápravu.

- 7.23 Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost pro poskytování Služeb dle této Smlouvy, zejména se zavazuje před zahájením plnění konkrétního úkolu Poskytovateli předat veškeré nezbytné podklady, které má k dispozici
- 7.24 Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli bezúplatný přístup do systémů Objednatele na zařízení Objednatele a do všech prostor, kam je to nezbytné za účelem řádného plnění této Smlouvy, a to za dodržení podmínek vnitřních předpisů Objednatele za účelem umožnění výkonu pracovní činnosti v místě Objednatele.
- 7.25 Poskytovatel je povinen zabezpečit, aby plněním této Smlouvy nedošlo k porušení právních předpisů a rozhodnutí upravujících mezinárodní sankce, kterými jsou Česká republika nebo Objednatel vázáni. Poskytovatel je neprodleně povinen informovat Objednatele o skutečnostech jakkoliv relevantních pro posouzení naplnění povinností uvedených ve větě první tohoto článku Smlouvy.
- 7.26 Objednatel je oprávněn od této Smlouvy nebo Dílčí smlouvy nebo její části odstoupit, pokud zjistí, že na Poskytovatele či Poskytovatele ovládající osoby dopadají, přímo či zprostředkovaně, mezinárodní sankce dle příslušných právních předpisů a rozhodnutí, kterými jsou Česká republika nebo Objednatel vázáni. Pokud takové sankce dopadají na jakoukoli osobu, kterou Poskytovatel používá k plnění Smlouvy, včetně poddodavatelů, je Poskytovatel povinen o takové skutečnosti nejpozději následující pracovní den poté, co ji zjistí, informovat Objednatele a do čtrnácti (14) kalendářních dní od výzvy Objednatele je Poskytovatel povinen zjednat nápravu a takovou osobu nahradit, přičemž pokud tak neučiní, je Objednatel oprávněn od Smlouvy nebo Dílčí smlouvy nebo její části odstoupit.
- 7.27 Poskytovatel je povinen řádně a včas hradit odebrané služby a dodávky využitě pro plnění této Smlouvy svým poddodavatelům. Objednatel je v souladu s principy sociálně odpovědného veřejného zadávání oprávněn provést platby přímo konkrétnímu poddodavateli poskytovatele, a to dle § 106 ZZVZ. Předpokladem provedení přímé platby poddodavateli je čestné prohlášení poddodavatele o tom, že poskytovatel je v prodlení s úhradou ceny za poddodavatelské plnění o více než šedesát (60) kalendářních dní, přičemž přílohou čestného prohlášení bude příslušný daňový doklad (faktura) vystavený poddodavatelem a potvrzení o jeho doručení Poskytovateli. O výši plateb uhrazených podle tohoto článku 7.27 Smlouvy přímo poddodavatelům Poskytovatele budou sníženy úhrady Poskytovateli (placená Cena). Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že Objednatel je oprávněn vyžádat si vyjádření Poskytovatele k důvodu neuhrazení předmětné faktury příslušnému poddodavateli.
- 7.28 Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání smluvního poměru založeného touto Smlouvou zabezpečit dodržování veškerých právních předpisů České republiky, zejména pak pracovněprávních (legální zaměstnávání, spravedlivé odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy), dále předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů a to vůči všem osobám, které se na plnění Smlouvy podílejí (a bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Poskytovatelem či jeho poddodavateli).

VIII. Vlastnické právo a licence

- 8.1 Vlastnické právo k jakémukoliv Dílčímu plnění, včetně veškeré dokumentace, přechází z Poskytovatele na Objednatele okamžikem předání a převzetí tohoto Dílčího plnění dle článku IV Smlouvy. Od okamžiku předání a převzetí Dílčího plnění nese Objednatel nebezpečí škody na věci a na všech jeho částech, vyjma případů, kdy škoda vznikla v souvislosti s jednáním Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli všechny výstupy plnění této Smlouvy, včetně zdrojových kódů, které jsou potřebné pro užívání, úpravy či doplnění výstupů činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy a veškerou dokumentaci související s výstupy činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy.
- 8.2 Je-li součástí výstupu poskytování Služeb autorské dílo ve smyslu § 2 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 (dále jen „**Autorský zákon**“) (dále jen „**Autorské dílo**“) anebo databáze ve smyslu § 88 Autorského zákona a jakákoliv jiná nechráněná databáze (dále jen „**Databáze**“), Poskytovatel uděluje Objednateli okamžikem předání takového výstupu Služeb (v případě, že výstup podléhá akceptačnímu řízení, pak předáním k akceptačnímu řízení dle článku IV Smlouvy) nevýhradní oprávnění k výkonu práva užít (licenci, resp. podlicenci) Autorská díla a oprávnění k výkonu práva vytěžovat a zužitkovat Databáze, a to:
- a) v územně neomezeném rozsahu;
 - b) bez množstevního omezení;
 - c) k jakémukoliv účelu a způsobu užití;
 - d) na celou dobu trvání majetkových práv autora, (dále jen „**Licence**“).
- 8.3 Poskytovatel uděluje souhlas k postoupení (zcela anebo z části) nebo poskytnutí oprávnění tvořících součást Licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí osobě, jakož i svolení taková Autorská díla a Databáze zveřejnit, měnit, upravovat, jinak do nich zasahovat, spojovat s jinými díly a zařazovat je do děl souborných, zpracovávat včetně překladu (například do jiného programovacího jazyka), uvádět na veřejnost pod jménem Objednatele nebo dokončit taková nehotová Autorská díla a Databáze, to vše i prostřednictvím třetích osob, a to ve všech formách vyjádření včetně strojového kódu.
- 8.4 Licence se rovněž vztahuje na jakékoliv konfigurace, změny, úpravy a customizace Autorských děl a Databází a to i prostřednictvím třetí osoby.
- 8.5 Pro všechny případy, ve kterých nemůže Poskytovatel z objektivních důvodů nezáviselých na jeho vůli sám udělit Objednateli Licenci, je Poskytovatel povinen zabezpečit, že třetí osoba, která má uživatelská práva k Autorskému dílu, resp. Databázi obsažené v takovém výstupu Služeb, Objednateli poskytne bezúplatně oprávnění (licenci) k užití Autorského díla, resp. právo vytěžovat a zužitkovat Databázi, za podmínek Licence tak, aby nebylo omezeno užití příslušného výstupu Služeb, a to nejpozději v den předání příslušného výstupu Služeb (v případě, že výstup podléhá akceptačnímu řízení, pak v den předání k akceptačnímu řízení dle článku IV Smlouvy), jehož součástí je takové Autorské dílo či Databáze v rozsahu Licence.
- 8.6 Poskytovatel je povinen poskytovat veškeré Služby bez právních vad. Poskytovatel odpovídá za to, že výstupy činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy nezasahují a nebudou zasahovat do práv jiných osob, zejména práv průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví. Poskytovatel je tak zejména povinen zajistit, aby sám disponoval

dostatečnými právy k užití a zásahům do předmětů duševního vlastnictví v souvislosti s plněním této Smlouvy.

- 8.7 Poskytovatel ve všech případech odpovídá za případné porušení práv duševního vlastnictví třetích osob Objednatelům v důsledku řádného užívání všech výstupů dle této Smlouvy. Uplatní-li k jakémukoliv výstupu této Smlouvy právo jakákoliv třetí osoba, zavazuje se Poskytovatel nahradit Objednateli veškerou újmu takto způsobenou, jakož i účelné náklady vynaložené na obranu práv Objednatelů. Poskytovatel se v takovém případě dále zavazuje na svůj náklad poskytnout Objednateli veškerou možnou součinnost k ochraně jeho práv.
- 8.8 V případě nároku dle předchozího článku 8.7 Smlouvy, nebo je-li důvodné předpokládat, že takový nárok bude uplatněn, zabezpečí Poskytovatel Objednateli možnost dále příslušný výstup užívat bez nároku na úplatu nad rámec sjednaný v této Smlouvě.
- 8.9 V případě porušení povinnosti dle tohoto článku VIII Smlouvy ze strany Poskytovatele je Poskytovatel povinen nahradit Objednateli veškerou vzniklou újmu včetně účelných nákladů na právní zastoupení v rámci případného soudního řízení.
- 8.10 Odměna za poskytnutí Licence podle tohoto článku Smlouvy je zahrnuta v Ceně. Poskytovatel nemá právo na jakékoliv dodatečné plnění v souvislosti s poskytnutím Licence podle tohoto článku Smlouvy. Bude-li z jakéhokoliv důvodu nezbytné nebo účelné určit vyšší odměny za poskytnutí Licence, pak se Smluvní strany zavazují vyčíslit vyšší této odměny bez zbytečného odkladu po doručení požadavku na toto vyčíslení druhé Smluvní straně a poskytnout si v tomto ohledu vzájemně veškerou potřebnou součinnost.
- 8.11 Objednatel není povinen Licenci využít, přičemž v takovém případě Licence nezaniká. Objednatel je oprávněn udělit podlicenci v celém rozsahu Licence, a to i bez předchozího souhlasu Poskytovatele.
- 8.12 Licence dle této Smlouvy se použije v maximální možné míře přípustné českým právem nejen na Autorská díla a Databáze, ale také na jakékoliv jiné výsledky poskytování Služeb, které jsou předmětem právní ochrany nehmotných statků, zejména na know-how, které Poskytovatel vytvoří v rámci nebo v souvislosti s plněním Smlouvy. Poskytovatel tak tímto uděluje Licenci rovněž k takovým předmětům práv k nehmotným statkům.
- 8.13 Strany pro zamezení pochybnostem prohlašují, že veškerá data předaná či zpřístupněná Objednatelům a zpracovávaná Poskytovatelem při plnění této Smlouvy nadále náleží Objednatelům.

IX. Zdrojový kód

- 9.1 K Dílčímu plnění, případně k dalším výstupům poskytování Služeb je Poskytovatel povinen nejpozději ke dni skončení akceptačního řízení dotčeného Dílčího plnění nebo výstupu Služeb (a v případech, kdy akceptační řízení neprobíhá, tak bezodkladně) předat Objednateli zdrojový kód každého jednotlivého takového Dílčího plnění nebo výstupu Služeb, které je počítačovým programem, a které je Objednateli poskytováno na základě této Smlouvy.
- 9.2 Zdrojový kód je Poskytovatel povinen ukládat v repozitáři zdrojových kódů Objednatelů, a to čitelně, opatřený komentáři vysvětlujícími jednotlivé jeho části alespoň ve standardu obvyklém pro daný programovací jazyk, platformu či dle běžné praxe v open source

projektech. Zdrojový kód musí být opatřen ověřitelným a podrobným postupem, nejlépe pak spustitelným, pro vytvoření spustitelného kódu dle formátu odpovídajícího programovacímu jazyku a produkčnímu prostředí, ve kterém je ICT prostředí Objednatele provozováno a to bez nutnosti provedení jiných úprav, než kompilace v souladu s postupem k sestavení.

- 9.3 Poskytovatel je povinen zabezpečit, aby byl zdrojový kód spustitelný v ICT prostředí Objednatele a aby zaručoval možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu takovéto části ICT prostředí Objednatele, na základě které bude běžná kvalifikovaná osoba pověřená Objednatelem schopna pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby software a zasahovat do něj a ověřit funkčnost po provedené úpravě před nasazením do produkčního prostředí.
- 9.4 Zdrojový kód bude předáván Objednateli online prostřednictvím online repozitáře dle pokynů Objednatele.
- 9.5 Povinnost Poskytovatele předávat zdrojový kód se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu v rámci poskytování Služeb anebo v rámci záručních oprav. Zdrojový kód musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.
- 9.6 Spolu se zdrojovým kódem je Poskytovatel povinen předat Objednateli přípravné a koncepční materiály a jakékoliv další související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů, komentářů, analýz, protokolů o provedených testech apod.) v editovatelné elektronické podobě. Dokumentace ke zdrojovým kódům dle tohoto článku 9.6 Smlouvy musí dále obsahovat zejména databázové modely, popis vytvoření software ze zdrojové formy, vysvětlení obsahu jednotlivých programových modulů a jejich klíčových funkcí ve formě komentářů ve zdrojových kódech.

X.

Odpovědnost, vymezení vad a pojištění

- 10.1 Pojem „**újma**“ znamená vždy újmu na jmění (škodu) ve smyslu § 2894 odst. 1 Občanského zákoníku a dále vždy i nemajetkovou újmu ve smyslu § 2894 odst. 2 Občanského zákoníku. Toto ustanovení je výslovným ujednáním o povinnosti Smluvních stran odčinit nemajetkovou újmu v případech porušení povinností dle této Smlouvy.
- 10.2 Poskytovatel odpovídá za odborné, poctivé a pečlivé provádění činností v rozsahu daném touto Smlouvou a příslušnými obecně závaznými právními předpisy. Pokud k plnění této Smlouvy použije jiné osoby, odpovídá tak, jako by činnost prováděl sám.
- 10.3 Poskytovatel odpovídá Objednateli za jakoukoliv újmu způsobenou v souvislosti s poskytováním Služeb dle této Smlouvy, a to i tehdy, byla-li újma způsobena zaměstnancem Poskytovatele či jinou osobou, prostřednictvím které Poskytovatel poskytoval plnění dle této Smlouvy Objednateli. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení újmy a k minimalizaci případně vzniklé újmy.
- 10.4 Smluvní strana se povinnosti k náhradě újmy dle tohoto článku X Smlouvy zproští, prokáže-li, že vzniku újmy nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které po ní bylo možné požadovat.
- 10.5 Výstupy činnosti Poskytovatele mají vady, jestliže nebyly předány Objednateli v ujednané jakosti či provedení nebo nejsou-li způsobilé k zamýšlenému účelu užití

či obvyklému účelu užití. Vada znamená také vadu ve smyslu ustanovení § 1916 a § 1920 Občanského zákoníku, včetně vady právní. Případné vady Dílčího plnění je Objednatel povinen uplatnit u Poskytovatele prokazatelným způsobem písemnou formou.

- 10.6 Jestliže Poskytovatel neodstraní uplatněné vady Dílčího plnění ve stanovených lhůtách, popř. v přiměřené lhůtě dohodnuté s Objednatelem, může Objednatel i bez souhlasu Poskytovatele po jeho předchozím vyrozumění zahájit takové postupy k odstranění vady, které budou potřebné, a to na náklady a odpovědnost Poskytovatele a bez újmy na jakýchkoliv dalších právech, které může Objednatel uplatnit dle této Smlouvy. Objednatel je zejména oprávněn odstranit vady Dílčího plnění či jeho části sám nebo prostřednictvím třetích osob a požadovat po Poskytovateli slevu z Ceny do výše nákladů vynaložených na odstranění vady.
- 10.7 Poskytovatel je povinen na vlastní náklady udržovat v platnosti pojištění Poskytovatele pro případ způsobení újmy v souvislosti s výkonem činností, které jsou předmětem Smlouvy s limitem pojistného plnění nejméně ve výši 20 000 000 Kč (slovy: dvacet milionů korun českých) ze všech pojistných událostí vzniklých v jednom (1) pojišťovacím roce, a to nejméně po dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou. Spoluúčast Poskytovatele z jedné pojistné události nesmí být vyšší než 5 % z pojistného plnění a podmínky pojištění nesmí být horší než obvyklé podmínky tohoto druhu pojištění poskytované osobám poskytujícím předmětné činnosti v České republice. Poskytovatel je povinen do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení žádosti Objednatele předložit Objednateli doklady o pojištění a prokázat, že jej udržuje v platnosti. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, že v případě vzniku pojistné události bude pojistné plnění placeno přímo Objednateli.
- 10.8 Poskytovatel není oprávněn snížit výši pojistného krytí nebo podstatným způsobem změnit podmínky pojistných smluv dle článku 10.7 Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 10.9 Poskytovatel se zavazuje, že po dobu pojištění bude za tímto účelem plnit povinnosti vyplývající pro něj z pojistných smluv dle článku 10.7 Smlouvy, zejména platit pojistné a plnit oznamovací povinnosti.
- 10.10 Jestliže Poskytovatel nebude udržovat v platnosti pojištění vyžadované touto Smlouvou, může Objednatel svým jménem kdykoli sjednat a udržovat jakékoli pojištění pokrývající rizika spojená s výkonem činností Poskytovatele, které jsou předmětem této Smlouvy a platit jakékoli pojistné, které je přiměřené pro takové účely, a započítávat takto placené částky na jakékoliv platby Poskytovateli, které jsou splatné nebo se stanou splatnými, nebo vymáhat tyto částky jako splatný dluh Poskytovatele.

XI. Záruka za jakost

- 11.1 Poskytovatel poskytuje záruku, že Dílčí plnění dle této Smlouvy a Dílčích smluv budou mít ke dni předání a převzetí funkční vlastnosti stanovené touto Smlouvou a Dílčí

smlouvou, a je způsobilé k použití pro účely stanovené v této Smlouvě nebo k obvyklým účelům.

- 11.2 Poskytovatel poskytuje záruku za jakost každého jednotlivého Dílčího plnění od okamžiku jeho předání a převzetí dle článku IV Smlouvy po dobu dvaceti čtyř (24) měsíců (dále jen „**Záruční doba**“).
- 11.3 Objednatel je oprávněn vady Dílčího plnění, které se vyskytnou v průběhu Záruční doby, nahlásit Poskytovateli od okamžiku, kdy je zjistil, až do okamžiku uplynutí Záruční doby, aniž by tím byla jeho práva ze záruky i zákonných práv z vadného plnění jakkoli dotčena.
- 11.4 Poskytovatel odpovídá za vady zjevné, skryté i právní, které má Dílčí plnění v době jeho předání a převzetí dle článku IV Smlouvy, a dále za ty, které se na něm vyskytnou v Záruční době, a zavazuje se, vedle dalších nároků Objednatele, je bezplatně odstranit.
- 11.5 Po dobu poskytování Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy budou veškeré záruční i mimozáruční vady řešeny v rámci Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy. Postup pro řešení záručních i pozáručních vad dle tohoto článku XI Smlouvy se tak použije až po uplynutí doby poskytování Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy a po dobu ukončení nebo dočasného přerušení poskytování Služeb dle článku 5.2 Smlouvy ve vztahu ke Službě, která je ukončena nebo dočasně přerušena. Tím nejsou dotčena práva Objednatele z vadného plnění.
- 11.6 Není-li v této Smlouvě, Dílčí smlouvě nebo dohodou Smluvních stran stanoveno výslovně jinak:
- Poskytovatel zahájí řešení odstranění vady kategorie A (jak je definována v příloze č. 1 [*Technická specifikace předmětu plnění*]) okamžitě po jejím nahlášení, s tím, že vadu do osmi (8) hodin od jejího nahlášení odstraní nebo poskytne akceptovatelné náhradní řešení;
 - Poskytovatel zahájí řešení odstranění vady kategorie B (jak je definována v příloze č. 1 [*Technická specifikace předmětu plnění*]) maximálně do čtyř (4) hodin od jejího nahlášení s tím, že vadu do pěti (5) dnů od jejího nahlášení odstraní nebo poskytne akceptovatelné náhradní řešení;
 - Poskytovatel zahájí řešení odstranění vady kategorie C (jak je definována v příloze č. 1 [*Technická specifikace předmětu plnění*]) maximálně do dvou (2) dnů od jejího nahlášení s tím, že termín odstranění vady bude předmětem dohody Smluvních stran, nepřekročí však dobu deset (10) dnů od jejího nahlášení.
- 11.7 Kategorizace vad je upravena v příloze č. 1 [*Technická specifikace předmětu plnění*].

XII.

Ochrana důvěrných informací

- 12.1 Každá Smluvní strana je povinna utajit veškeré informace, které se dozvěděla v rámci uzavírání a plnění této Smlouvy, tvořící její obsah, a informace, materiály, Autorská díla, dokumenty, soubory databáze nebo jiné dokumenty, které jedna Smluvní strana sdělí druhé Smluvní straně nebo které jinak vyplynou z plnění Smlouvy (dále jen „**Důvěrné informace**“). Důvěrné informace jsou pro účely této Smlouvy považovány za obchodní tajemství Smluvní strany dle § 504 Občanského zákoníku. Tím nejsou dotčeny

povinnosti Smluvních stran stanovené obecně závaznými právními předpisy pro nakládání s informacemi označenými těmito předpisy za důvěrné.

