

## **Dodavatelská smlouva pro „Zajištění zálohování, archivace a obnovy důležitých serverů a dat v rámci resortu ČÚZK 2017“**

(dále jen „smlouva“)

evidovaná u Objednatele pod Č. j. ČÚZK-08028/2017-24  
evidovaná u Dodavatele pod č.:

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), v souladu s příslušnými ustanoveními 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 a ve smyslu příslušných právních předpisů souvisejících

mezi

**Česká republika - Český úřad zeměměřický a katastrální**  
se sídlem: Pod sídlištěm 1800/9, Kobylisy, 182 11 Praha 8  
jejímž jménem jedná: Ing. Karel Štencel, místopředseda úřadu  
IČO: 00025712  
(dále jako „Objednatel“)

a

**IS4 Technologies s.r.o.**  
se sídlem: Praha 9, Pelušková 1350, PSČ 198 00  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C,  
vložka 171791  
jednající: Ivanka Pospíšilová, jednatelka  
IČO: 24757004  
DIČ: CZ24757004  
(dále jako „Dodavatel“)

(dále společně také „smluvní strany“ nebo „strany“)

### **1. Předmět smlouvy**

1.1 Předmětem plnění této smlouvy je zajištění zálohování, archivace a obnovy důležitých serverů a dat v rámci resortu ČÚZK na dobu jednoho roku skládající se ze zajištění standardní podpory 29 TB licenci produktu CA arcserve UDP v 6.5 Premium Plus Edition (formerly RPO-RTO) – Management Capacity a to nejdříve od 1. 7. 2017 na dobu jednoho (1) roku. Bude-li smlouva s Dodavatelem podepsána po 1. 7. 2017, požaduje Objednatel zahájení poskytování standardní podpory dnem podpisu smlouvy.

Předmětem plnění je také poskytnutí nadstandardní podpory v rozsahu max. 10 MD. Rozvoj produktu Objednatel předpokládá realizovat v rámci čerpání této nadstandardní podpory.

V rámci standardní podpory produktu se předpokládá možnost přístupu k aktuálním verzím produktu.

1.2 Plnění bude Dodavatelem poskytnuto způsobem a v rozsahu stanoveném v této smlouvě, jejích přílohách, zadávací dokumentaci k veřejné zakázce „Zajištění zálohování, archivace a obnovy důležitých serverů a dat v rámci resortu ČÚZK 2017“ a nabídce Dodavatele

předložené v rámci této veřejné zakázky. Plnění bude Dodavatel provádět na profesionální úrovni v kvalitě odpovídající všeobecně uznávaným standardům pro daný okruh činností.

- 1.3 Dodavatel deklaruje, že osoby případně poddodavatelé, jejichž odbornou kvalifikací bylo prokázáno v nabídce Dodavatele na veřejnou zakázku splnění technických kvalifikačních předpokladů, budou skutečně zapojeny do plnění předmětu Smlouvy. V případě nutné změny z důvodů mimo vůli Dodavatele osob případně poddodavatelů, pomocí nichž bylo prokázáno splnění kvalifikačních předpokladů, musí Dodavatel doložit splnění srovnatelných kvalifikačních předpokladů pro tyto nové osoby případně subdodavatele. Po dobu, kdy Dodavatel neplní tento svůj závazek, není oprávněn poskytovat plnění dle této Smlouvy.
- 1.4 Obsahem tohoto závazkového vztahu jsou všechny podmínky, práva a povinnosti stanovené v zadávací dokumentaci, jejích přílohách a nabídce Dodavatele i v případě, že nejsou touto smlouvou výslovně uvedeny. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu, jakož i jednotlivá práva a povinnosti z ní vyplývající, budou vykládat v souladu se zadávací dokumentací, všemi podmínkami stanovenými v rámci zadávacího řízení zadání veřejné zakázky a nabídkou Dodavatele předložené v rámci tohoto zadávacího řízení.
- 1.5 Veškeré odchylky od specifikace předmětu plnění podle předchozích bodů mohou být prováděny Dodavatelem pouze tehdy, budou-li písemně odsouhlaseny Objednatelem. Jestliže Dodavatel provede práce a jiná plnění nad tento rámec a nad rámec odsouhlasený Objednatelem, nemá nárok na jejich zaplacení.
- 1.6 Dodavatel se zavazuje neohrozit provoz na katastrálních úřadech a u Objednatele. Přičemž za ohrožení provozu se považuje situace, kdy v pracovní době daného úřadu nelze v důsledku plnění vykonávat běžné pracovní činnosti zaměstnanců Objednatele. Dále se Dodavatel zavazuje postupovat tak, aby jeho činností nedošlo k úmyslnému vzniku škody na zařízeních nebo datech Objednatele.
- 1.7 Dodavatel se zavazuje, že po dobu poskytování plnění nebude narušena funkčnost a provoz dosavadních systémů a že jakékoliv činnosti, které by mohly negativně ovlivnit funkčnost provozovaných systémů Objednatele, budou prováděny vždy po předchozí konzultaci s Objednatelem.
- 1.8 Dodavatel je povinen zajistit komunikaci v českém jazyce s Objednatelem po celou dobu smlouvy.