- 12.2 Žádná Smluvní strana nesdělí Důvěrné informace třetí straně a přijme taková opatření, která znemožní přístup k Důvěrným informacím třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na Důvěrné informace:
- a) které byly v době jejich zveřejnění všeobecně známými;
 - b) které se staly nebo stanou všeobecně známými či dostupnými jinak než porušením povinností zveřejňující Smluvní strany, jejich poddodavatelů, poradců nebo konzultantů vyplývajících z této Smlouvy;
 - c) které byly zveřejněny na základě povinnosti dané obecně závaznými právními předpisy nebo na základě pravomocného soudního rozhodnutí nebo pravomocného rozhodnutí orgánů státní správy; a
 - d) k jejichž zveřejnění dala druhá Smluvní strana výslovný souhlas.
- 12.3 Každá Smluvní strana je oprávněna, je-li to nezbytné k plnění jejích povinností dle této Smlouvy, sdělit Důvěrné informace třetím osobám, které užije k plnění svých povinností vyplývajících z této Smlouvy a svým odborným poradcům.
- 12.4 Pokud Smluvní strana užije k plnění svých povinností jakékoliv třetí osoby nebo zapojí odborné poradce, které seznámí s Důvěrnými informacemi, zabezpečí, aby takové osoby dodržovaly pravidla ochrany Důvěrných informací alespoň v takovém rozsahu, v jakém jsou chráněny Důvěrné informace dle této Smlouvy, jinak odpovídá za jakoukoliv újmu, která vznikne v souvislosti s porušením povinnosti dle tohoto článku XII Smlouvy.
- 12.5 Zjistí-li Smluvní strana, že došlo nebo může dojít k prozrazení, resp. získání Důvěrných informací neoprávněnou osobou, zavazuje se neprodleně informovat o této skutečnosti druhou Smluvní stranu a podniknout veškeré kroky potřebné k zabránění vzniku újmy nebo k jejímu maximálnímu omezení.
- 12.6 Objednatel je oprávněn zpřístupnit třetím osobám dokumentaci vytvořenou nebo dodanou Poskytovatelem v rámci plnění této Smlouvy a Dílčích smluv. Ustanovení tohoto článku 12.6 Smlouvy se vztahuje i na předměty práv k nehmotným statkům (včetně Autorských děl a Databází), k nimž Objednatel nabyt oprávnění (Licenci) v souladu s touto Smlouvou, a to v rozsahu takových nabytých oprávnění (Licence).

XIII.

Ochrana osobních údajů

- 13.1 Smluvní strany v souvislosti s činnostmi Poskytovatele dle této Smlouvy předpokládají, že Poskytovatel nebude pravidelně a systematicky zpracovávat osobní údaje, jejichž správcem je Objednatel. K jakémukoliv potenciálnímu přístupu k těmto osobním údajům Objednatele může docházet pouze na nahodilé bázi, a to primárně za účelem poskytování Služeb v rozsahu stanoveném ve Smlouvě.
- 13.2 Pokud Poskytovatel v rámci plnění Smlouvy přijde do styku s osobními údaji, je povinen tyto osobní údaje chránit v souladu s požadavky vyplývajícími (i) z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 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**“), (iii) ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a (iii) z této Smlouvy.
- 13.3 Poskytovatel je povinen přijmout veškerá opatření k tomu, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či jinému zneužití, a zabezpečit nakládání

s osobními údaji v souladu s Nařízením a příslušnými právními předpisy na ochranu osobních údajů. Poskytovatel se zavazuje, že s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům práce s osobními údaji i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob přijme veškerá technická a organizační opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů k vyloučení možnosti neoprávněného nebo nahodilého přístupu třetích osob k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení přístupu k osobním údajům.

- 13.4 Bude-li v souvislosti s činnostmi Poskytovatele dle této Smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů na systematické, pravidelné a nikoliv pouze nahodilé bázi pro Objednatele, vystupuje Poskytovatel v pozici zpracovatele osobních údajů, který zpracovává osobní údaje pro Objednatele jakožto pro správce. Strany se v takovém případě zavazují uzavřít v souladu s čl. 28 Nařízení smlouvu o zpracování osobních údajů. Smlouvu o zpracování osobních údajů je Poskytovatel s Objednatelem povinen uzavřít bez zbytečného odkladu vždy, pokud má dojít k systematickému zpracování osobních údajů, jakmile k tomu Objednatel Poskytovatele písemně vyzve.

XIV. Zástupci Smluvních stran

- 14.1 Každá ze Smluvních stran jmenuje své zástupce pro věcná jednání. Tito zástupci budou Smluvní strany zastupovat ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že:
- osoby oprávněné jednat za Poskytovatele v záležitostech smluvních jsou oprávněny vést jednání s osobami oprávněnými jednat za Objednatele v záležitostech Smluvních a jsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu a uzavírat k ní případné dodatky,
 - osoby oprávněné jednat za Poskytovatele v záležitostech obchodních jsou oprávněny vést s osobami oprávněnými jednat za Objednatele v záležitostech obchodních jednání obchodního charakteru, jednat v rámci akceptačního řízení, zejména podepisovat příslušné protokoly; tyto osoby však nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky,
 - osoby oprávněné jednat v záležitostech technických jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách; tyto osoby nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky.
- 14.2 Veškerá komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude probíhat prostřednictvím zástupců dle tohoto článku XIV Smlouvy, statutárních orgánů Smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků. Údaje o svých zástupcích mohou Smluvní strany kdykoliv změnit. Tato změna je vůči druhé Smluvní straně účinná ode dne následujícího po dni, kdy jí byla změna prokazatelně oznámena bez nutnosti uzavření dodatku k této Smlouvě.
- 14.3 Zástupci na straně Objednatele:
- a) ve věcech smluvních:
[anonymizovaný údaj], tel. [anonymizovaný údaj], [anonymizovaný údaj]
 - b) ve věcech obchodních:
[anonymizovaný údaj], tel. [anonymizovaný údaj], [anonymizovaný údaj]
 - c) ve věcech technických:
[anonymizovaný údaj], tel. [anonymizovaný údaj], [anonymizovaný údaj]

14.4 Zástupci na straně Poskytovatele:

- a) ve věcech smluvních: [anonymizovaný údaj], [anonymizovaný údaj]
- b) ve věcech obchodních: [anonymizovaný údaj], [anonymizovaný údaj]
- c) ve věcech technických: [anonymizovaný údaj], [anonymizovaný údaj]

14.5 Všechna oznámení mezi Objednatel a Poskytovatelem, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a jejich adresátu doručena buď osobně, datovou schránkou nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, není-li mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu na příslušné adresy uvedené v člancích 14.3 a 14.4 Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že prostřednictvím e-mailu lze doručit zejména Objednávky, oznámení o ukončení, dočasném přerušení a opětovném spuštění Služeb dle článku 5.2 Smlouvy, připomínky, výhrady či výzvy dle této Smlouvy. Nahlašování vad bude probíhat prostřednictvím ServiceDesku dle Katalogových listů, bude-li tato Služba poskytována.

XV.

Smluvní pokuty a slevy

15.1 Smluvní strany sjednávají následující slevy:

- a) v případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle článku 1.6 A Smlouvy Poskyvatel nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období, vzniká Objednateli nárok na jednorázovou slevu z Ceny pro dané Vyhodnocovací období vypočtenou dle Katalogových listů, a to maximálně do výše 50 % Ceny dané Služby dle článku 1.6 A Smlouvy za celé Vyhodnocovací období;
- b) v případě, že Služby dle článku 1.6 B Smlouvy nejsou poskytovány v souladu s podmínkami uvedenými v příslušné Dílčí smlouvě, vzniká Objednateli nárok na slevu z Ceny vypočtenou dle Dílčí smlouvy, a to maximálně do výše 50 % Ceny dané Služby dle článku 1.6 B Smlouvy;
- c) v případě prodlení Poskytovatele s předáním výstupu Služby dle článku 1.6 B Smlouvy v termínu dle Dílčí smlouvy vzniká Objednateli nárok na slevu z Ceny za Služby dle článku 1.6 B Smlouvy ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení.

15.2 Smluvní strany sjednávají následující smluvní pokuty pro Poskytovatele:

- a) v případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování kterékoliv Služby dle článku 1.6 A Smlouvy v termínu dle článku 5.2 Smlouvy nebo v termínu dle Dílčí smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení za každou Službu;
- b) v případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím Služeb dle článku 1.4 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý započatý den prodlení;
- c) v případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady dle článku 11.6 a) Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení; po dobu poskytování Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy a po dobu ukončení nebo dočasného přerušení poskytování Služeb dle článku 5.2 Smlouvy ve vztahu ke Službě, která je ukončena nebo dočasně přerušena se však toto ustanovení nepoužije;

- d) v případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady dle článku 11.6 b) nebo 11.6 c) Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení; po dobu poskytování Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy a po dobu ukončení nebo dočasného přerušení poskytování Služeb dle článku 5.2 Smlouvy ve vztahu ke Službě, která je ukončena nebo dočasně přerušena se však toto ustanovení nepoužije;
- e) v případě prodlení Poskytovatele s dokončením Exitového plánu dle článku 1.7 Smlouvy nebo v případě prodlení s poskytnutím plnění nezbytných k jeho realizaci v termínech dle Dílčí smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý započatý den prodlení;
- f) v případě porušení povinnosti Poskytovatele doručit Objednateli příslušnou Zprávu nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od ukončení daného Vyhodnocovacího období dle článku 3.4 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení;
- g) v případě porušení povinnosti Poskytovatele poskytnout součinnost Objednateli nebo jím určené osobě dle článku 7.18, 7.19 anebo 17.9 Smlouvy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení;
- h) v případě, že Poskytovatel neprokáže svoji kvalifikaci a způsobilost prokázanou v zadávacím řízení Veřejné zakázky ve lhůtě dle článku 7.1 Smlouvy nebo bude zjištěno, že Poskytovatel kvalifikaci a způsobilost prokázanou v zadávacím řízení Veřejné zakázky nesplňuje, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení;
- i) v případě porušení povinnosti Poskytovatele při využívání poddodavatele dle článku 7.15 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení;
- j) v případě porušení povinnosti Poskytovatele poskytovat Služby za podmínek dle článku 7.8 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení;
- k) v případě porušení povinnosti Poskytovatele provádět změny členů realizačního týmu uvedeného v příloze č. 2 [*Seznam členů realizačního týmu*] dle článku 7.9 Smlouvy pouze se souhlasem Objednatele nebo dle článku 7.10 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení;
- l) v případě porušení povinnosti Poskytovatele poskytovat Služby za podmínek dle článku 7.12 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení;
- m) v případě porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele dle článku VIII Smlouvy vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení;
- n) v případě porušení povinnosti Poskytovatele udržovat v platnosti pojištění dle článku 10.7 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den porušení této povinnosti.

- 15.3 V případě porušení povinnosti chránit Důvěrné informace dle článku XII Smlouvy je Smluvní strana, která tuto povinnost porušila, povinna zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé jednotlivé porušení (za každý časově ohraničený skutek).
- 15.4 Celková souhrnná výše smluvních pokut nepřekročí v jednom (1) kalendářním roce 30 % z celkové předpokládané hodnoty Veřejné zakázky bez opčního práva uvedené v zadávací dokumentaci.
- 15.5 Smluvní strany si mohou v Dílčí smlouvě sjednat rovněž další slevy z Ceny Služeb nebo další smluvní pokuty nad rámec Smlouvy.
- 15.6 V případě prodlení s úhradou svého peněžitého závazku se Objednatel zavazuje uhradit Poskytovateli pouze úroky z prodlení ve výši stanovené právními předpisy s tím, že zaplacené úroky z prodlení v tomto případě plně kryjí i náhradu případné újmy na straně Poskytovatele.
- 15.7 Smluvní pokuta je splatná do třiceti (30) dnů po doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany druhé Smluvní straně k její úhradě. Výzva musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která v souladu s touto Smlouvou zakládá právo účtovat smluvní pokutu. Smluvní pokuta je splatná na bankovní účet oprávněné Smluvní strany uvedený v písemné výzvě. Za úhradu smluvní pokuty se považuje den připsání prostředků na bankovní účet oprávněné Smluvní strany.
- 15.8 Slevu z Ceny je Poskytovatel automaticky povinen zohlednit v příslušné faktuře. Nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn slevu z Ceny uplatnit ve formě smluvní pokuty.
- 15.9 Případný nárok Objednatele na náhradu újmy není úhradou smluvní pokuty dle tohoto článku XV Smlouvy dotčen ani nijak omezen.
- 15.10 Zaplacením smluvní pokuty nezaniká povinnost Smluvní strany splnit povinnost utvrzenou smluvní pokutou.

XVI.

Doba trvání a ukončení Smlouvy

- 16.1 Tato Smlouva je sjednána na dobu určitou, a to na dobu čtyřiceti osmi (48) měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy nebo do vyčerpání finančního limitu celkové Ceny za plnění Smlouvy vypočteného jako 1,3 násobek celkové nabídkové Ceny vybraného dodavatele v zadávacím řízení, jak je stanoveno v článku 6.2 Smlouvy, a to podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve.
- 16.2 Smluvní strany jsou oprávněny od této Smlouvy a Dílčích smluv odstoupit na základě zákona a dále v případech stanovených touto Smlouvou. Tato Smlouva a Dílčí smlouvy v případě odstoupení zanikají ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně. V odstoupení musí být uveden důvod, pro který Smluvní strana od této Smlouvy nebo Dílčích smluv odstupuje.
- 16.3 Objednatel je oprávněn v každém případě porušení Smlouvy nebo Dílčí smlouvy posoudit, zdali pro nápravu nepostačuje uplatnění slevy z Ceny nebo smluvní pokuty.

Tím není ale žádným způsobem dotčeno právo Objednatele od této Smlouvy nebo Dílčí smlouvy pro daný důvod odstoupit.

- 16.4 Objednatel je oprávněn od této Smlouvy nebo Dílčí smlouvy odstoupit, a to bez jakékoliv sankce či nároku na náhradu újmy na straně Poskytovatele, zejména v případě, že:
- a) došlo k naplnění důvodů dle § 223 odst. 2 ZZVZ;
 - b) dojde k právnímu nástupnictví v souvislosti s přeměnou Poskytovatele, jeho smrtí nebo převodem jeho závodu, popřípadě části závodu;
 - c) dojde k zániku účasti některého z Poskytovatelů v případě společné účasti Poskytovatelů dle § 82 ZZVZ;
 - d) Poskytovatel je v prodlení s poskytnutím některé Služby či její části po dobu více než třicet (30) dnů;
 - e) Poskytovatel poruší jakoukoliv svoji povinnost dle této Smlouvy a ve lhůtě třiceti (30) dnů (případně delší, dle rozhodnutí Objednatele) ode dne obdržení písemné výzvy Objednatele k nápravě toto své porušení nenapraví;
 - f) před podpisem akceptačního protokolu o ukončení Adaptační fáze dle článku 5.7 Smlouvy;
 - g) Poskytovatel neprokáže svoji kvalifikaci a způsobilost prokázanou v zadávacím řízení Veřejné zakázky ve lhůtě dle článku 7.1 Smlouvy nebo bude zjištěno, že Poskytovatel kvalifikaci a způsobilost prokázanou v zadávacím řízení Veřejné zakázky nesplňuje;
 - h) Poskytovatel poruší povinnost při využívání poddodavatele dle článku 7.15 Smlouvy;
 - i) Poskytovatel poruší povinnost poskytovat Služby za podmínek dle článku 7.8 Smlouvy nebo článku 7.10 Smlouvy nebo poruší povinnost provádět změny členů realizačního týmu uvedeného v příloze č. 2 [*Seznam členů realizačního týmu*] dle článku 7.9 Smlouvy pouze se souhlasem Objednatele;
 - j) Objednatel zjistí, že Poskytovatel měl být vyloučen z účasti v zadávacím řízení Veřejné zakázky nebo Poskytovatel před zadáním Veřejné zakázky předložil údaje dokumenty nebo vzorky, které neodpovídaly skutečnosti, a měly nebo mohly mít vliv na výběr Poskytovatele;
 - k) bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Smlouvy;
 - l) dojde k prohlášení insolvence na Poskytovatele, vstupu Poskytovatele do likvidace, vydání rozhodnutí o úpadku na Poskytovatele, nařízení nucené správy podle jiného právního předpisu na Poskytovatele nebo nastane-li u Poskytovatele obdobná situace podle právního řádu země jeho sídla;
 - m) je přijato rozhodnutí o povinném nebo dobrovolném zrušení Poskytovatele;
 - n) proti Poskytovateli bude zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů;
 - o) že celková výše smluvních pokut, na jejichž zaplacení by měl Objednatel dle této Smlouvy nárok, dosáhne trojnásobku měsíční Ceny za Služby dle článku 1.6 A Smlouvy;
 - p) Poskytovatel neodstraní vady Dílčího plnění po dobu delší, než je trojnásobek sjednané maximální doby pro její odstranění;
 - q) Poskytovatel poruší ochranu Důvěrných informací či osobních údajů dle této Smlouvy;
 - r) za podmínek dle článku 7.26 Smlouvy.
- 16.5 Poskytovatel má v případě odstoupení od této Smlouvy nebo Dílčích smluv nárok na zaplacení části Ceny za plnění, které bylo řádně poskytnuto do okamžiku, kdy obdržel oznámení o odstoupení, s výjimkou případů, kdy Objednatel odstupuje v důsledku

porušení povinnosti ze strany Poskytovatele. V takovém případě má Poskytovatel nárok pouze na náhradu toho, oč se Objednatel obohatil.

- 16.6 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy a Dílčích smluv výhradně v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv částky dle této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu tento Poskytovatel poskytne v písemné výzvě, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než deset (10) pracovních dnů od doručení takové výzvy.
- 16.7 Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se Služeb exitu, vlastnického práva a licence dle článku VIII Smlouvy, zdrojového kódu dle článku IX Smlouvy, odpovědnosti a vymezení vad dle článku X Smlouvy, záruky za jakost dle článku XI Smlouvy, ochrany Důvěrných informací dle článku XII Smlouvy, ochrany osobních údajů dle článku XIII Smlouvy, povinnosti nahradit újmu a povinnosti zaplatit smluvní pokuty, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku této Smlouvy.
- 16.8 Doba trvání Dílčí smlouvy může překročit dobu trvání této Smlouvy, přičemž práva a povinnosti Smluvních stran v Dílčích smlouvách neupravené se budou do splnění Dílčích smluv řídit relevantními ustanoveními této Smlouvy, které se vztahují na plnění dle Dílčích smluv.
- 16.9 V případě jednostranného ukončení této Smlouvy kteroukoliv Smluvní stranou zanikají i všechny Dílčí smlouvy, nestanoví-li Objednatel, že na splnění některých nebo všech Dílčích smluv trvá. V takovém případě zůstávají takové Dílčí smlouvy platné a účinné, přičemž práva a povinnosti Smluvních stran v Dílčích smlouvách neupravené se budou do splnění Dílčích smluv řídit relevantními ustanoveními této Smlouvy, které se vztahují na plnění dle Dílčích smluv.
- 16.10 Zánik smluvního vztahu založeného Dílčí smlouvou se nijak nedotýká trvání smluvních vztahů založených jinými Dílčími smlouvami a touto Smlouvou. Tato Smlouva a jednotlivé Dílčí smlouvy nepředstavují závislé smlouvy ve smyslu § 1727 Občanského zákoníku.

XVII. Závěrečná ustanovení

- 17.1 Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, je tuto Smlouvu možno měnit pouze písemnou formou na základě vzestupně číslovaných dodatků, uzavřených v souladu se ZZVZ a interními pravidly Objednatele. Smluvní strany se dohodly, že aplikace ustanovení § 562 odst. 1 Občanského zákoníku se vylučuje.
- 17.2 Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění, jak je dále ujednáno v této Smlouvě.
- 17.3 Poskytovatel bere na vědomí, že tato Smlouva podléhá povinnosti uveřejnění podle Zákona o registru smluv. Uveřejnění této Smlouvy podle Zákona o registru smluv zajistí Objednatel. Objednatel je oprávněn takto uveřejnit tuto Smlouvu v plném znění, včetně příloh. Výjimkou jsou osobní údaje v podobě jmen a kontaktních údajů osob uvedených

v článku XIII Smlouvy a příloze č. 2 [*Seznam členů realizačního týmu*], které budou znečitelněny.

- 17.4 Poskytovatel rovněž bere na vědomí a souhlasí, že tato Smlouva včetně jejích případných budoucích dodatků bude v plném znění uveřejněna na Objednatelově profilu zadavatele ve smyslu ZZVZ, popř. i na jiném vhodném místě dostupném prostřednictvím veřejné datové sítě, a to dle uvážení Objednatele. Výjimkou jsou osobní údaje v podobě jmen a kontaktních údajů osob uvedených v článku XIII Smlouvy a příloze č. 2 [*Seznam členů realizačního týmu*], které budou znečitelněny a případně další informace vyloučené z povinnosti zveřejnění dle ZZVZ.
- 17.5 Ustanovení této Smlouvy, jejích příloh, Dílčích smluv a zadávací dokumentace Veřejné zakázky budou vykládána tak, aby jednotlivá ustanovení obstála pokud možno vedle sebe bez nutnosti vyloučení jednoho ustanovení jiným. V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty, budou tyto mít následující prioritu: 1. přílohy Smlouvy, 2. tělo Smlouvy, 3. Dílčí smlouvy, 4. zadávací dokumentace k Veřejné zakázce.
- 17.6 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti uveřejněním dle Zákona o registru smluv.
- 17.7 Práva a povinnosti touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy právního řádu České republiky, zejména Občanským zákoníkem.
- 17.8 Smluvní strany sjednávají právo Objednatele provést jednostranný zápočet vzájemných pohledávek, a to i v případě pohledávky nejisté nebo neurčité ve smyslu § 1987 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 17.9 Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí součinnosti jako osoba povinná spolupůsobit při výkonu finanční kontroly dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů a dle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole, ve znění pozdějších předpisů a to i po zániku této Smlouvy, bez nároku na jakoukoliv odměnu či náhradu nad rámec Ceny. Poskytovatel je povinen poskytnout kontrolním orgánům veškerou nutnou součinnost a po dobu deseti (10) let od zániku této Smlouvy uchovávat veškerou související dokumentaci.
- 17.10 Poskytovatel prohlašuje, že ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů ani mu úpadek nehrozí, a současně se zavazuje Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech svědčících o hrozícím úpadku.
- 17.11 Tato Smlouva je sepsána ve dvou (2) vyhotoveních, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy.
- 17.12 Pokud se kterékoli ujednání obsažené v této Smlouvě ukáže být neplatným, neúčinným či nevymahatelným, nemá tato skutečnost vliv na platnost, účinnost a vymahatelnost ostatních ujednání obsažených v této Smlouvě. Smluvní strany se zavazují nahradit takové neplatné, neúčinné či nevymahatelné ustanovení ustanovením platným, účinným

a vymahatelným, které se svým obsahem bude co nejvíce blížit ekonomickému účelu této Smlouvy.

- 17.13 Smluvní strany výslovně sjednávají, že případné obchodní zvyklosti, týkající se plnění této Smlouvy, nemají přednost před ujednáními obsaženými v této Smlouvě, ani před ustanoveními zákona, byť by tato ustanovení neměla donucující účinky.
- 17.14 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. Tím není dotčeno právo Smluvních stran obrátit se na příslušný soud.
- 17.15 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce Smluvních stran. Poskytovatel není oprávněn postoupit své pohledávky z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 17.16 Smluvní strany se zavazují poskytovat si vzájemně veškerou nutnou součinnost k naplnění účelu této Smlouvy.
- 17.17 Dojde-li po uzavření této Smlouvy k podstatné změně okolnosti, nemění to nic na povinnosti Poskytovatele splnit jeho povinnosti dle této Smlouvy. Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 17.18 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly a že tato Smlouva byla uzavřena srozumitelně a určitě dle jejich pravé, svobodné a vážně projevené vůle, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek. Právní jednání Smluvních stran v této Smlouvě svým obsahem a účelem odpovídá dobrým mravům i zákonu. Na důkaz toho připojují Smluvní strany své podpisy.

V Praze dne

V Praze dne dle data el. podpisu

Národní technická knihovna
Ing. Martin Svoboda, ředitel

TOTAL SERVICE a.s.
Jiří Chovanec, člen představenstva

- Přílohy:
- 1) Technická specifikace předmětu plnění
 - 2) Seznam členů realizačního týmu
 - 3) Seznam poddodavatelů
 - 4) Položkový rozpočet
 - 5) Vzor protokolu o převzetí
 - 6) Nezávazný vzor objednávky
 - 7) Vzor protokolu o ukončení Adaptační fáze

Příloha č. 2 – Technická specifikace

Obsah

Specifikace předmětu plnění	2
Vymezení technologické platformy ICT NTK	2
Obecné požadavky na činnost Poskytovatele	4
<i>Znalostní transfer</i>	5
<i>Dokumentace</i>	5
<i>Bezpečnost</i>	5
<i>Podpora technického provozu aplikačního vybavení</i>	6
<i>Maintenance aplikačního vybavení</i>	7
<i>Rozvoj aplikačního vybavení</i>	7
<i>Aplikační správa</i>	8
SLA, slevy z ceny za porušení SLA	8
Součinnost ze strany Objednatele	13
Měsíční Zpráva poskytovaných činností	13
Poskytování Služeb dle Katalogových listů	15
<i>Katalogový list 0 – Projektová, konzultační a metodická podpora</i>	18
<i>Katalogový list 1 – Správa dohledového systému</i>	21
<i>Katalogový list 2 – Správa tiktovacího systému a poskytování ServiceDesk služby</i>	24
<i>Katalogový list 4 – Podpora využívání síťového prostředí</i>	28
<i>Katalogový list 5 – Podpora využívání serverových systémů</i>	31
<i>Katalogový list 6 – Podpora využívání prostředí SAN, páskových mechanik a diskových polí</i>	33
<i>Katalogový list 7 – Správa zálohování</i>	35
<i>Katalogový list 8 – Správa virtualizační platformy</i>	37
<i>Katalogový list 9 – Správa serverových operačních systémů Microsoft Windows</i>	39
<i>Katalogový list 10 – Správa operačních systémů Linux</i>	41
<i>Katalogový list 11 – Správa IDM platformy</i>	43
<i>Katalogový list 12 – Správa DB prostředí</i>	45
<i>Katalogový list 13 – Podpora technického provozu aplikačního vybavení</i>	47
<i>Katalogový list 14 – Podpora platformy pro správu koncových stanic a vybraných periférií</i>	51
<i>Katalogový list 15 – Podpora platformy pro tiskové řešení</i>	54
<i>Katalogový list 17 – Provoz, správa a údržba aplikačního vybavení pro další služby technologické platformy</i> 56	
Seznam dokumentů dle článku 7.21 Smlouvy	59

Specifikace předmětu plnění

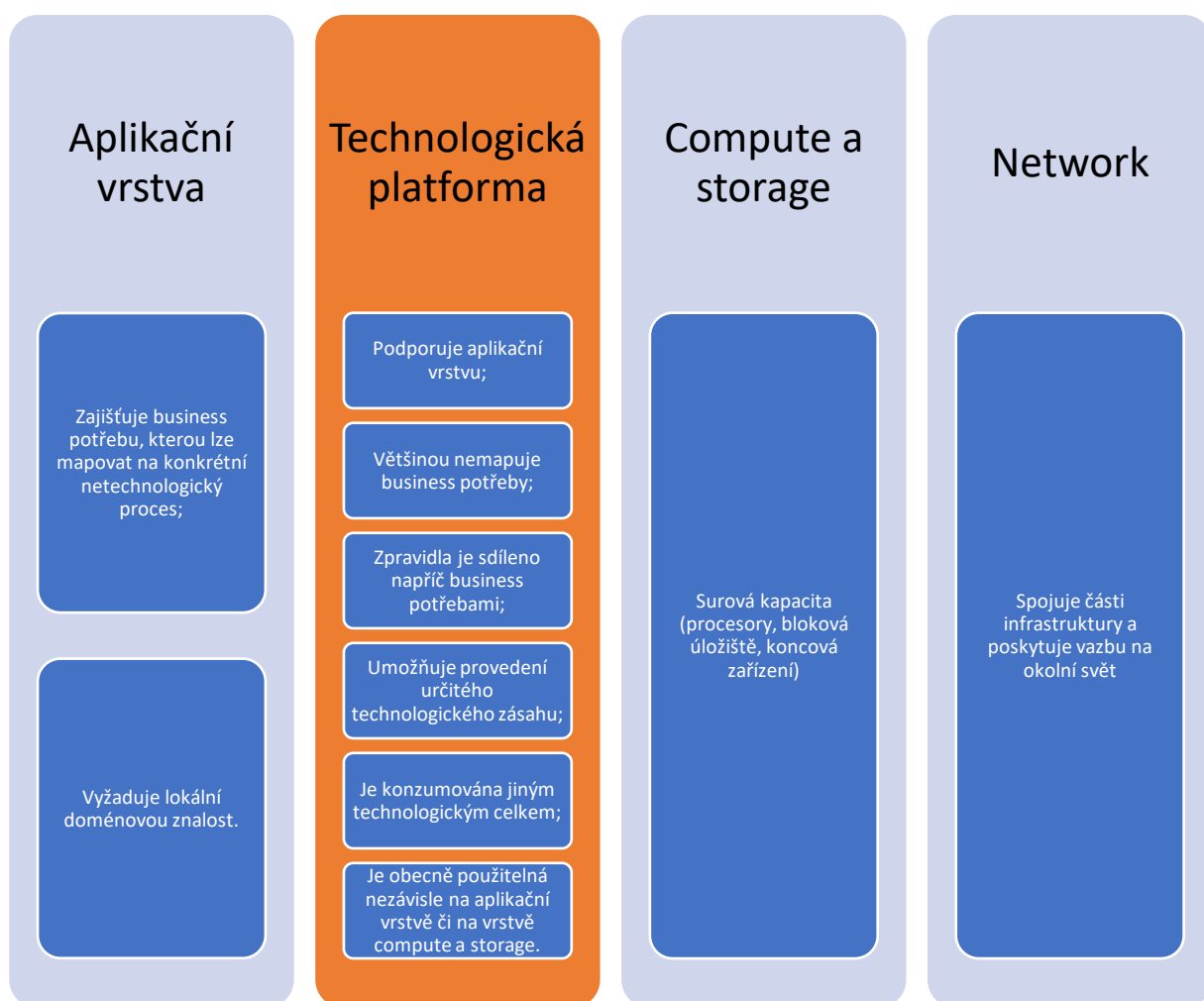
Předmětem plnění Smlouvy je poskytnutí Služeb popsanych v článku 1.6 Smlouvy, přičemž Služby dle čl. 1.6 písm. A. Smlouvy se plní také podle níže uvedených Katalogových listů.

Není-li pojem s velkým písmenem používaný v této Technické specifikaci definovaný v této Technické specifikaci, má význam uvedený ve Smlouvě, případně v zadávací dokumentaci k Veřejné zakázce.

Vymezení technologické platformy ICT NTK

ICT prostředí Zadavatele je dlouhodobě rozvíjeno v souladu s „Koncepcí informačních systémů NTK“¹ a vychází z jejích hlavních principů, kterými jsou standardizace, centralizace a automatizace. Technologická platforma ICT NTK je jednou ze čtyř technologických vrstev ICT architektury Zadavatele a je navržena a provozována jako vzájemně provázaný a propojený celek. Technologická platforma ICT NTK využívá kapacity a nástroje síťové vrstvy a vrstvy compute a storage a podporuje provoz aplikační vrstvy, jejím účelem je sjednocování poskytovaných služeb, zvyšování datové integrity a úrovně zabezpečení a dosahování vysoké dostupnosti.

1 Je součástí dokumentů spadajících pod přílohu č. 3 zadávací dokumentace této veřejné zakázky



Obrázek 1- Indikativní znaky technologických vrstev

Technologická platforma ICT NTK zahrnuje vybavení určené pro distribuci výpočetních zdrojů (systémový software a nástroje včetně virtualizace a kontejnerizace), config management a deployment, authentication (např. Shibboleth, LDAP), authorization (např. Active directory, Samba), accounting (např. FreeRadius, MidPoint), ukládání, zálohování, komunikaci, monitoring, zabezpečení a auditovatelnost.

Služby Distribuce výpočetních zdrojů, Autentikace, Autorizace, Ukládání a Komunikace jsou klíčovými službami, jejich nedostupnost významným způsobem omezuje provoz Objednatele. V dokumentu se na tyto služby odvoláváme prostřednictvím označení „Hlavní kategorie služeb“.

Technologickou platformu ICT NTK tvoří standardní nástroje třetích stran, k nimž si Objednatel dle potřeby zajišťuje podporu přímo od producentů případně implementátorů (např. Ansible, RHEL, MidPoint), open source řešení podporovaná komunitou (např. Zabbix, Samba, Next cloud, Big Blue Button) a interně vyvinuté aplikační vybavení pokrývající především integrační (např. napojení MidPoint na Aleph či Platební systém) a automatizační úlohy (např. Adminátor, deployment skripty pro přidávání VM), případně úlohy řešící usnadnění využití služeb platformy (např. NTK tool, Wifinátor).

Obecné požadavky na činnost Poskytovatele

Zadavatel je vlastníkem technologické platformy ICT NTK s rozhodujícími pravomocemi, od Poskytovatele požaduje odbornou podporu za těmito účely:

- 1) Správa technologické platformy ICT NTK
- 2) Spolupráce na rozvoji a návrhu architektury technologické platformy ICT NTK
- 3) Odborná podpora Zadavatele ve vztahu k třetím stranám zajišťujícím provoz součástí technologické platformy
- 4) Technický provoz určených součástí platformy
- 5) Maintenance, rozvoj, aplikační správa a užívání aplikačního vybavení platformy dle požadavků Zadavatele
- 6) Podpora využívání technologické platformy ICT NTK
- 7) Odborná podpora ICT pracovníků Zadavatele
- 8) Integrovaná podpora
- 9) Optimalizace využívání výpočetních, ukládacích a síťových kapacit Objednatele
 - a) Proaktivní provozní konfigurace ICT prostředků
 - b) Sledování trendů užití HW prostředků, jejich výkonnosti a dostupnosti
 - c) Proaktivní provozní podpora Objednatele při řešení havárií
- 10) Marginální podpora ICT provozu v režimu poslední instance
 - a) Dočasná řešení havarijních stavů ohrožujících běžný ICT provozovatele
 - b) Podpora aplikačního vybavení nespádajícího pod technologickou platformu ICT NTK v případě nedostupnosti standardního poskytovatele daného řešení

Zadavatel definuje podrobně své požadavky na pravidelné, kontinuální a opakující se činnosti odborné podpory provozu technologické platformy ICT NTK v Katalogových listech.

Služby dle článku 1.6 B Smlouvy rozšiřují plnění dle Katalogových listů a jsou zamýšleny primárně pro související jednorázové činnosti.

Záměrem Objednatele je, aby technologická platforma ICT NTK nezastarávala a správně, bezproblémově a bezpečně poskytovala požadovanou funkčnost. Objednatel k dosažení tohoto cíle pořizuje SW a HW vybavení, uzavírá smlouvy o SW/HW podpoře a nakupuje další ICT služby. Poskytovatel s těmito dodavateli bude spolupracovat, respektive bude poskytovat Objednateli v kontaktu s nimi svou odbornou podporu.

Objednatel má zájem o kontinuální rozvoj technologické platformy ICT NTK, od Poskytovatele proto očekává spolupráci při rozvoji modelu podpory provozu technologické platformy ICT NTK, použitých technologií a architektury.

Poskytovatel je povinen sledovat technologické novinky a trendy a bude získané znalosti sdílet s Objednatelem a využívat je v jeho prospěch. Poskytovatel bude proaktivně navrhopvat Objednateli opatření, která mu umožní zvyšovat hospodárnost, snižovat pracnost a složitost

provozu technologické platformy ICT NTK se současným zachováním očekávaných vlastností Hlavních kategorií služeb.

Objednatel požaduje od Poskytovatele proaktivní přístup, úsilí o racionalizaci provozních nákladů a automatizaci rutinních úkonů, úsilí o snižování technologické závislosti Zadavatele a zvyšování předatelnosti jednotlivých součástí i celé technologické platformy ICT NTK.

Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) součinnost při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně Katalogových listů a nápravě zjištěných nedostatků.

Znalostní transfer

Z důvodu přechodu z interního na dodavatelský způsob zajišťování Služeb předpokládá Objednatel intenzivní oboustrannou součinnost při výměně informací a znalostí v úvodní Adaptační fázi plnění této Smlouvy. Objednatel nemůže Poskytovateli poskytnout garanci transferu znalostí od původních interních pracovníků, předpokládá se tedy proaktivní přístup a soběstačnost Poskytovatele. Znalostní transfer v Adaptační fázi předpokládá, že bude dosaženo nezbytné úrovně společné znalostní základny Poskytovatele a Objednatele pro plnění Služeb a dojde k nastavení mechanismů pro průběžný přenos znalostí. Přenos znalostí může probíhat přirozeně v souvislosti s plněním Služeb (například metodické vedení L1 podpory Objednatele nebo při analýze hlášených incidentů), případně cíleně pořádáním workshopů, seminářů, tvorbou metodik nebo doporučováním vhodných školení či publikací, atp.

Dokumentace

V rámci Adaptační fáze se Poskytovatel detailně seznámí se stávající dokumentací týkající se jím zajišťovaných Služeb, provede zhodnocení stavu existující dokumentace a navrhne případné změny. Zohlední přitom dostatečnost a úplnost dokumentace z pohledu případného poskytnutí Služeb exitu, splnění předpisů legislativního charakteru, požadavků zřizovatele Objednatele (Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy).

Po převzetí, zhodnocení a nezbytném doplnění či úpravách dokumentace bude Poskytovatel zodpovědný za její aktuálnost, dostupnost a srozumitelnost.

Správa a údržba technické dokumentace bude probíhat souběžně s ostatními činnostmi tak, aby provozní dokumentace vždy odpovídala skutečnému stavu technologické platformy ICT NTK a bylo možné na jejím základě provádět související provozní úkony. Dokumentace bude vedena v systému určeném Objednatelem. Poskytovatel bude pravidelně kontrolovat kvalitu a dodržování standardů pro tvorbu dokumentace a provádět pravidelnou obsahovou revizi vzhledem ke stavu dokumentovaných systémů.

Poskytovatel může využívat automatického generování dokumentace nebo zahrnout do dokumentace konfigurace dynamicky měnících se součástí (za předpokladu snadné čitelnosti a samopopisnosti).

Bezpečnost

Za stanovení bezpečnostní politiky odpovídá Objednatel. Poskytovatel se k této politice vyjadřuje a předkládá své připomínky a návrhy. Poskytovatel je povinen se řídit bezpečnostní politikou Objednatele, realizovat a proaktivně navrhovat opatření k zabezpečení

technologické platformy ICT NTK, provádět proaktivní monitoring a analýzu bezpečnostních incidentů. V případě zjištění bezpečnostních incidentů neprodleně informuje Objednatele. Poskytovatel navrhuje, případně provádí nezbytná opatření k zamezení vzniku újmy v souvislosti s odhaleným bezpečnostním incidentem. Na základě provedené analýzy příčiny a důsledků bezpečnostního incidentu Poskytovatel navrhuje Objednateli případné cílové řešení pro zamezení dalších výskytů. Poskytovatel zpracuje a předloží Objednateli vyhodnocení dopadů zjištěného incidentu.

Podpora technického provozu aplikačního vybavení

Objednatel provozuje převážnou většinu aplikačního vybavení ve vlastním datovém centru. Aplikační portfolio je tvořeno business aplikačním vybavením (např. knihovní systémy), podnikovými systémy (např. ekonomický, personální) a systémy technologické platformy ICT NTK (např. virtualizační platforma, IDM).

Požadovaná úroveň podpory technického provozu vychází u jednotlivých aplikací z jejich technologických, organizačních i personálních potřeb. Typickými činnostmi Poskytovatele v rámci podpory technického provozu aplikačního vybavení je:

1. Zajišťování síťové prostupnosti
2. Housing serveru ve vnitřní síti
3. Poskytování výpočetní a úložné kapacity (konfigurace a zpřístupnění serveru)
4. Poskytování prostředků platformy pro dosažení vysoké dostupnosti
5. Poskytování aplikačního či databázového serveru
6. Poskytování zálohovací služby
7. Poskytování služeb jednotného přihlašování, AAA, synchronizace informací s IDM
8. Poskytování komunikačních služeb platformy
9. Podpora správce aplikačního vybavení při využívání platformy
10. Poskytování konzultací integračního specialisty
11. Monitorování VM/OS; aplikačního a databázové serveru; případně přímo aplikace
12. Dohlížení VM/OS; VM/OS; aplikačního a databázové serveru; případně přímo aplikace
13. Garance dostupnosti VM/OS; aplikačního a databázové serveru; případně přímo aplikace (Poskytovatel garantuje dostupnost vybraných aplikací technologické platformy)
14. Zajišťování datové integrity (předpokládá existenci skriptů nebo delegovanou zodpovědnost za správu provozu lokální db)
15. Konzultace s aplikačním správcem nebo producentem aplikace nebo dalšími subjekty

Požadované úrovně podpory technického provozu jednotlivých aplikací jsou součástí podrobné dokumentace informačních systémů Objednatele (obsah přílohy č. 3 zadávací dokumentace). Objednatel si vyhrazuje úroveň podpory technického provozu jednotlivých aplikací v průběhu času upravovat. Stejně tak si Objednatel vyhrazuje možnost nahrazení, doplnění, či zrušení konkrétního aplikačního vybavení.

Objednatel plánuje obnovu svého datového centra, v souvislosti s tím je zvažováno rozšíření na dvě fyzické lokality, zbudování nové SAN a přípravou pro případnou využitelnost pro prostředí multitenantního hybridního cloudu v režimech tradiční virtualizace (IaaS) a kontejnerizace ve smyslu modelu známého jako "PaaS" řízeného jednotným katalogem služeb.