## **2. Doba a místa plnění**

- 2.1 Objednatel požaduje zahájit poskytování standardní podpory nejdříve od 1. 7. 2017.
- 2.2 Místem plnění je sídlo Objednatele, dále sídla všech KÚ, KP a pracovišť ZÚ (viz [www.cuzk.cz](http://www.cuzk.cz))

## **3. Cena za plnění předmětu smlouvy, platební a cenové podmínky**

- 3.1 Cena plnění zahrnuje veškeré náklady Dodavatele nutné k poskytnutí plnění, jakož i veškeré náklady související. Dodavatel prohlašuje, že před podpisem této smlouvy, důkladně prošel zadávací dokumentací a všechny případně poskytnuté dodatečné informace, zvažil všechny varianty možného způsobu plnění zakázky a na základě těchto informací stanovil cenu plnění uvedenou do nabídky. Tato cena je maximální a nepřekročitelná a Dodavatel je povinen za tuto cenu plnění dokončit tak, aby bylo dosaženo účelu a předmětu této smlouvy, a to i v případě, že by se v průběhu plnění smlouvy zjistilo, že ke splnění účelu a předmětu této smlouvy je nutné vynaložit další náklady nebo zvolit jiné postupy.

- 3.2 Cenu za standardní podporu na 1 rok (Příloha č. 2 Ceny, řádek 1) Objednatel uhradí na základě faktury vystavené nejdříve v měsíci, kdy daný rok poskytování standardní podpory započal.
- 3.3 Nadstandardní podpora bude fakturována podle skutečně čerpaných kapacit. Objednatel obdrží po ukončení čtvrtletí, v němž bylo poskytnuto plnění, pracovní výkaz s uvedením spotřeby kapacit jednotlivých zúčastněných pracovníků Dodavatele v jednotlivých dnech. Dodavatel je oprávněn fakturovat až po schválení pracovního výkazu Objednatelem. Přičemž se má za to, že cena za jeden MD je cena za nadstandardní podporu (Příloha č. 2 Ceny, řádek 2) dělená 10.
- 3.4 Cena plnění může být snížena o slevu z ceny za nedodržení podmínek smlouvy.
- 3.5 Objednavatel neposkytuje zálohové platby.
- 3.6 Daňové doklady musí být vystaveny v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a se zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Lhůta jejich splatnosti nesmí být kratší než 21 kalendářních dnů. v případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět Dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů. Na daňových dokladech (fakturách) musí být uvedeny položky odpovídající jednotlivým předmětům plnění. Pro jednotlivé předměty plnění mohou být vystaveny samostatné faktury.