Maintenance aplikačního vybavení

Rozsah požadovaných činností v rámci maintenance je nastaven individuálně pro jednotlivé aplikace dle jejich provozních a organizačních podmínek. Objednatel si vyhrazuje možnost změny těchto požadavků, stejně jako nahrazení, doplnění, či zrušení konkrétního aplikačního vybavení.

Mezi činnostmi maintenance patří:

1. Návrh deploymentu
2. Nasazování aplikací případně jejich rozšíření
3. Nasazování aktualizací aplikací případně jejich rozšíření
4. Testování aktualizací, jejich plánování a vyhodnocování
5. Udržování provozuschopnosti prostřednictvím vývoje technologických a legislativních updatů (v případě interně vyvinutých aplikací nebo rozšíření).

V případě business a provozních aplikací zodpovídá za maintenance ve většině případů třetí strana nebo přímo pracovníci Objednatele a Poskytovatel jim poskytuje podporu, případně s nimi spolupracuje. Samostatné zajišťování maintenance Poskytovatelem je běžně požadováno u aplikačního vybavení technologické platformy ICT NTK.

Objednatel používá za účelem automatizace nasazování aktualizací nástroje WSUS (pro platformu Windows) a Ansible (pro linuxové koncové stanice). U linuxových serverových systémů probíhá aktualizace manuálně, žádoucí je však přechod na automatizované řešení. Se zvyšujícím se podílem mobilních zařízení na platformě Android a zařízení Apple je předpokládáno nasazení nástrojů pro jejich centralizovanou automatizovanou správu.

Pracnost nasazení aplikačního vybavení je ovlivněna mimo jiné úrovní zdokumentovanosti, rozsahem integrací, typy klientského rozhraní, použitými technologiemi či architekturou aplikačního vybavení. Tyto údaje jsou k dispozici v podrobné dokumentaci informačních systémů Objednatele.

Plánování aktualizací bude probíhat ve spolupráci s Objednatelem a případně dodavateli technologií prostřednictvím patch management plánu.

Rozvoj aplikačního vybavení

Změny funkčnosti aplikačního vybavení mohou být předmětem ad hoc požadavků Objednatele. Předmětem zvažovaných rozvojových požadavků je především interně vyvinuté aplikační vybavení technologické platformy ICT NTK. Širší okruh aplikačního vybavení může vyžadovat ad hoc rozvojové požadavky v rámci customizace, řešení problémů s kompatibilitou, přizpůsobování prostředí Objednatele, customizací neřešitelných konfiguračními nástroji a zajišťováním integrace s okolními systémy.

Interně vyvinuté aplikační vybavení je uvedeno v „Přehledu aplikačního vybavení“ a „Přehledu hlavních customizací a specifických technologických řešení“, které jsou obsahem přílohy č. 3 Popis dokumentace k seznámení s prostředím zadavatele zadávací dokumentace.

Interní vývoj se zaměřuje na automatizaci a zjednodušování dílčích úloh (většinou specifických pro prostředí NTK), vlastní vývoj je založen zpravidla na integraci opensource řešení pomocí

nástrojů, jež jsou v naprosté většině implementovány široce zastoupenými programovacími jazyky a frameworky, jež využívají dobře známé návrhové vzory.

Aplikační správa

Specifické požadavky na zajištění aplikační správy vybraného aplikačního vybavení jsou uvedeny v příslušných Katalogových listech. Mezi obecné činnosti aplikační správy patří:

1. Dohlížení na dodržování licenčních podmínek
2. Sledování plánů aktualizací, zpracovávání plán updatů aplikace
3. Komunikace s business vlastníkem aplikačního vybavení případně uživateli při nasazování aktualizací, domlouvání oken aktualizací s uživateli a technickým provozovatelem
4. Sledování logů a diagnostika správnosti chování aplikace
5. Hlášení bezpečnostních incidentů do tiketovacího systému
6. Zajišťování zaevidování aplikace do evidence SW Objednatele
7. Testování aplikačního vybavení po aktualizaci i před aktualizací
8. Shromažďování požadavků na rozvoj aplikačního vybavení a komunikace s vlastníkem aplikace
9. Zajišťování zpracování zadání funkční specifikace požadavků pro rozvoj
10. Zajišťování uživatelské podpory a podílení se na osvětě
11. Podílení se na tvorbě uživatelské dokumentace

Konkrétní požadavky na Poskytovatele týkající se obecných činností aplikačního správce jsou pro jednotlivé aplikace uvedeny v podrobné dokumentaci informačních systémů Objednatele (obsah přílohy č. 3 zadávací dokumentace). Objednatel si vyhrazuje požadavky u jednotlivých aplikací v průběhu času upravovat. Stejně tak si Objednatel vyhrazuje možnost nahrazení, doplnění, či zrušení konkrétního aplikačního vybavení.

SLA, slevy z ceny za porušení SLA

V článku 11.6 Smlouvy jsou uvedeny termíny pro odstranění obecných kategorií vad. Za vadu kategorie A dle článku 11.6 a) Smlouvy bude považována vada způsobující nedostupnost některé z Hlavních kategorií služeb nebo některého z Dílčích plnění všem jejich uživatelům případně jejich velké části. Vadou dle kategorie B dle článku 11.6 b) Smlouvy je vada způsobující neizolované zpomalení některé z Hlavních kategorií služeb nebo některého z Dílčích plnění, projevující se hromadícími se stížnostmi na jejich rychlost od většího množství uživatelů, nebo jejich zvýšená nespolehlivost projevující se opakujícími se výpadky. Vadou kategorie C dle článku 11.6 c) Smlouvy jsou všechny ostatní vady týkající se kterékoli ze Služeb nebo Dílčích plnění.

Řešení vad je upraveno v článku 11 Smlouvy.

Incident představuje neplánované přerušení fungování Služby či jakékoli její části, omezení kvality fungování Služby, anebo jakoukoliv prokazatelnou nefunkčnost Služby. Incident se projevuje zejména selháním Služby oproti funkčnosti a funkcionalitě specifikované v této

Technické specifikaci, a to vše bez ohledu na to, zda jde o vadu či nikoliv. Vada je vždy incidentem a jde tak o podmnožinu pojmu incident. Kategorizace incidentů je uvedena níže.

Poskytované Služby jsou vyhodnocovány prostřednictvím SLA parametrů, které jsou uvedeny u jednotlivých Katalogových listů.

V případech, kdy Poskytovatel v rámci poskytování Služeb (*Service level Agreement, SLA*), jejichž předmět je smluvně vymezen příslušným Katalogovým listem, nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období, vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z Ceny pro dané Vyhodnocovací období. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr).

Za nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba plánovaných Odstávek platformy, ty se do doby výpadku nezapočítávají.

Čas potřebný k odstranění incidentu třetí smluvní stranou (např. servis třetích stran, jakožto přímých smluvních partnerů Objednatele) se do Doby vyřešení incidentu (jak je tento pojem definován níže) nezapočítává.

V případě, že v důsledku výpadku jedné Služby dojde k výpadku i dalších Služeb, Smluvní strany se dohodly, že sleva z Ceny se uplatní pouze pro danou Službu, která způsobila výpadek i ostatních Služeb.

V případě, že dojde k nedodržení více dílčích SLA parametrů v rámci jedné Služby, Smluvní strany se dohodly, že sleva z Ceny se uplatní ke všem nedodržným dílčím SLA parametrům zvlášť a následně se dané slevy z Ceny sčítají.

Podmínkou plnění lhůt v rámci SLA parametrů je rovněž poskytování součinnosti ze strany Objednatele. V odůvodněných konkrétních případech lze lhůty písemnou dohodou zástupců obou Smluvních stran prodloužit.

Všechna uvedená SLA jsou určena výhradně pro produkční prostředí Objednatele, na testovací a další neprodukční prostředí Objednatele se SLA a související sankce nevztahují.

Řešením incidentu může být i alternativní, respektive dočasný postup (dále jen „**Workaround**“), případně proces, kterým je snížena závažnost problému na nižší prioritu. Workaround nesmí být zjevně nevhodný pro běžný provoz Objednatele, to znamená, že nesmí být nepřiměřeně pracný, blokuující personální či jiné kapacity Objednatele, nebo nesmí zahrnovat nepřiměřené manuální činnosti. Workaround by neměl, pokud možno vyžadovat Odstávku platformy.

Pokud vyřešení incidentu vyžaduje Odstávku platformy a Objednatel neudělí souhlas s Poskytovatelem navrženým termínem, nebude se doba, která vznikne od odmítnutého původně navrženého termínu Odstávky platformy do termínu provedení Odstávky platformy započítávat do Doby vyřešení incidentu.

Pokud se v souvislosti s vyřešením incidentu ukáže možnost systémového, respektive preventivního řešení, bude tento návrh Poskytovatelem předložen Objednateli a bude dále řešen dle postupu dohodnutého oběma Smluvními stranami.

1. Provozní doba (doba provozu Služby)

Doba, kdy je běžně daná technologická služba využívána jejími uživateli. Objednatel rozlišuje uváděné hodnoty dle toho, zda odpovídají pracovní době zaměstnanců, otevírací době pro veřejnost nebo provozní době budovy Objednatele.

2. Zaručená provozní doba

Zaručenou provozní dobou je míněna doba, v průběhu které Poskytovatel garantuje plnou nebo omezenou dostupnost Služby. Zaručená provozní doba je uváděna v jednotkách času (v hodinách).

3. Dostupnost

Dostupností je míněna dostupnost Služby v průběhu Zaručené provozní doby, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Do nedostupnosti se počítají doby trvání incidentů kategorie A (incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové Dostupnosti nezahrnují). Dostupnost Služby je vyhodnocována v procentech za Vyhodnocovací období.

4. Maximální doba výpadku

Maximální dobou výpadku je míněno maximální časové období, po které je v rámci Zaručené provozní doby přípustná jednorázová nedostupnost Služby. Maximální doba výpadku je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

5. Maximální doba nedostupnosti dat

Maximální dobou nedostupnosti dat je míněna ztráta nebo nedostupnost transakčních, aplikačních či systémových dat využívaných/spravovaných danou Službou. Maximální doba nedostupnosti dat je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách) v rámci Zaručené provozní doby.

6. Maximální doba servisní odezvy

Maximální dobou servisní odezvy je míněna doba, do které je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v ServiceDesku. Maximální doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v minutách nebo hodinách) v rámci Zaručené provozní doby.

7. Vyřešení incidentu – A, B a C

Upřesnění kategorií incidentů. Kategorie A – výpadek, resp. úplná nedostupnost Služby; Kategorie B – Závada nebo výpadek části Služby, které způsobí sníženou dostupnost Služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např. výpadek jednoho prvku; Kategorie C – závady, které neomezí provoz Služby a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.

Vyřešení incidentu je měřeno/vyhodnocováno v jednotkách času (v hodinách pro kategorii A, ve dnech pro kategorie B a C).

8. Doba zahájení řešení incidentu/požadavku

Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku na ServiceDesk Poskytovatele do okamžiku zahájení reálného řešení incidentu/požadavku. Poskytovatel je povinen formálně oznámit zahájení řešení incidentu/požadavku.

Doba zahájení řešení jeden kalendářní den znamená dobu do 24 hodin od okamžiku přijetí incidentu/požadavku na ServiceDesk Poskytovatele.

Doba zahájení řešení jedna hodina znamená dobu 60 minut od okamžiku přijetí incidentu/požadavku na ServiceDesk Poskytovatele.

9. Doba vyřešení incidentu/požadavku

Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku na ServiceDesk Poskytovatele do okamžiku doručení oznámení o vyřešení incidentu/požadavku Objednateli.

Objednatel má od doručení oznámení o vyřešení incidentu/požadavku 72 hodin na jeho uzavření. Pokud Objednatel nepovažuje incident/požadavek za vyřešený, může jej znovu otevřít k novému řešení. V případě, že bude prokázáno, že znovu otevření incidentu/požadavku bylo ze strany Objednatele oprávněné z důvodu, že incident/požadavek vyřešen nebyl, bude předchozí vyřešení incidentu/požadavku Poskytovatelem považováno za nesplněné (pro vyloučení jakýchkoli pochybností platí, že doba od doručení oznámení o vyřešení incidentu/požadavku do znovu otevření incidentu/požadavku se nezapočítává do Doby vyřešení incidentu/požadavku, resp. prodlení Poskytovatele).

10. Doba vyřešení incidentu prostřednictvím finálního řešení

V případě, kdy je incident řešen s využitím Workaround, bude na základě provedené analýzy dohodnuto finální řešení včetně stanovení lhůty dokončení.

11. Specifické SLA parametry vztahující se ke konkrétním katalogovým listům

- a) **Míra spokojenosti Objednatele s komunikací** – jedná se o celkové měsíční hodnocení spokojenosti pracovníků Objednatele komunikujících s Poskytovatelem prostřednictvím služeb ServiceDesku. Hodnocení uděluje pracovník Objednatele po každém uzavřeném požadavku na škále 0 až 10, kde nejvyšší hodnota znamená nejvyšší míru spokojenosti. Tato jednotlivá hodnocení budou statisticky zpracována a vznikne z nich celkové měsíční hodnocení.
- b) **Maximální doba zajištění fyzické přítomnosti dle požadavku** – doba, které uplyne od doručení požadavku Objednatele na fyzickou přítomnost pracovníka Poskytovatele do jeho skutečné fyzické přítomnosti v sídle Objednatele. Uvedená doba se počítá v rámci Zaručené provozní doby Služby.
- c) **První odezva u incidentů (A, B, C)** – doba, která uplyne od nahlášení incidentu po jakýkoliv typ odezvy na tento incident od Poskytovatele. Uvedená doba se počítá v rámci Zaručené provozní doby Služby.

- d) **Dojezdový čas pro řešení problémů v sídle Objednatele** – doba, které uplyne od doručení požadavku Objednatele na řešení problému za fyzické přítomnosti pracovníka Poskytovatele do jeho skutečné fyzické přítomnosti v sídle Objednatele. Uvedená doba se počítá v rámci Zaručené provozní doby Služby.
- e) **Dovolatelnost** – doba, po kterou v rámci Zaručené provozní doby nedojde k úspěšnému navázání telefonického kontaktu s pracovníkem Poskytovatele obsluhujícím telefonickou linku ServiceDesku vyhrazenou pro poskytování konzultací pracovníkům L1 podpory Objednatele.

Níže uvedená tabulka zobrazuje výčet parametrů SLA s příslušnými slevami z příslušné Ceny za poskytování Služeb dle Smlouvy a způsobem výpočtu.

Název parametru	Slevy z Ceny příslušné Služby v Kč (bez DPH)	Způsob výpočtu
Dostupnost Služby	1.000,-	Za každou započatou 0,1 % nedostupnosti nad stanovenou hodnotu parametru.
Max. doba výpadku	750,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru.
Max. doba nedostupnosti dat	750,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru.
Max. doba servisní odezvy	500,-	Za každých započatých 30 minut nad stanovenou hodnotu parametru.
Doba vyřešení incidentu kategorie A	500,- 1.000,- (u kritických služeb)	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru.
Doba vyřešení incidentu kategorie B	400,- 600,- (u kritických služeb)	Za každý započatý den nad stanovenou hodnotu parametru.
Doba vyřešení incidentu kategorie C	400,- 600,- (u kritických služeb)	Za každý započatý den nad stanovenou hodnotu parametru.
Doba vyřešení incidentu prostřednictvím finálního řešení	250,-	Za každý započatý den nad stanovenou hodnotu parametru.
Míra spokojenosti Objednatele s komunikací	0,-	N/A
Max. doba zajištění fyzické přítomnosti dle požadavku	500,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru.
První odezva u incidentů kategorie A nebo kategorie	500,-	Za každých započatých 30 minut nad

B		stanovenou hodnotu parametru.
První odezva u incidentů kategorie C	400,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru.
Dojezdový čas pro řešení problémů v sídle Objednatele	500,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru.
Dovolatelnost	500,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru.

Pozn. Kritické služby jsou vyznačeny v Katalogových listech.

Součinnost ze strany Objednatele

Ze strany Objednatele se předpokládá poskytnutí součinnosti nezbytné pro plnění Služeb. Jedná se zejména o:

- Bezúplatné zajištění fyzického přístupu do budovy (vnitřní části pro zaměstnance) a místa na výkon práce pracovníka Poskytovatele na adrese Objednatele.
- Zajištění vzdáleného přístupu skrze stabilní internetovou konektivitu.
- Součinnost při seznámení s prostředím Objednatele, dodání dostupné dokumentace, seznámení s procesy organizace.
- Součinnost při tvorbě a kontrole dokumentace.
- Součinnost při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění Služeb dle Katalogových listů a nápravě zjištěných nedostatků.
- Zajištění součinnosti technologického vendora/dodavatele provozovaného serverového hardware či aplikačního software a zároveň zajištění komunikace s vendorem/dodavatelem v případě nutnosti zásahu, oprav či výměn.

Měsíční Zpráva poskytovaných činností

Měsíční Zprávu poskytovaných činností za jednotlivé Služby dle Katalogových listů bude Poskytovatel zpracovávat tak, aby obsahovala minimálně následující informace v podobě a struktuře zvolené Poskytovatelem:

Úvodní manažerské shrnutí

- Celkové statistiky
- Přehled hlavních incidentů, změn a opatření

Shrnutí k naplňování obecných požadavků na poskytování Služeb

Seznam řešených incidentů a činností

- Datum
- Číslo tiketu
- Předmět tiketu
- Stav tiketu
- Katalogový list
- Kritičnost tiketu
- Čas servisní odezvy
- Datum a čas vyřešení

Změny a opatření

- Seznam změn (změna požadována Objednatelem)
 - Datum a čas založení požadavku na změnu
 - Číslo tiketu
 - Popis změny
 - Stav změny
- Seznam preventivních opatření
 - Datum a čas provedení opatření
 - Popis opatření včetně jeho odůvodnění
- Seznam profylaktických činností
 - Datum a čas provedení
 - Popis profylaktické činnosti

Statistiky ServiceDesku

- Celkový počet hlášených incidentů dle kritičnosti
- Počet vyřešených incidentů za uvedené období
- Počet nevyřešených incidentů za dané období a celkem
- Počet znovuotevřených incidentů v daném období
- Počet incidentů definovaných v SLA
- Počet incidentů mimo definované SLA

Plnění SLA parametrů Služeb

KL	Překročená maximální doba servisní odezvy	Překročená doba vyřešení incidentu A	Překročená doba vyřešení incidentu B	Překročená doba vyřešení incidentu C	Dosažená dostupnost	Předepsaná dostupnost
0	[min]	[hod]	[hod]	[hod]	%	%
1	[min]	[hod]	[hod]	[hod]	%	%
2	[min]	[hod]	[hod]	[hod]	%	%
...	[min]	[hod]	[hod]	[hod]	%	%

** Překročené doby jsou součtem časů všech tiketů v daném období nad rámec stanovených v SLA parametrech Katalogových listů*

- Vyhodnocení spokojenosti s prací ServiceDesku

Požadavky a návrhy

- Návrhy na zlepšení
- Požadavky na Objednatele
- Rizika pro správu včetně návrhu nápravných opatření

Přehled ad hoc činností (hrazených z Člověkodů)

- Harmonogram
 - Hlavní milníky a jejich naplnění
- Výkazy plnění
 - Č dílčí objednávky
 - Popis činnosti
 - MD – realizačního týmu

- MD - mimo realizační tým
- Přehled čerpání finančních prostředků

Poskytování Služeb dle Katalogových listů

Poskytovatel poskytuje Služby dle Katalogových listů, a to na základě Dílčích smluv.

KL0 Projektová, konzultační a metodická podpora

KL1 Správa dohledového systému

KL2 Správa tiketovacího systému a poskytování ServiceDesk služby

KL4 Podpora využívání síťového prostředí

KL5 Podpora využívání serverových systémů

KL6 Podpora využívání prostředí SAN, páskových mechanik a diskových polí

KL7 Správa zálohování

KL8 Správa virtualizační platformy

KL9 Správa serverových operačních systémů Microsoft Windows

KL10 Správa serverových operačních systémů Linux

KL11 Správa IDM platformy

KL12 Správa DB prostředí

KL13 Podpora technického provozu aplikačního vybavení

KL14 Podpora platformy pro správu koncových stanic a vybraných periférií

KL15 Podpora platformy pro tiskové řešení

KL17 Provoz, správa a údržba aplikačního vybavení pro další služby technologické platformy

Specifikace datového centra Objednatele, hardware vybavení, aplikačního vybavení, síťového prostředí, politik Objednatele aj. jsou rámcově uvedeny v příslušných Katalogových listech a podrobněji jsou k dispozici v Popisu informačních systémů zadavatele (obsah dle přílohy č. 3 zadávací dokumentace). Uváděné počty vybavení a soupisy hardware/software slouží k přípravě nabídek. V průběhu plnění Smlouvy se ve spolupráci s Poskytovatelem může toto prostředí Objednatele vyvíjet a měnit v souladu s plánem a informacemi, se kterými se Poskytovatel seznámil v DATA ROOMU v rámci Veřejné zakázky. K tomu se Smluvní strany zavazují každých dvanáct (12) měsíců trvání Smlouvy společně projednat plánované změny prostředí a zhodnocení dopadů plánovaných změn na poskytování Služeb. O změnách bude Objednatel Poskytovatele průběžně informovat, Poskytovatel bude vyhodnocovat a včas informovat Objednatele o případných dopadech na předmět plnění Smlouvy. Uchazeč předložením své nabídky stvrzuje, že se s touto specifikací seznámil.