## 4. Kontaktní osoby

- 4.1 Kontaktními osobami při realizaci předmětu této smlouvy ve věcech technických a smluvních jsou:
- 4.1.1 za stranu Dodavatele:
- Ivanka Pospíšilová, tel.: +420 277 511 111, e-mail: info@is4tech.cz
- 4.1.2 za stranu Objednatele:
- ve věcech smluvních:  
Ing. Radek Chromý, [radek@chromy.cz](mailto:radek@chromy.cz), tel.: +420 271 230 230
  - ve věcech technických:  
Ing. Jan Bílek, [jan.bilek@chromy.cz](mailto:jan.bilek@chromy.cz)
- 4.2 Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit kontaktní osobu, přičemž jsou povinny takovou změnu druhé straně oznámit.

## 5. Práva a povinnosti (závazky) Dodavatele

- 5.1 Dodavatel prohlašuje, že má oprávnění vlastníků programového vybavení (autorů) k poskytnutí licence na produkty výrobce tvořící část předmětu plnění této smlouvy.
- 5.2 Dodavatel prohlašuje a odpovídá za to, že části plnění dle této smlouvy, které jsou předmětem práva duševního vlastnictví (zejména předmětem práva autorského), je oprávněn distribuovat a dodávat třetím osobám včetně Objednatele. Dodavatel se zavazuje zajistit Objednateli poskytnutí příslušného oprávnění (licence) k užívání části plnění dle této smlouvy a v rámci toho zajistit zejména jeho nerušené užívání v rámci příslušných licenčních ujednání se třetími osobami, které jsou nositeli příslušných práv k duševnímu vlastnictví.
- 5.3 Dodavatel je povinen zajistit, aby jeho pracovníci dodržovali při poskytování plnění dle této smlouvy veškeré platné technické předpisy a normy, bezpečnostní předpisy (BOZP), předpisy pro ochranu životního prostředí a ostatní obecně závazné právní předpisy.

Dodavatel dále zajistí, aby jeho pracovníci podílející se na plnění podle této smlouvy při pobytu na pracovištích Objednatele dodržovali vnitřní předpisy, pokyny a směrnice Objednatele, zejména dodržovali předpisy Objednatele upravující pohyb na pracovištích, pro požární bezpečnost, pro ochranu zdraví při práci a další předpisy.

- 5.4 V případě, že Objednatel řádně neplní své závazky vyplývající z této smlouvy a jejich plnění ani nezajistí, a to ani po opakovaném písemném upozornění ze strany Dodavatele, je Dodavatel oprávněn dočasně přerušit plnění dle této smlouvy do doby, než budou příslušné nesplněné závazky ze strany Objednatele splněny či jejich splnění zajištěno.
- 5.5 Dodavatel odpovídá za to, že poskytnuté plnění bude ke dni předání splňovat funkční specifikaci stanovenou zadávacími podmínkami, jeho nabídkou do zadávacího řízení a touto smlouvou a bude implementovatelné a provozuschopné v prostředí Objednatele. Vadou se rozumí rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi poskytnutého plnění a funkčními vlastnostmi, které jsou stanoveny ve výše uvedených dokumentech. Za vadu se považuje i skutečnost, že funkční vlastnosti poskytnutého plnění neodpovídají povinným funkčním vlastnostem, jak vyplývají z technických norem, pokud se takové technické normy na plnění vztahují a jsou vůči němu závazné. Za vadu se dále považují i právní vady plnění.
- 5.6 Dodavatel se zavazuje neohrozit provoz na vybraných katastrálních úřadech. Přičemž za ohrožení provozu se považuje situace, kdy v pracovní době katastrálních úřadů nelze v důsledku implementací plnění vykonávat běžné pracovní činnosti zaměstnanců Objednatele. Dále se Dodavatel zavazuje postupovat tak, aby jeho činností nedošlo k úmyslnému vzniku škody na zařízeních nebo datech Objednatele.
- 5.7 Dodavatel se zavazuje, že pokud v době plnění této smlouvy dojde ke změně způsobu licencování plnění, Objednatel dostane k dispozici nové verze plnění v rozsahu odpovídající zadávacím podmínkám zdarma.
- 5.8 Dodavatel se zavazuje, že bude činnosti tvořící předmět plnění této smlouvy provádět na profesionální úrovni v kvalitě odpovídající všeobecně uznávaných standardům pro daný okruh činnosti.
- 5.9 Dodavatel se zavazuje, že zajistí s Objednatelem komunikaci v českém jazyce po celou dobu plnění této smlouvy.