Poskytovatel předloží Objednateli návrh aktualizace Katalogových listů, pokud změna v ICT prostředí Objednatele ovlivní jejich původní podobu. Jedná se zejména o změnu Zaručené provozní doby, změnu rozsahu či způsobu poskytování požadovaných činností, změnu rozsahu zapojení členů realizačního týmu, úpravu SLA parametrů, změnu limitu služby nebo způsobu jejího hodnocení. Jakákoli změna však bude provedena a možná pouze při dodržení podmínek vyplývajících z právních předpisů, zejména ZZVZ.

Práce nad rámec Katalogových listů bude objednáвана dle potřeb Objednatele prostřednictvím specialistů Poskytovatele:

Název specialisty	Očekávané zkušenosti a znalosti
Projektový manažer	Viz kvalifikační požadavky v zadávací dokumentaci
Specialista architekt řešení	Viz kvalifikační požadavky v zadávací dokumentaci
Specialista řízení integračních IT služeb	Viz kvalifikační požadavky v zadávací dokumentaci
IT specialista na prostředí poštovních serverů	Zkušenost s realizací alespoň dvou groupware řešení v lokálním prostředí zákazníka s obsluhou alespoň 300 mailových schránek, a to na pozici specialisty na prostředí poštovních serverů či obdobné pozici.
IT specialista na databázové systémy	Viz kvalifikační požadavky v zadávací dokumentaci
IT specialista pro systémy LAN	Viz kvalifikační požadavky v zadávací dokumentaci
IT specialista pro infrastrukturu pro ukládání dat a sítě SAN	Zkušenosti s provozem FC SAN řešení obsluhujícího minimálně 25 fyzických serverů, páskovou mechaniku a alespoň dvě dedikovaná disková pole, a to na pozici specialisty pro infrastrukturu perzistentního úložiště a sítě SAN či obdobné pozici.
IT specialista na systémy Firewall	Viz kvalifikační požadavky v zadávací dokumentaci
IT specialista na OS Microsoft Windows Server – Active Directory	Viz kvalifikační požadavky v zadávací dokumentaci
IT specialista na serverové operační systémy OS Linux Red Hat	Znalosti na úrovni potřebné pro certifikaci na produkt RHEL verze 7+ v úrovni RHCSA
Specialista na vysokou dostupnost Linux systémů	Viz kvalifikační požadavky v zadávací dokumentaci
IT specialista na systémy IP Monitoringu sítí	Viz kvalifikační požadavky v zadávací dokumentaci
IT specialista zálohování	Viz kvalifikační požadavky v zadávací dokumentaci
Programátoři	Min. 2 roky zkušenost s vývojem v programovacím jazyku Python, Min. 2 roky zkušenost s vývojem nad databázemi PostgreSQL nebo MariaDB, Zkušenost s vývojem v PHP, Ruby, Node.js, C, Haskell, Scheme a Java, Min. 2 roky zkušenost s technologiemi HTML, CSS a JavaScript v prostředí webového prohlížeče,

Objednatel připravil k plnění nad rámec Katalogových listů přehled indikovaných aktivit s možnou potřebou součinnosti Poskytovatele. Tento přehled je součástí obsahu přílohy č. 3

zadávací dokumentace. V rámci požadovaných Katalogových listů může docházet k potřebě ad hoc činností, které nejsou obsaženy v kalkulované ceně. Jedná se například o zajištění činností k přechodu na jiné než nyní provozované technologie, výměnu rozsáhlých technologických funkčních celků nebo aplikačního vybavení, rozvoj aplikačního vybavení a případných customizací, zavádění a změny integračních rozhraní, zavádění nebo součinnost při zavádění nových služeb.

POPIS SLUŽBY

Cílem tohoto Katalogového listu je organizační zajištění zakázky a získání konzultační a metodické podpory provozu a rozvoje technologické platformy ICT NTK.

Organizačním zajištěním je míněno především zabezpečení projektového řízení zakázky, výkaznictví či pravidelné komunikace Poskytovatele se Zadavatelem. Konzultační a metodickou podporou mají být pokryta jak průřezová témata týkající se celé technologické platformy ICT NTK, tak témata související s možnostmi jejího využití a integrovatelností. Odborná konzultační podpora bude poskytována osobám zodpovědným za management, architekturu ICT NTK, akvizici ICT vybavení a služeb, či správu aplikačního vybavení a bude se týkat například vyhodnocování potenciálu technologické platformy ICT NTK, dopadů změn okolního prostředí na platformu či zprostředkovaně jí podporované služby a vybavení, možností zajištění provozu platformy nebo zlepšování uživatelského zážitku. Správcům aplikačního vybavení bude odborná konzultační podpora poskytována především v otázkách technického provozu (např. problematice dosahování vysoké dostupnosti aplikací, ukládání dat, optimalizace využívání výpočetních kapacit) a využívání služeb platformy (např. možností využívání dohledového systému, služeb jednotného přihlašování, deployment nástrojů).

V rámci této Služby bude Poskytovatel vykonávat následující činnosti:

A. Organizační podpora zakázky:

- Zajištění projektového řízení a výkaznictví
- Zajišťování spolupráce při aktualizaci provozních dokumentů
- Součinnost při vyhodnocování dodržování smluvních podmínek, zejména
 - Zajištění předkládání měsíční Zprávy o poskytovaných činnostech
 - Reporting stavu plnění SLA a soupis odchylek
 - Reporting řešených incidentů za poslední kalendářní měsíc
 - Předkládání akčního plánu, návrhů na zlepšení a přijatých opatření pro další měsíc
- Součinnost při zajišťování eskalačních procesů a uplatňování sankcí
- Spolupráce při přijímání nápravných opatření
- Zajišťování procesů souvisejících s předáváním výstupů

B. Odborná konzultační podpora a spolupráce při zejména:

- tvorbě a aktualizaci architektonického návrhu technologické platformy
- posuzování dopadů změn v ICT prostředí na technologickou platformu včetně monitorování vnějších vlivů
- koncepčním nastavení provozu technologické platformy
- zajišťování architektonického souladu všech ICT komponent technologické platformy ICT NTK
- přípravě koncepční dokumentace, především koncepci provozu
- přípravě zásadních rozvojových projektů

- využívání technologické platformy ICT NTK k provozu a správě aplikačního vybavení
 - obnovování a pořizování ICT vybavení a služeb
 - vedení evidence spravovaných fyzických i virtuálních zařízení
- C. Údržba schémat funkčních celků a jejich souvislostí
- D. Pravidelný kontakt s Objednatel (například. účast na jednáních provozních a pracovních týmů Objednatele a poradách dle požadavků Objednatele)
- E. Zajištění koordinace činností s třetími stranami
- F. Zajištění řešení požadavků na základě potřeb Objednatele
- G. Poskytování součinnosti při přípravě reportů pro management Objednatele
- H. Zajištění součinnosti při plánování rozvoje ICT prostředků Objednatele
- I. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v technologické platformě (společně s dodavatelem technologií).

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE KE SLUŽBĚ

Koncepce, směrnice a organizační dokumentace je dostupná v obsahu přílohy č. 3 Popis dokumentace k seznámení s prostředím zadavatele zadávací dokumentace.

DOPLŇUJÍCÍ PODMÍNKY A POŽADAVKY

Indikativní výčet předpokládaných dalších Služeb technologické a aplikační podpory	Další Člověkodny nad rámec sjednaného limitu
Limit objemu Služby	Požadavek na maximální kapacitu 20 Člověkodnů měsíčně s osobní přítomností dle domluvy
Doba provozu Služby	8:30 – 16:30 (pracovní dny)
Omezení a požadavky na součinnost	Součinnost se týká pracovníků managementu Objednatele, pracovníků či Objednatel pověřených subjektů zodpovědných za ICT architekturu, akvizici, provoz a správu ICT vybavení.
Další podmínky	Maximální dobou servisní odezvy je zamýšlena doba od okamžiku Objednatel zahájené telefonické, SMS či emailové komunikace do okamžiku první reakce

	Poskytovatele na tuto komunikaci. Tato hodnota se vyhodnocuje v rámci nastavené zaručené provozní doby.	
PARAMETRY SLA		
Zaručená provozní doba	[hod-hod]	8:30 – 16:30 (pracovní dny)
Max. doba servisní odezvy	[hod]	8
Max. doba zajištění fyzické přítomnosti dle požadavku	[hod]	16
HODNOCENÍ SLUŽBY		
Na základě měsíční Zprávy.		

Katalogový list 1 – Správa dohledového systému

POPIS SLUŽBY

Dohledový systém Objednatele je součástí technologické platformy ICT NTK. Poskytovatel má za úkol zajistit jeho bezproblémový technický provoz v datovém centru Objednatele, zajistit jeho aktuálnost, bezpečnost a využitelnost pro monitorování požadovaného ICT vybavení. Dohledový systém využívají jako jednu ze služeb platformy provozní a business aplikace, Objednatel využívá dohledový systém také jako nástroj pro monitoring využívání svých ICT prostředků, což zprostředkovává i informace o stavu vybavení spadajícího do technologické vrstvy network, compute a storage.

Poskytovatel bude spolupracovat s třetími stranami při konfiguraci dohledového systému pro Objednatelem určené ICT vybavení, přičemž provozovatelé tohoto vybavení budou mít zodpovědnost za předávání dat dohledovému systému a Poskytovatel za zajištění jejich zpracování dohledovým systémem.

Objednatel požaduje, aby byl jeho dohledový systém využíván pro monitoring dostupnosti služeb technologické platformy a monitoring plnění SLA této zakázky.

Předmětem Služeb tohoto katalogové listu je **dohledový systém Objednatele**. Poskytovatel bude zodpovědný za jeho technický provoz, maintenance i aplikační správu.

Kromě běžných činností spojených s rolí technického provozovatele a aplikačního správce bude Poskytovatel vykonávat následující činnosti:

- A. Provádění proaktivní konfigurace sledovaných zařízení a ukazatelů pro předejití nežádoucím situacím
- B. Zajišťování dostatečné propustnosti dohledového systému pro sledování veškerých potřebných ukazatelů
- C. Optimalizování databáze nebo vývoj efektivnějších detekčních metod.

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE KE SLUŽBĚ

Monitoring a dohled je realizován pomocí nástroje Zabbix verze 5.

Napojení ICT vybavení na dohledový systém je ve většině případů řešeno prostřednictvím standardních protokolů a nástrojů.

Ověření funkčnosti dohledového systému pro monitoring SLA zakázky proběhlo v rámci přípravy zakázky a bylo provedeno ve spolupráci s externím subjektem.

Aktuálně je monitorováno cca 62 000 metrik napříč cca 600 zařízeními. Monitorovaná zařízení jsou následujících typů:

- servery (fyzické i virtuální)
- vybrané aplikace a jejich služby

- tiskárny
- síťové prvky
- SAN
- kamery
- signage zařízení

Systém je napojen na interní LDAP, který slouží k autentizaci uživatelů. Notifikace jsou řešeny primárně pomocí protokolu Matrix (lokální instalace Synapse serveru s vlastní místností), u některých uživatelů pomocí mailu.

Kromě standardního dohledu probíhá ještě sběr NetFlow záznamů pomocí vlastního nástroje (Haskell + PostgreSQL). Podpora nástrojů sbírajících NetFlow data je součástí Katalogového listu 4.

Poskytovatel je povinen provozovat stávající dohledový systém Zabbix. Provoz pouhé sondy napojené na dohledový systém Poskytovatele mimo datové centrum Objednatele není přípustný. Data z dohledového systému jsou vlastnictvím Objednatele a budou ukládána v jeho datovém centru. Aplikace i databáze jsou provozovány v datovém centru Objednatele.

Poskytovatel je povinen zabezpečit, aby dohledový systém podporoval bezproblémový provoz ICT Objednatele. Poskytovatel se podílí na definování požadavků, jejich implementaci (konfiguraci) a zabezpečuje funkčnost. Poskytovatel je povinen zabezpečit, aby dohledový systém plnil tyto funkce:

- 1) Webové rozhraní s možností přístupu online a to i pro pracovníky Objednatele
- 2) Konfigurovatelné notifikace pomocí emailu, SMS nebo IM aplikací
- 3) Sledování stavu fyzických a virtuálních prvků infrastruktury a to včetně blade chassis, blade i non-blade serverů, tiskáren a multifunkčních zařízení a dalších specializovaných zařízení
- 4) Automatický výpočet záznamů pro sledování dlouhodobých trendů.
- 5) Podpora pro monitoring databází Oracle, PostgreSQL, MSSQL a MariaDB.
- 6) Automatická detekce nových zařízení nebo jejich parametrů na základě šablon a pravidel, zejména pak:
 - a) Automatická detekce hostitelů a jejich klasifikace na základě uname a SNMP pravidel
 - b) Automatická detekce CPU, souborových systémů, síťových rozhraní, systémových služeb a dalších kolekcí a to i při dodatečných změnách v konfiguraci zařízení
 - c) Automatická expirace odstraněných automaticky detekovaných položek
- 7) Podpora pro aktivní a pasivní monitoring:
 - a) Podpora IPv4, IPv6, HTTP, SSH, SNMP, IPMI, WMI, ODBC, sledování logů a vlastních protokolů pro aktivní monitoring
 - b) Monitoring na základě příjmu SNMP trapů a pasivního příjmu naměřených hodnot
- 8) Podpora pro vizualizaci naměřených ukazatelů:
 - a) Automatická tvorba grafů veškerých naměřených hodnot v čase
 - b) Možnost sestavit si vlastní grafy na základě skupin sledovaných hodnot
 - c) Možnost sestavit si dashboardy s několika grafy
 - d) API pro napojení na externí vizualizační nástroje
- 9) Import a export konfiguračních šablon ve formátu XML (např. šablony hostů, služeb, skupin hostů, metrik, aplikací, grafů, soustav grafů, discovery pravidel a měřených hodnot)

DOPLŇUJÍCÍ PODMÍNKY A POŽADAVKY		
Indikativní výčet předpokládaných dalších Služeb technologické a aplikační podpory	Koncepční přenastavení v případě překročení nastaveného limitu Služby	
Limit objemu Služby	Nanejvýš 1000 monitorovaných hostitelů Nanejvýš 200 tis. monitorovaných ukazatelů	
Doba provozu Služby	24x7	
Omezení a požadavky na součinnost	Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Poskytovatele, jsou vyloučeny z tohoto SLA. V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku poskytované Služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Objednatele, Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv negativní důsledky vyplývající z takového výpadku.	
Další podmínky	Technické řešení dohledového systému je hodnoceno jako kritická služba	
PARAMETRY SLA		
Dostupnost	[%/měsíc]	99,9
Zaručená provozní doba	[hodin-hodin]	08:00 – 20:00 (pracovní dny)
Max. doba výpadku	[hodiny]	8
Max. doba nedostupnosti dat	[hodiny]	24
Max. doba servisní odezvy	[minuty]	60
Doba vyřešení incidentu – A	[hodiny]	8
Doba vyřešení incidentu – B	[dny]	3
Doba vyřešení incidentu – C	[dny]	5
HODNOCENÍ SLUŽBY		
Na základě měsíční Zprávy.		

POPIS SLUŽBY

Objednatel požaduje zajištění technického provozu, maintenance a aplikační správy svého tiketovacího systému. Prostřednictvím tohoto systému bude Objednatel od Poskytovatele čerpat službu ServiceDesk. Služba ServiceDesk je určena pracovníkům uživatelské podpory a správcům aplikací Objednatele pro bezproblémové využívání nástrojů technologické platformy ICT NTK. Pracovníci interní L1 podpory Objednatele zajišťují řadu běžných provozních úkonů prostřednictvím nástrojů technologické platformy ICT NTK, součástí služby je proto i předcházení vzniku požadavků a dotazů na ServiceDesk. Poskytovatel bude za tímto účelem metodicky podporovat L1 pracovníky help desku a automatizovat jím vykonávané opakující se úkony.

Popis činností:

A. Správa aplikačního vybavení:

- Technický provoz, maintenance a aplikační správa tiketovacího systému Objednatele včetně podpory interně vyvinutých rozšíření a napojení tiketovacího systému na okolní systémy, případně i na tiketovací systém Poskytovatele
- Technický provoz nástrojů pro strukturované zadávání helpdesk požadavků (aktuálně řešeno aplikací helpdesk web)
- Technický provoz a maintenance skriptů pro automatizaci úkonů interní L1 podpory (aktuálně řeší NTK tool).

B. Poskytování ServiceDesk služby, v rámci které Poskytovatel:

- Přijímá požadavky nebo dotazy od L1 pracovníků help desku Objednatele a správců aplikací primárně prostřednictvím tiketovacího systému Objednatele nebo emailem. V případě potřeby umožňuje Poskytovatel pracovníkům L1 Objednatele a správcům aplikací telefonické konzultace, za tímto účelem provozuje Poskytovatel vyhrazenou telefonickou linku.
- Přebírá tyto požadavky a dotazy a navrhuje případnou úpravu nastavených kategorií, priorit a případně validuje, upraví nebo doplní analýzu příčin.
- Zajišťuje vyřízení požadavků a incidentů dle smluvně sjednaných SLA.
- Předává a distribuuje požadavky a incidenty na základě výsledku analýzy problému interním řešitelům L2 Poskytovatele (dle příslušnosti ke Katalogovým listům) nebo jiným dodavatelům podpory.
- Zadává do tiketovacího systému incidenty hlášené jinými komunikačními kanály a také incidenty, které vznikly na základě reakce na hlášení dohledového systému případně na základě proaktivního přístupu Poskytovatele při zamezování provozních problémů a telefonické konzultace.
- Navrhuje a zpřístupňuje přehledy a statistiky vypořádání požadavků vybraným pracovníkům Objednatele.
- Zajišťuje odbornou technickou podporu pracovníkům L1 Objednatele a podporuje jejich odborné a metodické vedení především prostřednictvím:
 - Dokumentace a automatizace postupů pro zvýšení efektivity pracovníků L1 Objednatele;
 - Spolupráce na metodickém vedení a uvádění pracovníků L1 Objednatele do správných pracovních postupů;

- Přípravy návrhu metodiky a její aktualizace pro všechny úrovně podpory.
- Zajišťuje údržbu checklistů pro opakované úlohy.
- Připravuje návrhy na zvýšení spokojenosti s kvalitou služby.

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE KE SLUŽBĚ

Objednatel bude zajišťovat L1 help desk pro své zaměstnance i zákazníky prostřednictvím interního týmu. Objednatel bude využívat pro L1 help desk vlastní ticketovací systém (aktuálně Redmine - více viz obsah přílohy č. 3 zadávací dokumentace). Poskytovatel může pro svou činnost využívat přímo ticketovací systém Objednatele nebo se na něj napojit ze svého ticketovacího systému prostřednictvím RestAPI. V takovém případě musí Poskytovatel zajistit, aby ticketovací systém Objednatele obsahoval všechna data potřebná pro reporting této zakázky a aby pracovníci Objednatele nebyli nuceni pracovat v ticketovacím systému Poskytovatele.

Objednatel předává Poskytovateli k řešení incidenty, požadavky a dotazy spadající do úrovně L2 zajišťované Poskytovatelem prostřednictvím svého ticketovacího systému, které jsou již kategorizovány a prioritizovány a obsahují případný návrh analýzy příčin. Poskytovatel řeší především požadavky, incidenty a dotazy vyžadující odborně náročné činnosti, např. metodicko-technické analýzy složitých problémů, komunikace s dodavatelem technologií.

Ticketovací systém Objednatele musí vyhovovat pro:

1. Přijímání požadavků (včetně dotazů) od Objednatele a zajištění jejich vyřešení v souladu se smluvně sjednanou SLA.
2. Zajištění on-line monitoringu stavu řešení jednotlivých požadavků, jejich kategorizaci, prioritizaci a case management.
3. Přípravu reportů, statistik a vlastních front a individualizovaných pohledů.
4. Zajištění výstupů, použitelných k objektivnímu měření kvality poskytovaných Služeb dle zadávací dokumentace.
5. Poskytování zpětné vazby po vyřešení požadavku nebo incidentu
6. Definování rolí (minimálně admin, řešitel a uživatel)
7. Definování uživatelských rolí (například manažer od Objednatele, který vidí souhrnné reporty a seznam aktuálních požadavků)
8. Šifrovanou komunikaci SSL

Help desk web

Jedná se o webové formuláře určené pro strukturované zadávání požadavků směřované interní L1 podpoře. Toto rozšíření je interně vyvíjené pracovníky L1 podpory a jeho cílem je zjednodušení komunikace se žadateli.

NTK tool

Jedná se o sadu interně vyvinutých skriptů, využívajících nástroje technologické platformy k automatizaci vybraných rutinních úloh interní L1 podpory.

Pokud Poskytovatel využije možnost napojení svého ticketovacího systému na systém Objednatele, pak musí zabezpečit konzistenci a úplnost dat v systému Objednatele. K připojení použije stávající

Rest API tiketovacího systému Objednatele.		
DOPLŇUJÍCÍ PODMÍNKY A POŽADAVKY		
Indikativní výčet předpokládaných dalších Služeb technologické a aplikační podpory	Analýzy neoprávněných hlášení incidentů v případě, kdy se budou vyskytovat ve vyšší než obvyklé míře.	
Limit objemu Služby		
Doba provozu Služby	24x7	
Omezení a požadavky na součinnost		
Další podmínky	<p>Tiketovací systém Objednatele je hodnocen jako kritická služba.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaným subjektům) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto Katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Poskytovatel může pro svou činnost využívat přímo tiketovací systém Objednatele, případně se prostřednictvím API napojit vlastním tiketovacím systémem. V takovém případě je Poskytovatel povinen se napojit nejpozději do jednoho (1) měsíce od účinnosti Smlouvy.</p>	
PARAMETRY SLA		
SLA pro ServiceDesk službu:		
Dovolatelnost	[hodin]	2
Zaručená provozní doba	[hodiny-hodiny]	8:30 – 16:30 (pracovní dny)
První odezva u incidentů označených kategorií A nebo B	[hod]	0,5
První odezva u požadavků a incidentů označených kategorií C (v pracovní době nebo pohotovosti)	[hod]	2
Míra spokojenosti Objednatele s komunikací	[1-10] - 10 nejlepší	5
Dojezdový čas pro řešení problémů v sídle Objednatele	[minuty]	Maximálně 120
SLA pro technické řešení (tiketovací systém včetně případného napojení na tiketovací systém Poskytovatele):		
Dostupnost	[%/měsíc]	99,9
Zaručená provozní doba	[hodiny-hodiny]	8:00 – 20:00 (pracovní dny)

Max. doba nedostupnosti dat	[hodiny]	12
Max. doba servisní odezvy	[minuty]	60
Doba vyřešení incidentu – A	[hodiny]	8
Doba vyřešení incidentu – B	[dny]	3
Doba vyřešení incidentu – C	[dny]	5
HODNOCENÍ SLUŽBY		
Na základě měsíční Zprávy.		

POPIS SLUŽBY

Síťové prvky a síťová infrastruktura jsou ve vlastnictví Objednatele, jejich podporu si Objednatel pořizuje od třetích stran. Úkolem Poskytovatele je konfigurace síťových služeb ovlivňujících provoz technologické platformy ICT NTK (potažmo koncových zařízení, vybavení datového centra, aplikačního vybavení i AV techniky), technický provoz a správa nástrojů sloužících k automatizaci provozní konfigurace síťových prvků a zařízení, k usnadnění přístupu k síťovým službám či zvýšení zabezpečení jejich využívání. Poskytovatel má také za úkol monitorovat síťový provoz s cílem včasného odhalování závad a nedostatků technologické platformy a jejího využívání. Případné zjištěné závady, výkonnostní nebo bezpečnostní problémy síťových prvků Poskytovatel proaktivně eskaluje na poskytovatele jejich podpory.

Popis činností:

- A. Požadavky na správu aplikačního vybavení technologické platformy pro oblast využívání síťového prostředí:
- Technický provoz, maintenance a aplikační správa nástroje pro konfiguraci síťových služeb DHCP, Radius a DNS (aktuálně řešeno interně vyvinutým nástrojem Adminátor).
 - Technický provoz, maintenance a aplikační správa VPN systému (aktuálně Softether) s podporou více protokolů (OpenVPN, L2TP, IPSec, ...), integrací na LDAP a možností definovat přístupové politiky (cílová VLAN a podobně).
 - Technický provoz, maintenance nástroje pro správu a plánování AdHoc WiFi sítí (aktuálně interně vyvinutý nástroj Wifinátor)
 - Technický provoz, maintenance nástroje pro Ukládání Netflow záznamů do DB (aktuálně interně vyvinutý nástroj Netflow)
- B. Požadavky na správu a konfiguraci aktivních prvků v prostředí více VLAN ve spolupráci s ostatními subjekty (ostatní dodavatelé a interní pracovníci Objednatele) a v návaznosti na níže zmíněné komponenty síťového prostředí:
- Konfigurace DHCP, Radius a DNS
 - Správa a konfigurace VPN
 - Konfigurace Firewallu
 - Správa přístupů mezi sítěmi určenými pro zaměstnance, technologie, z Internetu dostupné služby (např. webová rozhraní IS, integrační API, SSO, ...) a služby dostupné pouze v budově (tiskový systém, CCTV kamerový systém, ...).
 - SNAT, DNAT a load balancerů dle potřeb konkrétních systémů a služeb
 - Routing
 - Konfigurace Core Switch
 - VLAN (definice, nastavení LAG)
 - Konfigurace přístupových portů a switche v blade chassis
 - VLAN
 - Konfigurace portů
 - Monitoring a správa konfiguračních profilů

- Konfigurace Wifi controler, Wifi AP
 - operativní konfigurace pro zajištění prostupnosti mezi sítěmi či viditelnosti přidávaných zařízení
- C. Požadavky na spolupráci s poskytovatelem podpory síťových prvků při:
- Správě a využívání skriptů pro ukládání konfigurací síťových prvků
 - Monitorování síťového provozu a fyzického zapojení
 - Analýze nežádoucího chování síťového prostředí
 - Navrhování reaktivních a proaktivních zásahů s cílem předcházení nebo zmírnění dopadů nežádoucího chování síťového prostředí.
 - Dokumentaci adresního plánu sítě LAN
 - Diagnostice nežádoucího chování aktivních a pasivních prvků sítě (zejména v návaznosti na Poskytovatelem zajišťované konfigurace)
- D. Požadavky na integrace:
- Napojení na zálohovací systém: Definice vhodných politik pro zálohování
 - Napojení na dohledový systém: Návrhy konfigurace aktivních prvků za účelem efektivního monitorování klíčových provozních ukazatelů a analýzy síťového provozu

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE KE SLUŽBĚ

V infrastruktuře Objednatele je nainstalováno přibližně 100 ks síťových přepínačů a 150 ks WiFi přístupových bodů. Kromě přístupové sítě se jedná i o síť datového centra, tj. především core switche a switche v blade chassis. Core a páteřní přístupová síť je provozována v režimu vysoké dostupnosti. Pro sdruženou konfiguraci DNS, DHCP, RADIUS a monitoring konfigurace access vrstvy switchů aktuálně využívá Objednatel vlastní aplikaci Adminátor. Objednatel je napojen na akademickou síť CESNET a vystupuje v roli poskytovatele služeb i identit pro federaci Eduroam.

Schéma síťové architektury je obsahem přílohy č. 3 Popis dokumentace k seznámení s prostředím zadavatele zadávací dokumentace.

DOPLŇUJÍCÍ PODMÍNKY A POŽADAVKY

Indikativní výčet předpokládaných dalších Služeb technologické a aplikační podpory	Rozvoj interně vyvinutých nástrojů
Limit objemu Služby	
Doba provozu Služby	24x7
Omezení a požadavky na součinnost	

Další podmínky	Vybrané síťové služby jsou hodnoceny jako kritická služba. Výčet kritických síťových služeb je obsahem přílohy č. 3 Popis dokumentace k seznámení s prostředím zadavatele zadávací dokumentace.	
PARAMETRY SLA		
Dostupnost (technického řešení)	[%/měsíc]	99,9
Zaručená provozní doba	[hodiny-hodiny]	8:00 – 20:00 (pracovní dny)
Max. doba výpadku (ostatní síťové služby)	[hodiny]	6
Max. doba výpadku (kritické síťové služby)	[hodiny]	2
Max. doba servisní odezvy	[minuty]	30
Doba vyřešení incidentu – A	[hodiny]	6
Doba vyřešení incidentu – B	[dny]	3
Doba vyřešení incidentu – C	[dny]	5
HODNOCENÍ SLUŽBY		
Na základě měsíční Zprávy.		

Katalogový list 5 – Podpora využívání serverových systémů

POPIS SLUŽBY	
<p>Objednatel je vlastníkem serverových systémů a jejich podporu si pořizuje od třetích stran. Poskytovatel zajišťuje provozní konfiguraci serverových systémů za účelem optimalizace využití výpočetního výkonu technologickou platformou ICT NTK především pak pro virtualizační platformu a operační systémy. Poskytovatel Objednatele odborně podporuje ve styku s poskytovateli podpory serverových systémů a pomáhá Objednateli při hodnocení stavu a funkčnosti serverových systémů a podporuje ho při diagnostice závad a jejich řešení.</p> <p>V rámci této Služby bude Poskytovatel vykonávat následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Provozní konfigurace serverových systémů a správa management clusteru. B. Podpora monitoringu dostupnosti serverových systémů. C. Podpora monitoringu výkonnosti serverových systémů. D. Spolupráce na návrhu preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu serverových systémů (dle aktuální situace). E. Odborná technická podpora při zajišťování odstraňování závad v předmětné oblasti. F. Spolupráce na aktualizaci provozní dokumentace serverů. G. Spolupráce při výměně vadných komponent spotřebního charakteru (např. HDD a RAM) či mimo záruky a případná součinnost s dodavatelem hardware při řešení problémů. 	
DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE KE SLUŽBĚ	
Schéma stávajícího datového centra i popis plánu obnovy datového centra je obsahem přílohy č. 3 Popis dokumentace k seznámení s prostředím zadavatele zadávací dokumentace.	
DOPLŇUJÍCÍ PODMÍNKY A POŽADAVKY	
Indikativní výčet předpokládaných dalších Služeb technologické a aplikační podpory	
Limit objemu Služby	
Doba provozu Služby	24x7
Omezení a požadavky na součinnost	Katalogový listu se netýká pracovních stanic, kiosků apod.

	Objednatel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového hardware a zároveň ve spolupráci s Poskytovatelem zajišťuje komunikaci s vendorem/dodavatelem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.	
Další podmínky		
PARAMETRY SLA		
Dostupnost (technického řešení)	[%/měsíc]	99,9
Zaručená provozní doba	[hodiny-hodiny]	08:00 – 20:00 (pracovní dny)
Max. doba výpadku	[hodiny]	8
Max. doba nedostupnosti dat	[hodiny]	8
Max. doba servisní odezvy	[minuty]	60
Doba vyřešení incidentu – A	[hodiny]	8
Doba vyřešení incidentu – B	[dny]	3
Doba vyřešení incidentu – C	[dny]	5
HODNOCENÍ SLUŽBY		
Na základě měsíční Zprávy.		

POPIS SLUŽBY

Objednatel je vlastníkem předmětného vybavení a jeho podporu si pořizuje od třetích stran. Poskytovatel zajišťuje provozní konfiguraci vybavení za účelem optimalizace využití technologickou platformou ICT NTK především pak pro bezproblémové a efektivní ukládání dat a zálohování provozovaných serverů a zařízení. Poskytovatel Objednatele odborně podporuje ve styku s poskytovateli podpory serverových systémů a pomáhá Objednateli při hodnocení stavu a funkčnosti serverových systémů a podporuje ho při diagnostice závad a jejich řešení.

V rámci této Služby bude Poskytovatel vykonávat následující činnosti:

A. Provádění provozní konfigurace

- Fibre Channel SAN switche, F2D, páskových mechanik a diskového pole
 - Zónování
 - LUN masking
- Diskového pole
 - Export a sizing LUN
 - Management RAID skupin
 - Tiering

B. Kontrola dostupnosti FC switchů a diskových polí

C. Správa dokumentace zón sítě SAN

D. Provádění zálohování konfigurací

E. Zajišťování podpory monitoringu a dohledu

- Správa napojení prvků na dohledový systém
- Kontrola monitoringu služby
- Kontrola funkčnosti v návaznosti na koncové body (tj. nejčastěji servery)

F. Odborná podpora při:

- Zajišťování odstraňování závad
- Navrhování preventivních opatření k zajištění optimálního využití hardware prostředků

G. Spolupráce při výměně vadných komponent spotřebního charakteru či mimo záruky a případná součinnost s dodavatelem hardware při řešení problémů.

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE KE SLUŽBĚ		
Schéma stávajícího datového centra i popis plánu obnovy datového centra je obsahem přílohy č. 3 Popis dokumentace k seznámení s prostředím zadavatele zadávací dokumentace.		
DOPLŇUJÍCÍ PODMÍNKY A POŽADAVKY		
Indikativní výčet předpokládaných dalších Služeb technologické a aplikační podpory		
Limit objemu Služby		
Doba provozu Služby	24x7	
Omezení a požadavky na součinnost	Objednatel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového hardware a zároveň zajišťuje komunikaci s vendorem/dodavatelem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.	
Další podmínky	Služba je hodnocena jako kritická služba.	
PARAMETRY SLA		
Dostupnost (technického řešení)	[%/měsíc]	99,9
Zaručená provozní doba	[hodiny-hodiny]	8:00 – 20:00 (pracovní dny)
Max. doba výpadku	[hodiny]	8
Max. doba nedostupnosti dat	[hodiny]	8
Max. doba servisní odezvy	[minuty]	60
Doba vyřešení incidentu – A	[hodiny]	8
Doba vyřešení incidentu – B	[dny]	3
Doba vyřešení incidentu – C	[dny]	5
HODNOCENÍ SLUŽBY		
Na základě měsíční Zprávy.		

Katalogový list 7 – Správa zálohování

POPIS SLUŽBY	
<p>Zálohování je jednou ze služeb technologické platformy ICT NTK. Poskytovatel bude technicky provozovat, spravovat a využívat aplikační vybavení Objednatele pro zálohování, ke kterému si Objednatel zakupuje podporu v podobě aktualizací.</p> <p>V rámci této Služby bude Poskytovatel vykonávat následující činnosti:</p> <p>A. Technický provoz, maintenance a aplikační správa zálohovacího řešení (aktuálně řešení Dataprotector)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Monitoring funkčnosti zálohovacího systému▪ Kontrola výkonnosti a performance monitoring▪ Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře▪ Nasazování a instalace aktualizací zálohovacího software dle schválených požadavků Objednatele a dle specifikace dodavatele zálohovací technologie▪ Změny konfigurace zálohovacích serverů dle schválených požadavků Objednatele a dle specifikace dodavatele zálohovací technologie <p>B. Správa instalačních skriptů a skriptů pro konfiguraci záloh</p> <p>C. Provozování zálohovací služby</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Instalace a konfigurace zálohovacích agentů dle zadání Objednatele (aktuálně nástroj Data Protector)▪ Konfigurace plánu jednotlivých záloh dle specifikace Objednatele▪ Profylaktické činnosti – kontrola datového úložiště a opotřebení zálohovacích pásek▪ Monitoring výsledků zálohovacích úloh <p>D. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Aktuální plán zálohování všech relevantních serverů a zařízení▪ Aktuální popis typových záloh (doba zálohování, dostupnost) <p>E. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti</p>	
DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE KE SLUŽBĚ	
DOPLŇUJÍCÍ PODMÍNKY A POŽADAVKY	
Indikativní výčet předpokládaných dalších Služeb technologické a aplikační podpory	Spolupráce na zpracování Disaster recovery plánu s Objednatelem Instalace nových zálohovacích serverů a řešení

	Příprava a realizace Disaster Recovery testů na vyžádání. Provádění pravidelných testů obnovitelnosti datových a konfiguračních souborů	
Limit objemu Služby		
Doba provozu Služby	24x7	
Omezení a požadavky na součinnost	Objednatel zajistí servisní pokrytí provozovaného zálohovacího hardware a software a zároveň zajišťuje komunikaci s vendorem/dodavatelem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.	
Další podmínky		
PARAMETRY SLA		
Dostupnost (splnění plánu záloh)	[%/měsíc]	99,9
Zaručená provozní doba	[hodiny-hodiny]	8:30 – 16:30 (pracovní dny)
Max. doba výpadku	[hodiny]	24
Max. doba nedostupnosti dat	[hodiny]	24
Max. doba servisní odezvy	[minuty]	120
Doba vyřešení incidentu – A	[hodiny]	24
Doba vyřešení incidentu – B	[dny]	3
Doba vyřešení incidentu – C	[dny]	5
HODNOCENÍ SLUŽBY		
Na základě měsíční Zprávy.		

POPIS SLUŽBY
<p>Virtualizace je významnou službou technologické platformy ICT NTK. Poskytovatel bude technicky provozovat, spravovat a využívat virtualizační platformu Objednatele.</p> <p>Virtualizační platforma využívá Blade hypervizory na technologii QEMU/KVM, ke konfiguraci clusterů a nodů je využit OS RHEL, nástroje Pacemaker, Cluster LVM. K usnadnění ovládání slouží interně vyvinuté skripty. Skript virt-wizard a clustvirt slouží k vytváření nových VM, k dispozici je také skript pro interaktivní oslovení všech nodů, skript pro zřehlednění výpisu služeb všech nodů a skript na distribuci konfiguračních souborů napříč nody.</p> <p>V rámci této Služby bude Poskytovatel vykonávat následující činnosti:</p> <p>Popis činností:</p> <ul style="list-style-type: none">A. Konfigurace a administrace virtualizační platformyB. Kontrola dostupnosti virtualizační platformyC. Instalace a konfigurace nových virtuálních serverůD. Správa automatizovaného deploymentu pro instalaci a konfiguraci virtuálních serverůE. Vytváření politik centrální správy prostředíF. Rozvoj a integrace nástrojů pro správu svěřeného prostředíG. Návrhy opatření vedoucí k efektivnějšímu využití hardware i software zdrojůH. Evidence a vyhodnocování dostupných software oprav a jejich instalaceI. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce a analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíkuJ. Součinnost s rozvojem a návrhem změn virtualizační platformy (společně s dodavateli technologií).
DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE KE SLUŽBĚ
<p>Virtualizační platforma je provozována v režimu vysoké dostupnosti po stránce LAN, SAN i jednotlivých výpočetních nodů (řádově se jedná o 10 nodů, cca. 150 hostovaných serverů).</p> <p>Mapování aplikačního vybavení a virtuálních serverů je v obsahu přílohy č. 3 Popis dokumentace k seznámení s prostředím zadavatele zadávací dokumentace.</p>

DOPLŇUJÍCÍ PODMÍNKY A POŽADAVKY		
Indikativní výčet předpokládaných dalších Služeb technologické a aplikační podpory		
Limit objemu Služby		
Doba provozu Služby	24x7	
Omezení a požadavky na součinnost		
Další podmínky	Služba je hodnocena jako kritická služba.	
PARAMETRY SLA		
Dostupnost	[% za měsíc]	99,9
Zaručená provozní doba	[hodiny-hodiny]	8:00 – 20:00 (pracovní dny)
Max. doba výpadku	[hodiny]	2
Max. doba nedostupnosti dat	[hodiny]	8
Max. doba servisní odezvy	[minuty]	60
Doba vyřešení incidentu – A	[hodiny]	8
Doba vyřešení incidentu – B	[dny]	3
Doba vyřešení incidentu – C	[dny]	5
HODNOCENÍ SLUŽBY		
Na základě měsíční Zprávy.		

POPIS SLUŽBY
<p>Serverové operační systémy jsou významnou součástí technologické platformy ICT NTK. Poskytovatel bude technicky provozovat, spravovat a využívat serverové operační systémy Objednatele.</p> <p>V rámci této Služby bude Poskytovatel vykonávat následující činnosti:</p> <p>Popis činností:</p> <ul style="list-style-type: none">A. Konfigurace operačního systému MS Windows server cca 40 serverů/2 domény včetně plánování úlohB. Kontrola logů (systémové, aplikační, DNS, ...)C. Monitoring dostupnosti instalovaných služebD. Správa AD, DC, DNS, WSUS, SCCM, GPOE. Správa SCCM (popř. jiného nástroje pro deployment aplikací a vzdálenou správu) jeho konfigurace a řešení požadavkůF. Odhalování a diagnostika chybových stavůG. Řešení servisních požadavků a incidentůH. Řízený Patch Management OS Windows (v rámci major verzí)I. Správa síťové instalace MDTJ. Tvorba a editace automatizačních a integračních skriptů, powershell, PythonK. Správa, provoz a vývoj skriptů a automatizace jednotlivých systémů na bázi operačního systému Windows a to jak na fyzických zařízeních, tak i na virtualizovaných serverech.L. Součinnost s rozvojem a návrhem změn OS (společně s dodavateli technologií).
DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE KE SLUŽBĚ
DOPLŇUJÍCÍ PODMÍNKY A POŽADAVKY

Indikativní výčet předpokládaných dalších Služeb technologické a aplikační podpory	Přechod na nové major verze OS.	
Limit objemu Služby		
Doba provozu Služby	24x7	
Omezení a požadavky na součinnost	Tento Katalogový list se týká správy OS a originálních Microsoft aplikací. Jednotlivé provozované aplikace jsou v gesci aplikačních správců.	
Další podmínky	Služba je hodnocena jako kritická služba.	
PARAMETRY SLA		
Dostupnost	[% za měsíc]	99,9
Zaručená provozní doba	[hodiny-hodiny]	8:00 – 20:00 (pracovní dny)
Max. doba výpadku	[hodiny]	2
Max. doba servisní odezvy	[minuty]	60
Doba vyřešení incidentu – A	[hodiny]	8
Doba vyřešení incidentu – B	[dny]	3
Doba vyřešení incidentu – C	[dny]	5
HODNOCENÍ SLUŽBY		
Na základě měsíční Zprávy.		