## **6. Práva a povinnosti (závazky) Objednatele**

- 6.1 Objednatel se zavazuje za řádně a včas poskytované plnění předmětu smlouvy hradit Dodavateli sjednané ceny (viz Příloha č. 2 této smlouvy) v souladu s platebními a cenovými podmínkami v této smlouvě.
- 6.2 Plnění je možné akceptovat s výhradou, přičemž je možné akceptovat plnění, které nemá negativní vliv na činnost resortu a umožňuje běžný provoz resortu. Případné výhrady uvede Objednatel v akceptačním protokolu, kde budou také definovány přiměřené lhůty pro jejich odstranění. Podmínkou akceptace je to, že poskytnuté plnění nemá dopad na funkčnost provozovaných aplikací a IS provozovaných v rámci resortu Objednatele.
- 6.3 V případě výskytu kritických vad plnění, které brání jeho užití Objednatelem v souladu s jeho specifikací, je Objednatel oprávněn odmítnout plnění nebo jeho část převzít. Dodavatel je povinen takové vady odstranit v dodatečně přiměřené lhůtě a opětovně vyzvat Objednatele k převzetí plnění.
- 6.4 Objednatel se zavazuje v případě, že to bude nezbytně nutné pro řádné plnění této smlouvy zajistit Dodavateli a jeho pracovníkům přístup k jeho vlastnímu programovému vybavení, a to pouze v rozsahu nezbytném pro řádné plnění této smlouvy.
- 6.5 Objednatel je dále povinen poskytnout či zajistit Dodavateli nezbytnou součinnost, jejíž bližší specifikace je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy v takovém rozsahu, aby nebyly ohroženy sjednané termíny a rozsah plnění dle této smlouvy.

## 7. Ochrana informací - mlčenlivost

7.1 Smluvní strany se zavazují, že během plnění smlouvy i po jejím ukončení budou chránit důvěrné informace druhé strany tak, jako chrání svoje vlastní informace stejné důležitosti a zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o kterých se dozví od druhé strany v souvislosti s plněním smlouvy. Objednatel považuje mimo jiné za důvěrné veškeré technické informace o jeho vnitřním prostředí a technické detaily týkající se technické infrastruktury, které nejsou obecně známé a dále takové informace, které jím budou jako důvěrné výslovně označeny.

## 8. Smluvní sankce

- 8.1 V případě prodlení Objednatele s úhradou plateb sjednaných v této smlouvě, je Dodavatel po Objednateli oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 8.2 V případě prodlení s předáním plnění nebo jeho součástí má Objednatel právo požadovat po Dodavateli slevu z ceny plnění ve výši 5.000,- Kč bez DPH za každý započatý den prodlení. Sleva z ceny bude poskytnuta v rámci úhrady ceny plnění.
- 8.3 V případě nesplnění garantované úrovně standardní podpory má Objednatel právo požadovat po Dodavateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč bez DPH za každý započatý pracovní den nesplnění povinnosti Dodavatele.
- 8.4 Za porušení povinnosti mlčenlivosti porušující smluvní strana povinna uhradit druhé straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- 8.5 Vznikem nároku na uplatnění smluvní sankce nebo slevy z ceny není dotčen nárok smluvní strany na náhradu vzniklé škody přesahující uhrazenou smluvní pokutu nebo poskytnutou slevu z ceny.
- 8.6 Uhrazení smluvní pokuty resp. poskytnutí slevy z ceny nezavazuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 8.7 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta resp. sleva z ceny a to v celém rozsahu. Odstoupením od Smlouvy nárok Objednatele na slevu z ceny nezaniká.
- 8.8 Maximální hodnota součtu sankcí v rámci plnění smlouvy nepřekročí 30 % z celkové ceny plnění bez DPH.