POPIS SLUŽBY	
<p>Serverové operační systémy jsou významnou součástí technologické platformy ICT NTK. Poskytovatel bude technicky provozovat, spravovat a využívat serverové operační systémy Objednatele.</p> <p>V rámci této Služby bude Poskytovatel vykonávat následující činnosti:</p> <p>Správa, provoz a vývoj skriptů a automatizace jednotlivých systémů na bázi operačního systému Linux (aktuálně RHEL 6-8, CentOS, Ubuntu, Debian a centrální správa Ansible) a to jak na fyzických zařízeních (především serverech, ale i stanicích a dalších specializovaných zařízeních), tak i na virtuálních serverech či v kontejnerech.</p> <p>Popis činností:</p> <p>A. Plánované zásahy související se správou informačních systémů</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Změny konfigurace komponent operačního systému ▪ Migrace a transformace uložených dat <p>B. Diagnostika nežádoucího chování komponent operačního systému</p> <p>C. Reaktivní a proaktivní zásahy s cílem předejít nežádoucímu chování</p> <p>D. Napojení na dohledový systém:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalace a konfigurace agentů dohledového systému ▪ Vývoj software pro efektivní sledování klíčových provozních ukazatelů <p>E. Napojení na zálohovací systém:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalace a konfigurace agentů zálohovacího systému ▪ Definice vhodných politik pro zálohování <p>F. Pravidelná aktualizace komponent operačního systému s ohledem na požadavky informačních systémů</p>	
DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE KE SLUŽBĚ	
DOPLŇUJÍCÍ PODMÍNKY A POŽADAVKY	
Indikativní výčet předpokládaných dalších Služeb technologické a aplikační podpory	Přechod na nové major verze OS.

Limit objemu Služby		
Doba provozu Služby	24x7	
Omezení a požadavky na součinnost		
Další podmínky	Služby jsou hodnoceny jako kritická služba.	
PARAMETRY SLA		
Dostupnost	[% za měsíc]	99,9
Zaručená provozní doba	[hodiny-hodiny]	8:00 – 20:00 (pracovní dny)
Max. doba výpadku	[hodiny]	2
Max. doba servisní odezvy	[minuty]	60
Doba vyřešení incidentu – A	[hodiny]	8
Doba vyřešení incidentu – B	[dny]	3
Doba vyřešení incidentu – C	[dny]	5
HODNOCENÍ SLUŽBY		
Na základě měsíční Zprávy.		

POPIS SLUŽBY	
<p>IDM platforma je klíčovou součástí technologické platformy ICT NTK. IDM platforma je tvořena řešením pro jednotné přihlašování protokolem SAML (aktuálně Shibboleth), nástrojem pro zadávání a editaci identit (aktuálně Aplikace Registrace) a nástrojem pro management identitních záznamů (aktuálně MidPoint). K uvedeným řešením Objednatel interně vyvinul rozšíření a skripty řešící především integrační a automatizační úlohy. Specifickými úlohami v rámci IDM platformy je hromadné zpracování identitních záznamů poskytovaných spolupracujícími akademickými institucemi případně podpora přihlašování k síťovým službám prostřednictvím EDUId.</p> <p>Vlastníkem IDM platformy je Objednatel, který uzavírá smlouvy o podpoře se třetími stranami. Poskytovatel bude technicky provozovat, spravovat a využívat aplikační vybavení IDM platformy a podporovat Objednatele směrem k třetí stranám.</p> <p>V rámci této Služby bude Poskytovatel vykonávat následující činnosti:</p> <p>A. Servisní a technická podpora aplikačního vybavení IDM platformy</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Technický provoz, maintenance, aplikační správa řešení pro jednotné přihlašování ▪ Technický provoz, maintenance, aplikační správa nástroje pro management identitních záznamů <ul style="list-style-type: none"> ○ Spolupráce s dodavatelem nástroje při upgradu a řešení vad v záruce ▪ Technický provoz nástroje pro zadávání a editaci identit ▪ Konfigurace nastavení a zajištění funkčnosti interně vyvinutých rozšíření a skriptů Objednatele pro integrační a automatizační úlohy IDM platformy <p>B. Poskytování součinnosti při změnách procesu synchronizace identitních údajů</p> <p>C. Odborné konzultace a poradenství při řešení provozních problémů platformy IDM</p> <p>D. Návrhy na zlepšení a optimalizaci systémů, rozšíření a skriptů IDM platformy</p> <p>E. Součinnost s rozvojem a návrhem změn IDM platformy (společně s dodavatelem technologií).</p>	
DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE KE SLUŽBĚ	
<p>Provoz IDM zajišťuje aktuálně software Midpoint, který nyní propojuje 14 IS v celkovém rozsahu cca. 25 tis. neanonymních identit a více než 47 tis. anonymních identit. Podporu MidPoint aktuálně poskytuje Objednateli společnost AMI Praha. Interní L1 helpdesk tým Objednatele řeší běžné provozní úlohy typu rekonciliace identity.</p> <p>Analýza upgrade IDM systému je obsahem přílohy č. 3 Popis dokumentace k seznámení s prostředím zadavatele zadávací dokumentace.</p>	
DOPLŇUJÍCÍ PODMÍNKY A POŽADAVKY	
Indikativní výčet předpokládaných	Rozvoj customizací a rozšíření vytvořených interně v NTK

dalších Služeb technologické a aplikační podpory	Spolupráce na instalaci nových verzí Midpoint.		
Limit objemu Služby			
Doba provozu Služby	24x7		
Omezení a požadavky na součinnost	Objednatel má zajištěnu podporu producenta použitého IDM systému.		
Další podmínky			
PARAMETRY SLA			
Dostupnost	[% za měsíc]	99	
Zaručená provozní doba	[hodiny-hodiny]	8:30 – 16:30 (pracovní dny)	
Max. doba výpadku	[hodiny]	8	
Max. doba nedostupnosti dat	[hodiny]	8	
Max. doba servisní odezvy	[minuty]	120	
Doba vyřešení incidentu – A	[hodiny]	8	
Doba vyřešení incidentu – B	[dny]	3	
Doba vyřešení incidentu – C	[dny]	5	
HODNOCENÍ SLUŽBY			
Na základě měsíční Zprávy.			

POPIS SLUŽBY
<p>Objednatel využívá databázové technologie Oracle, MSSQL, PostgreSQL a MariaDB. Součástí technologické platformy Objednatele jsou nelokální tzv. centrální databázové servery (aktuálně Oracle, MSSQL a MariaDB) a nástroje pro deployment a konfiguraci lokálních databází. DB prostředí je ve vlastnictví Objednatele, ten si k vybraným databázovým technologiím požizuje podporu třetích stran. Poskytovatel technicky provozuje a spravuje centrální databáze, zajišťuje napojení databází na dohledový a zálohovací systém Objednatele a spravuje automatizační nástroje pro jejich deployment a konfiguraci. U lokálních databází Poskytovatel zajišťuje nebo se podílí na deploymentu databázového serveru a poskytuje odborné konzultace správcům aplikačního vybavení, které tyto databázové servery využívá. Poskytovatel zpravidla technicky provozuje nebo spravuje lokální databáze obsluhující aplikační vybavení technologické platformy ICT NTK.</p> <p>V rámci této Služby bude Poskytovatel vykonávat následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none">A. Instalace a aktualizace databázových prostředí dle požadavků informačních systémů.B. Konfigurace a zajištění funkčnosti databázových prostředí dle požadavků informačních systémů.C. Plánované zásahy související se správou informačních systémů:<ul style="list-style-type: none">▪ Změny konfigurace databázové instance▪ Migrace a transformace uložených datD. Diagnostika nežádoucího chování databázového systému včetně problémů s výkonemE. Realizace nápravných opatření vedoucích k optimalizaci výkonu databázového systémuF. Reaktivní a proaktivní zásahy s cílem předejít nežádoucímu chováníG. Napojení na dohledový systém s cílem měřit klíčové provozní ukazateleH. Napojení na zálohovací systém a definice vhodných politik pro zálohováníI. Součinnost s rozvojem a návrhem změn DB prostředí (společně s dodavateli technologií).
DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE KE SLUŽBĚ
<p>Aktuálně provozované informační systémy Objednatele využívají ke svému chodu databázové technologie Oracle, MSSQL, PostgreSQL a MariaDB.</p> <p>Dokumentace serverů, použité typy databází u jednotlivých aplikací a analýza datawarehouse řešení Objednatele je obsahem přílohy č. 3 Popis dokumentace k seznámení s prostředím zadavatele zadávací dokumentace.</p>

DOPLŇUJÍCÍ PODMÍNKY A POŽADAVKY		
Indikativní výčet předpokládaných dalších Služeb technologické a aplikační podpory	Součinnost s Objednatelem při převádění DWH na jiné technologické řešení	
Limit objemu Služby		
Doba provozu Služby	24x7	
Omezení a požadavky na součinnost		
Další podmínky		
PARAMETRY SLA		
Dostupnost	[% za měsíc]	99,9
Zaručená provozní doba	[hodiny-hodiny]	8:00 – 20:00 (pracovní dny)
Max. doba výpadku	[hodiny]	8
Max. doba nedostupnosti dat	[hodiny]	8
Max. doba servisní odezvy	[minuty]	120
Doba vyřešení incidentu – A	[hodiny]	8
Doba vyřešení incidentu – B	[dny]	3
Doba vyřešení incidentu – C	[dny]	5
HODNOCENÍ SLUŽBY		
Na základě měsíční Zprávy.		

POPIS SLUŽBY

Zásadní úlohou technologické platformy ICT NTK je podpora technického provozu aplikačního vybavení. Tento katalogový list se zabývá podporou provozních a business aplikačních vybavení Objednatele. Správu tohoto aplikačního vybavení zajišťují interní zaměstnanci a třetí strany. Poskytovatel zajišťuje správcům podporu technologické platformy ICT NTK dle provozních a organizačních možností jimi spravovaného aplikačního vybavení. Důsledkem využívání technologické platformy je zvýšení kvality technického provozu aplikací, jeho přehlednost, auditovatelnost, garance požadované úrovně zabezpečení i prvků pro sjednocení sdílených služeb poskytovaných uživatelům.

Činnosti Poskytovatele:

A. Konfigurace nástrojů a služeb technologické platformy pro:

- zajištění síťové prostupnosti,
- optimalizaci výpočetních zdrojů a úložných kapacit,
- zajištění vysoké dostupnosti,
- použití deployment nástrojů,
- použití dohledového systému,
- použití zálohovacího systému,
- použití AAA služeb,
- použití auditních nástrojů pro sledování změn v nastavení,
- použití config managementu,
- použití dalších služeb technologické platformy.

B. Poskytování podpory správcům při:

- návrhu deploymentu (pro nasazování aktualizací či změn konfigurace může být výhodnější využívat nástroje platformy, které standardizují postupy napříč prostředím a zvyšují tím jejich znovupoužitelnost, přehlednost a srozumitelnost a ve svém důsledku snižují nezbytnou pracnost nasazování)
- nasazování aplikací a jejich aktualizací
- testování po nasazení a aktualizaci aplikace

C. Nasazování aplikací nebo jejich aktualizací v případech, kdy:

- Pracnost nasazování a aktualizací je nižší než pracnost přizpůsobování prostředí technologické platformy
- Pracnost nasazování a aktualizace je zanedbatelná

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE KE SLUŽBĚ

Požadavky na podporu technického provozu jednotlivých provozních a business aplikací jsou konkretizovány v dokumentu „Soupis aplikačního vybavení“, který je obsahem přílohy č. 3 Popis dokumentace k seznámení s prostředím zadavatele zadávací dokumentace.

Provozní a business aplikace Objednatele se týkají oblastí:

1. Knihovnictví (katalogizace, zpracování metadat, indexování, vyhledávání a prezentace elektronického i fyzického fondu, objednávání, DDS, EDS, evidence výpůjček, hesláře, agregace knihovních záznamů, web URL rewriter, link server, sever Z39.50, ...)
2. Repozitáře (dokumentové)
3. Business Intelligence (datová pumpa, management knihovního fondu, prezentace statistik, reportní nástroje)
4. CRM
5. Digitalizace (farama OCR, automatizace workflow zpracování dokumentů)
6. EKIS
7. ERMS
8. Intranet
9. Kontrola vstupů (přístupový a odbavovací systém, systém pro kontrolu/evidenci vstupů do studoven a přednáškových sálů, vizualizace obsazenosti pater)
10. Pořádání akcí (LMS pro podporu kurzů, organizace a pořádání konferencí, AdHoc wifi sítě pro pronájem);
11. Personalistika;
12. Projektové řízení;
13. Dotazníky (zpracování stížností, formuláře)
14. Asset management SW
15. Platební služby (zpracování plateb, dobíjení zákaznického konta)
16. Ochrana fondu (řešení pro sledování RFID)
17. Správa budovy (Měření a regulace, požární ochrany)

DOPLŇUJÍCÍ PODMÍNKY A POŽADAVKY

Indikativní výčet předpokládaných dalších Služeb technologické a aplikační podpory	Rozvoj aplikačního vybavení a integračních vazeb
Limit objemu Služby	
Doba provozu Služby	Informace o provozní době jednotlivých aplikací jsou uvedeny v přehledu aplikačního vybavení, které je obsahem přílohy č. 3 Popis dokumentace k seznámení s prostředím zadavatele zadávací dokumentace.
Omezení a požadavky na součinnost	Možnost plnění tohoto Katalogového listu je podmíněna objednáním (případně zajištěním činností) ostatních Katalogových listů, jelikož naprostá většina požadovaných činností Poskytovatele je předmětem věcně příslušných Katalogových listů. Předpokladem pro poskytování podpory tohoto Katalogového listu je úplně vyplněný a oběma Smluvními stranami ověřený záznam o daném aplikačním vybavení v soupisu aplikačního vybavení. Desktopové aplikace běžící nativně na koncových stanicích

	nejsou předmětem plnění tohoto dle Katalogového listu.	
Další podmínky	<p>Předpokládá se možnost domluvy rozvoje aplikačního vybavení a integračních vazeb v režimu garantovaných Člověkodnů.</p> <p>Část aplikačního vybavení je hodnocena jako kritická služba. Výčet kritických služeb je obsahem přílohy č. 3 Popis dokumentace k seznámení s prostředím zadavatele zadávací dokumentace. Garanci dostupnosti má Poskytovatel jen do úrovně, kterou sám podporuje, v případě provozních a business aplikací se jedná ve většině případů o úroveň virtuálního serveru, na kterém je aplikace provozována.</p>	
PARAMETRY SLA		
SLA pro nekritické aplikační vybavení:		
Dostupnost	[% za měsíc]	99,5
Zaručená provozní doba	[hodiny-hodiny]	8:30 – 16:30 (pracovní dny)
Max. doba výpadku	[hodiny]	8
Max. doba nedostupnosti dat	[hodiny]	8
Max. doba servisní odezvy	[minuty]	120
Doba vyřešení incidentu – A	[hodiny]	8
Doba vyřešení incidentu – B	[dny]	3
Doba vyřešení incidentu – C	[dny]	5
SLA pro kritické aplikační vybavení:		
Dostupnost	[% za měsíc]	99,9
Zaručená provozní doba	[hodiny-hodiny]	8:00 – 20:00 (pracovní dny)
Max. doba výpadku	[hodiny]	6
Max. doba nedostupnosti dat	[hodiny]	6
Max. doba servisní odezvy	[minuty]	60
Doba vyřešení incidentu – A	[hodiny]	6
Doba vyřešení incidentu – B	[dny]	3

Doba vyřešení incidentu – C	[dny]	5
HODNOCENÍ SLUŽBY		
Na základě měsíční Zprávy.		

POPIS SLUŽBY

Koncová zařízení a vybrané periferie jsou ve vlastnictví Objednatele, ten k nim dle potřeby zakupuje záruky, servis a opravy. Běžnou provozní údržbu, servis a řešení incidentů koncových zařízení zajišťuje Objednatel především vlastními L1 helpdesk pracovníky.

Objednatel je vlastníkem nástrojů technologické platformy pro centrální konfiguraci, instalaci a správu aplikačního vybavení koncových stanic a vybraných periférií (aktuálně SCCM, Ansible/AWX) a využívá nástroje pro vzdálenou správu koncových stanic (aktuálně Teamviewer). Poskytovatel bude připravovat instalační balíčky aplikačního vybavení koncových stanic (především operačních systémů Windows a Fedora), bude schvalovat nasazování aktualizací aplikačního vybavení koncových stanic a prostřednictvím nástrojů platformy bude zajišťovat jejich distribuci. Poskytovatel bude metodicky podporovat pracovníky L1 helpdesku při řešení odborně náročných úkonů správy koncových stanic a vybraných periférií a bude poskytovat odbornou podporu Objednateli ve vztahu k třetím stranám poskytujícím záruky, servis a opravy dotčených zařízení.

Popis činností:

A. Instalace software

- Příprava, testování a implementace automatizovaných instalačních procedur
- Konfigurace a instalace centrální správy dle platformy (aktuálně řešeno prostřednictvím SCCM pro Microsoft Windows, Ansible/AWX pro Linux)

B. Příprava image na koncové stanice

C. Testování aplikací a jejich uvádění do provozu

D. Distribuce finální image

E. Aplikace oprav či úprav systému podle symptomů (pokud je k aplikaci dostupný patch, nebo popsaná úprava, řešící konkrétní chybu)

F. Podpora L1 podpoře Objednatele v oblasti:

- Zpracování uživatelských návodů
- Preventivní profylaktické údržby zařízení, posuzování technického stavu a další použitelnosti
- Fyzického stěhování
- Kopírování dat při výměnách PC
- Instalace nestandardních aplikací
- Ladění aplikací na koncových stanicích a na nových verzích OS
- Odstraňování závad, které mají vliv na bezproblémový provoz systému (především aktualizace systémových komponent, ovladačů)
- Řešení nerutinních požadavků koncových uživatelů
- Administrativy spojené s výměnou PC
- Diagnostiky a vytvoření soupisu závad hardware spadajících do záruky poskytnuté dodavatelem

koncových stanic, <ul style="list-style-type: none"> ▪ Přípravě koncové stanice na odvoz dodavatelem koncových stanic k výměně/opravě, ▪ Opětovného zapojení a zprovoznění stanice po výměně/opravě. 		
DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE KE SLUŽBĚ		
Koncovými zařízeními jsou myšleny především: 1. PC, notebooky apod. (řádově 600 ks) 2. self checky (řádově jednotky ks) 3. infokiosky (řádově 50 ks) 4. mobilní telefony a tablety (řádově desítky) 5. IP telefony 6. Audio video technika (konferenční sál, vybavení učeben)		
Udržování dokumentace a evidence v aktuálním stavu je podporováno nástrojem Adminátor a Redmine.		
DOPLŇUJÍCÍ PODMÍNKY A POŽADAVKY		
Indikativní výčet předpokládaných dalších Služeb technologické a aplikační podpory		
Limit objemu Služby		
Doba provozu Služby	24x7	
Omezení a požadavky na součinnost		
Další podmínky		
PARAMETRY SLA		
Dostupnost	[% za měsíc]	99
Zaručená provozní doba	[hodiny-hodiny]	8:30 – 16:30 (pracovní dny)
Max. doba výpadku	[hodiny]	8
Max. doba nedostupnosti dat	[hodiny]	8
Max. doba servisní odezvy	[minuty]	120
Doba vyřešení incidentu – A	[hodiny]	8
Doba vyřešení incidentu – B	[dny]	3

Doba vyřešení incidentu – C	[dny]	5
HODNOCENÍ SLUŽBY		
Na základě měsíční Zprávy.		

POPIS SLUŽBY

Objednatel je vlastníkem tiskového řešení, které je přístupné zaměstnancům i návštěvníkům. Implementaci tiskového řešení a dodávku tiskových zařízení včetně následné podpory HW a SW zajišťuje Objednatel prostřednictvím třetích stran. Objednatel prostřednictvím interního týmu zajistil integraci centrálního tiskového řešení do prostředí technologické platformy, zajistil customizaci pro přizpůsobení centrálního tiskového řešení a nakonfiguroval nástroje platformy k automatizaci deploymentu a konfiguraci nových tiskových zařízení. Úkolem Poskytovatele je spravovat integrace, customizace a automatizace, zajistit jejich kompatibilitu a použitelnost s tiskovým řešením, metodicky podporovat pracovníky interního L1 helpdesku Objednatele při řešení incidentů a odborně podporovat Objednatele ve vztahu k třetím subjektům poskytujícím záruky, servis a opravy tiskového vybavení.

Popis činností:

- A. Technický provoz, maintenance a aplikační správa tiskového serveru včetně customizací
 - Testování aktualizací tiskového řešení (tiskového serveru a SW tiskových zařízení)
 - Správa customizací a integrací a jejich přizpůsobování v souvislosti s aktualizacemi tiskového řešení
 - Automatizace deploymentu aktualizací tiskového řešení
 - Příprava instalačních balíčků pro zařízení Objednatele
 - Konfigurace prostředí dle požadavků Objednatele
- B. Metodická podpora L1 helpdesku Objednatele
 - Při zpracování uživatelských návodů
 - Generování reportů využití
- C. Spolupráce s dodavateli aplikací při problémech tisku z aplikačního vybavení
- D. Podpora Objednatele ve vztahu k třetím subjektům
 - Řešení nefunkčních tisků, skenování, součinnost s dalšími dodavatelskými subjekty v případě, že se jedná o chybu dodaného řešení
 - Při řešení uživatelských reklamací s tiskem
 - Při řešení problémů s úhradami za tiskové služby
- E. Součinnost s rozvojem a návrhem změn v oblasti tiskového řešení

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE KE SLUŽBĚ

Tiskové řešení je aktuálně realizováno systémem YSoft SafeQ. Tisk probíhá na řádově 33 MFZ Konica Minolta a 10 stolních zařízeních téhož výrobce.

Implementační projekt tiskového řešení Objednatel zajistil prostřednictvím třetí strany (Total servis).		
DOPLŇUJÍCÍ PODMÍNKY A POŽADAVKY		
Indikativní výčet předpokládaných dalších Služeb technologické a aplikační podpory		
Limit objemu Služby		
Doba provozu Služby	24x7	
Omezení a požadavky na součinnost	Objednatel má zajištěnou servisní podporu výrobce tiskového řešení.	
Další podmínky		
PARAMETRY SLA		
Dostupnost (serverová část tiskového systému a integrace, které nejsou pokryty servisní podporu výrobce)	[% za měsíc]	99
Zaručená provozní doba	[hodiny-hodiny]	8:30 – 16:30 (pracovní dny)
Max. doba výpadku	[hodiny]	8
Max. doba nedostupnosti dat	[hodiny]	8
Max. doba servisní odezvy	[minuty]	120
Doba vyřešení incidentu – A	[hodiny]	8
Doba vyřešení incidentu – B	[dny]	3
Doba vyřešení incidentu – C	[dny]	5
HODNOCENÍ SLUŽBY		
Na základě měsíční Zprávy.		

Katalogový list 17 – Provoz, správa a údržba aplikačního vybavení pro další služby technologické platformy

POPIS SLUŽBY

Služby Poskytovatele v rámci tohoto Katalogového listu se týkají aplikačního vybavení technologické platformy, které Objednatel nezahrnul do samostatného Katalogového listu. Jedná se o aplikační vybavení, které je ve vlastnictví Objednatele, případně aplikační služby třetích stran objednané Objednatelem. Převážná část aplikačního vybavení je provozována v datovém centru Objednatele. K vybraným aplikacím Objednatel požaduje podporu třetích stran, u části aplikací, které byly interně vyvinuty požaduje Objednatel rozšířené služby maintenance Poskytovatele. Jedná se o aplikační vybavení, které v rámci technologické platformy nabízí služby: Komunikace; Ukládání, spolupráce a sdílení; Prezentace; Automatizace a Integrace. Poskytovatel zajistí technický provoz, maintenance, aplikační správu a využívání aplikací dle jejich provozních a organizačních možností. Bude spolupracovat při jejich správě s dalšími Objednatelem určenými pracovníky nebo třetími stranami.

V rámci této Služby bude Poskytovatel vykonávat následující činnosti:

- A. Technický provoz aplikačního vybavení
- B. Maintenance aplikačního vybavení
- C. Aplikační správa
- D. Užívání aplikačního vybavení

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE KE SLUŽBĚ	
<p>Požadavky na podporu technického provozu jednotlivých platformních aplikací jsou konkretizovány v dokumentu „Soupis aplikačního vybavení“, který je obsahem přílohy č. 3 Popis dokumentace k seznámení s prostředím zadavatele zadávací dokumentace.</p> <p>Přehled dalších služeb technologické platformy a jejich aktuálního aplikačního vybavení:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Komunikační služby (Humhub, Mailgun, Mailinátor, Zimbra, Big Blue Button, Provokátor, Terminátor, Turn, Synapse) ▪ Ukládání, spolupráce a sdílení (Gitea, Github, Nextcloud, Samba, Space, Gsuite, Google Apps) ▪ Prezentaci dat (Wordpress, Grafana, Matomo) ▪ Automatizace a integrace (Balingátor, Indoktrinátor) ▪ Integrace a prezentace (Newweb, Usazovátor, Pípátor) <p>Detailní přehled aplikačního vybavení, požadované úrovně a typech podpory a dalších informací potřebných k stanovení odhadované pracnosti Poskytovatele je obsahem přílohy č. 3 Popis dokumentace k seznámení s prostředím zadavatele zadávací dokumentace.</p>	
DOPLŇUJÍCÍ PODMÍNKY A POŽADAVKY	
Indikativní výčet předpokládaných dalších Služeb technologické a aplikační podpory	Rozvoj aplikačního vybavení a integračních vazeb
Limit objemu Služby	
Doba provozu Služby	Informace o provozní době jednotlivých aplikací jsou uvedeny v přehledu aplikačního vybavení, které je obsahem přílohy č. 3 Popis dokumentace k seznámení s prostředím zadavatele zadávací dokumentace.
Omezení a požadavky na součinnost	Možnost plnění tohoto Katalogového listu je podmíněna objednaním (případně zajištěním činností) ostatních Katalogových listů, jelikož značná část požadovaných činností technického provozu aplikací je předmětem věcně příslušných Katalogových listů. Předpokladem pro poskytování podpory tohoto Katalogového listu je úplně vyplněný a oběma Smluvními stranami ověřený záznam o daném aplikačním vybavení v soupisu aplikačního vybavení.
Další podmínky	Předpokládá se možnost domluvy rozvoje aplikačního vybavení a integračních vazeb v režimu garantovaných Člověkodnů. Část aplikačního vybavení je hodnocena jako kritická služba. Výčet kritických služeb je obsahem přílohy č. 3 Popis dokumentace k seznámení s prostředím zadavatele zadávací dokumentace.

PARAMETRY SLA		
SLA pro nekritické aplikační vybavení:		
Dostupnost	[% za měsíc]	95
Zaručená provozní doba	[hodiny-hodiny]	8:30 – 16:30 (pracovní dny)
Max. doba výpadku	[hodiny]	8
Max. doba nedostupnosti dat	[hodiny]	8
Max. doba servisní odezvy	[minuty]	120
Doba vyřešení incidentu – A	[hodiny]	8
Doba vyřešení incidentu – B	[dny]	3
Doba vyřešení incidentu – C	[dny]	5
SLA pro kritické aplikační vybavení:		
Dostupnost	[% za měsíc]	99,0
Zaručená provozní doba	[hodiny-hodiny]	8:00 – 20:00 (pracovní dny)
Max. doba výpadku	[hodiny]	6
Max. doba nedostupnosti dat	[hodiny]	6
Max. doba servisní odezvy	[minuty]	60
Doba vyřešení incidentu – A	[hodiny]	6
Doba vyřešení incidentu – B	[dny]	3
Doba vyřešení incidentu – C	[dny]	5
HODNOCENÍ SLUŽBY		
Na základě měsíční Zprávy.		

Seznam dokumentů dle článku 7.21 Smlouvy

Seznam dokumentů, kterými je se Poskytovatel povinen řídit dle článku 7.21 Smlouvy:

- Soupis bezpečnostních politik a pravidel NTK
- Soupis aplikačního vybavení
 - Přehled aplikačního vybavení
 - Soupis požadavků na Poskytovatele na podporu aplikačního vybavení
- Plán obnovování HW vybavení
- Konceptuální model zapojení datového centra NTK
- Dokumentace sítě
- Metodický výklad SLA parametrů
- Přehled kritických služeb (upřesnění kategorie kritická služba k SLA parametrům)

PŘÍLOHA Č. 2: Seznam členů realizačního týmu

Projektový manažer	[anonymizovaný údaj]
Specialista architekt řešení	[anonymizovaný údaj]
Specialista řízení integračních IT služeb	[anonymizovaný údaj]
IT specialista na databázové systémy	[anonymizovaný údaj]
IT specialista pro systémy LAN	[anonymizovaný údaj]
IT specialista na systémy Firewall	[anonymizovaný údaj]
IT specialista na OS Microsoft Windows Server – Active Directory	[anonymizovaný údaj]
Specialista na vysokou dostupnost Linux systémů	[anonymizovaný údaj]
IT specialista na systémy IP Monitoringu sítí	[anonymizovaný údaj]
IT specialista zálohování	[anonymizovaný údaj]

PŘÍLOHA Č. 3: Seznam poddodavatelů

Obchodní firma/název/ jméno a příjmení, a sídlo poddodavatele, IČO	Věcný popis části plnění uvažovaného zadat poddodavatelí	Finanční hodnota poddodávky (v Kč bez DPH)
Singularita s.r.o.	Spolupráce na realizaci předmětu plnění za dodržení podmínek dle ustanovení čl. 7 odst. 7.13 Smlouvy. Poskytování poradenských služeb při realizaci VZ.	9 500 000 Kč
CELKEM (Kč bez DPH)		9 500 000 Kč

PŘÍLOHA Č. 4: Položkový rozpočet

Katalogové listy (článek 1.6 A) dle zadávací dokumentace a jejích příloh	Cena za jeden měsíc poskytování Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy v Kč bez DPH	Cena za 48 měsíců poskytování Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy v Kč bez DPH (= 48 x cena za jeden měsíc poskytování Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy v Kč bez DPH)
KL0 Projektová, konzultační a metodická podpora	100 000,00 Kč	4 800 000,00 Kč
KL1 Správa dohledového systému	20 000,00 Kč	960 000,00 Kč
KL2 Správa tiketovacího systému a poskytování ServiceDesk služby	8 000,00 Kč	384 000,00 Kč
KL4 Podpora využívání síťového prostředí	25 000,00 Kč	1 200 000,00 Kč
KL5 Podpora využívání serverových systémů	20 000,00 Kč	960 000,00 Kč
KL6 Podpora využívání prostředí SAN, páskových mechanik a diskových polí	13 000,00 Kč	624 000,00 Kč
KL7 Správa zálohování	15 000,00 Kč	720 000,00 Kč
KL8 Správa virtualizační platformy	33 000,00 Kč	1 584 000,00 Kč
KL9 Správa serverových operačních systémů Microsoft Windows	28 000,00 Kč	1 344 000,00 Kč
KL10 Správa operačních systémů Linux	37 000,00 Kč	1 776 000,00 Kč
KL11 Správa IDM platformy	33 000,00 Kč	1 584 000,00 Kč
KL12 Správa DB prostředí	20 000,00 Kč	960 000,00 Kč
KL13 Podpora technického provozu aplikačního vybavení	51 000,00 Kč	2 448 000,00 Kč
KL14 Podpora platformy pro správu koncových stanic a vybraných periférií	30 000,00 Kč	1 440 000,00 Kč
KL15 Podpory platformy pro tiskové řešení	20 000,00 Kč	960 000,00 Kč
KL17 Provoz, správa a údržba aplikačního vybavení pro další služby technologické platformy	50 000,00 Kč	2 400 000,00 Kč

Další Služby dle článku 1.6 B Smlouvy	Cena za jeden Člověkoden v Kč bez DPH	Celková cena za 1500 Člověkodenů v Kč bez DPH (= 1500 x cena za jeden Člověkoden v Kč bez DPH)
Člověkoden poskytování dalších Služeb dle zadávací dokumentace	9 000,00 Kč	13 500 000,00 Kč

Služby dle článku 1.6 C Smlouvy	Cena za poskytnutí Služeb dle článku 1.6 C Smlouvy ve výši celkové ceny za jeden měsíc poskytování všech Služeb dle článku 1.6 A Smlouvy v Kč bez DPH
Všechny Služby dle článku 1.6 C Smlouvy	503 000,00 Kč

Celková nabídková cena (předmět hodnocení) = suma cen za 48 měsíců poskytování Služeb dle všech Katalogových listů dle článku 1.6 A Smlouvy (Katalogové listy KL0 až KL17) v Kč bez DPH + celková cena za 1500 Člověkodenů v Kč bez DPH + cena za poskytnutí Služeb dle článku 1.6 C Smlouvy v Kč bez DPH	Celková nabídková cena včetně DPH	DPH z Celkové nabídkové ceny
38 147 000,00 Kč	46 157 870,00 Kč	8 010 870,00 Kč

PŘÍLOHA Č. 5: Vzor protokolu o převzetí

PROTOKOL O PŘEVZETÍ

PROJEKT

Identifikace projektu	Předání součástí technologické platformy ICT NTK pro poskytování ICT služeb dle smlouvy [K DOPLNĚNÍ]/202X
Název projektu	Předání součástí technologické platformy ICT NTK poskytovateli k zahájení poskytování odborné podpory provozu
Vedoucí projektu za Objednatele	K DOPLNĚNÍ
Zpracovatel protokolu	K DOPLNĚNÍ
Číslo protokolu	

PŘEDMĚT PŘEVZETÍ

Smlouva / číslo	
Předmět plnění	Převzetí součástí technologické platformy ICT NTK
Důvod akceptace	Dokončení převzetí součástí technologické platformy ICT NTK poskytovatelem dle podmínek smlouvy
Forma akceptace	

SMLUVNÍ STRANY

OBJEDNATEL	
Název	Národní technická knihovna
Sídlo	Technická 2710/6, Praha 6 Dejvice
IČO	61387142
Odpovědná osoba	Ing. Martin Svoboda
Funkce	Ředitel organizace
POSKYTOVATEL	
Název	TOTAL SERVICE a.s.
Adresa	U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČO	25618067
Odpovědná osoba	[anonymizovaný údaj]
Funkce	[anonymizovaný údaj]

POSTUP REALIZACE PŘEVZETÍ SOUČÁSTÍ TECHNOLOGICKÉ PLATFORMY ICT NTK

Datum	Etapa/Činnost	Poznámka	Stav
[K doplnění]	Zřízení fyzického přístupu do budovy		Dokončeno
[K doplnění]	Zřízení fyzického přístupu do serverovny		Dokončeno
[K doplnění]	Převzetí přístupu k Windows serverovým systémům	V rozsahu dle katalogového listu č. 9	Dokončeno
[K doplnění]	Převzetí přístupu k Linux serverovým systémům	V rozsahu dle katalogového listu č. 10	Dokončeno
[K doplnění]	Převzetí přístupu k serverovému management clusteru a management nástrojům serverového HW	V rozsahu dle katalogového listu č. 5	Dokončeno
[K doplnění]	Převzetí přístupu k management nástrojům SAN, páskových mechanik a diskových polí	V rozsahu dle katalogového listu č. 6	Dokončeno
[K doplnění]	Převzetí přístupu k dohledovému systému	V rozsahu dle katalogového listu č. 1	Dokončeno
[K doplnění]	Převzetí přístupu k tiketovacímu systému a service desk nástrojům	V rozsahu dle katalogového listu č. 2	Dokončeno
[K doplnění]	Zřízení fyzického přístupu do síťových rozvodů a k síťovým prvkům	V rozsahu dle katalogového listu č. 4	Dokončeno
[K doplnění]	Převzetí přístupu k management nástrojům síťových prvků	V rozsahu dle katalogového listu č. 4	Dokončeno
[K doplnění]	Převzetí přístupu k aplikačnímu vybavení podpory síťového provozu a správy síťového prostředí	V rozsahu dle katalogového listu č. 4	Dokončeno
[K doplnění]	Převzetí přístupu k zálohovacím řešení	V rozsahu dle katalogového listu č. 7	Dokončeno
[K doplnění]	Převzetí přístupu k nástrojům virtualizační platformy	V rozsahu dle katalogového listu č. 8	Dokončeno
[K doplnění]	Převzetí přístupu k nástrojům IDM platformy	V rozsahu dle katalogového listu č. 11	Dokončeno

[K doplnění]	Převzetí přístupu k nástrojům platformy pro správu koncových stanic	V rozsahu dle katalogového listu č. 14	Dokončeno
[K doplnění]	Převzetí přístupu k nástrojům platformy pro tiskové řešení	V rozsahu dle katalogového listu č. 15	Dokončeno
[K doplnění]	Převzetí přístupu k nástrojům pro další služby technologické platformy	V rozsahu dle katalogového listu č. 17	Dokončeno
[K doplnění]	Převzetí přístupu k dokumentaci informačních systémů technologické platformy		Dokončeno
[K doplnění]	Převzetí přístupu k dokumentaci ICT prostředí		Dokončeno
[K doplnění]	Převzetí přístupu k repozitáři provozní dokumentace		Dokončeno
[K doplnění]	Převzetí přístupu k repozitářům zdrojových kódů		Dokončeno

PŘIPOMÍNKY

Typ výstupu	Popis připomínky	Termín

SCHVALOVACÍ TABULKA

OBJEDNATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Vedoucí projektu			
Oprávněná osoba uvedená ve smlouvě			

POSKYTOVATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Vedoucí projektu			
Oprávněná osoba uvedená ve smlouvě			

Objednávka Objednatele

Na základě rámcové dohody o [DOPLNIT] č. [DOPLNIT] (dále jen „Smlouva“) objednává Objednatel služby dle článku [DOPLNIT] dle níže uvedených požadavků:

1/ Požadované služby

Zadavatel požaduje poskytnout následující služby:

[OBJEDNATEL DOPLNÍ PŘÍSLUŠNÉ SLUŽBY]

Požadované období:

[OBJEDNATEL DOPLNÍ POŽADOVANÝ TERMÍN ZAHÁJENÍ A PŘÍPADNĚ UKONČENÍ]

[OBJEDNATEL PŘÍPADNĚ DOPLNÍ DALŠÍ POŽADAVKY DLE ČLÁNKU [DOPLNIT] SMLOUVY]

V Praze dne

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

.....
.....

Poskytovatel

Objednatel

PŘÍLOHA Č. 7: Vzor akceptačního protokolu o ukončení Adaptační fáze

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL O UKONČENÍ ADAPTAČNÍ FÁZE

PROJEKT

Identifikace projektu	Provedení adaptační fáze dle smlouvy [K DOPLNĚNÍ]/202X
Název projektu	Provedení adaptační fáze
Vedoucí projektu za Objednatele	K DOPLNĚNÍ
Zpracovatel protokolu	K DOPLNĚNÍ
Číslo protokolu	

PŘEDMĚT PŘEVZETÍ

Smlouva / číslo	
Předmět plnění	Provedení adaptační fáze
Důvod akceptace	Provedení adaptační fáze dle podmínek smlouvy
Forma akceptace	

SMLUVNÍ STRANY

OBJEDNATEL	
Název	Národní technická knihovna
Sídlo	Technická 2710/6, Praha 6 Dejvice
IČO	61387142
Odpovědná osoba	Ing. Martin Svoboda
Funkce	Ředitel organizace
POSKYTOVATEL	
Název	TOTAL SERVICE a.s.
Adresa	U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČO	25618067
Odpovědná osoba	[anonymizovaný údaj]
Funkce	[anonymizovaný údaj]

VÝSLEDEK ADAPTAČNÍ FÁZE

Smluvní strany potvrzují, že Adaptační fáze byla provedena řádně a proběhla dle požadovaných parametrů.

PŘIPOMÍNKY

Typ výstupu	Popis připomínky	Termín

PROHLÁŠENÍ POSKYTOVATELE

Poskytovateli je v době podpisu akceptačního protokolu o ukončení adaptační fáze znám technický stav součástí technologické platformy ICT NTK a s tímto vědomím je bez námitek přijímá.

SCHVALOVACÍ TABULKA

OBJEDNATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Vedoucí projektu			
Oprávněná osoba uvedená ve smlouvě			

POSKYTOVATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Vedoucí projektu			
Oprávněná osoba uvedená ve smlouvě			