## 9. Odstoupení od smlouvy

- 9.1 Strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit pouze v případě závažného porušení smluvní nebo zákonné povinnosti protistranou. Odstoupení od Smlouvy nabývá účinnosti písemným doručením oznámení o odstoupení druhé straně.
- 9.2 Za závažné porušení smlouvy ze strany Dodavatele se považuje zejména situace, kdy déle než 10 kalendářních dní přetrvává dle podmínek standardní podpory ohlášená kritická chyba, která se vyskytuje při zálohování na více než 10 pracovištích v rámci resortu ČÚZK, jejímž jednoznačným rysem je nemožnost automatizovaně zálohovat či replikovat data na dané zálohovací médium (páska, disk aj.).
- 9.3 Účinky každého odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupením od smlouvy nezaniká nárok na náhradu škody vzniklé porušením smlouvy ani oprávněného nároku na zaplacení smluvních pokut resp. poskytnutí slev z cen. Smluvní strany sjednávají, že Dodavatel má v případě jakéhokoliv předčasného ukončení smlouvy nárok na úhradu pouze těch prací a

výkonů (resp. jejich částí), které do okamžiku předčasného ukončení smlouvy Objednateli poskytl.

- 9.4 Ukončením účinnosti této smlouvy nejsou dotčena ustanovení smlouvy o ochraně informací, ustanovení o poskytnutí licence a ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této smlouvy.

## 10. Odpovědnost za škodu

- 10.1 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 10.2 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za případné škody způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 10.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
- 10.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 10.5 Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními občanského zákoníku.

## 11. Etické jednání

- 11.1 Smluvní strany výslovně souhlasí, že jejich vlastníci, společníci, jednatelé, ředitelé, zaměstnanci nebo zástupci nepředají, nebudou nabízet ani slibovat peněžní dary či platby nebo jakékoliv jiné majetkové hodnoty a výhody přímo či nepřímo zejména žádnému státnímu úředníku ani úředníku veřejných organizací, členům politických stran za účelem nákupu, prodeje nebo obchodu nebo zajištění jakékoliv výhody, rovněž tak žádné jiné osobě, organizaci, společnosti nebo jinému subjektu, pokud by takovéto dary, platby či výhody porušily příslušné právní předpisy. Smluvní strany souhlasí, že jakékoliv porušení ustanovení tohoto článku kteroukoliv smluvní stranou představuje oprávněný důvod k okamžitému odstoupení od této smlouvy bez vzniku jakýchkoliv závazků vůči smluvní straně, jež porušila ustanovení tohoto článku smlouvy. Povinnosti plynoucí z tohoto článku smlouvy zůstávají závazné i po skončení či zániku této smlouvy.

**12. Závěrečná ustanovení**

- 12.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 12.2 Závazkový vztah upravený touto smlouvou a právní vztahy ve smlouvě výslovně neupravené a z ní vyplývající, se řídí právní úpravou obsaženou v občanském zákoníku. Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemnou součinnost, a to v takovém rozsahu, aby nebyly ohroženy sjednané termíny a rozsah plnění dle této smlouvy.
- 12.3 Změny smlouvy lze provést pouze formou písemných dodatků odsouhlasených oběma smluvními stranami.
- 12.4 Spory vyplývající z této smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s ní nebo vzniklé v souvislosti s plněním mezi Objednatelem a Dodavatelem, budou řešeny především dohodou. Pokud k dohodě nedojde, budou spory projednávány před soudy České republiky. V případě řešení sporů před soudem si smluvní strany sjednávají místní příslušnost prvoinstančního soudu podle místa sídla Objednatele.
- 12.5 Nedílnou součástí této smlouvy jsou Přílohy uvedené v Seznamu příloh.
- 12.6 Smluvní strany berou na vědomí, že uzavřená smlouva podléhá zveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 12.7 Smlouva je sepsána ve čtyřech vyhotoveních, z nichž Dodavatel obdrží jedno vyhotovení a Objednatel tři vyhotovení. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně, na důkaz čehož připojují své podpisy.

**Seznam příloh:**

- Příloha č. 1: Specifikace, rozsah plnění předmětu smlouvy  
Příloha č. 2: Ceny

Za „Dodavatele“

Za „Objednatele“

V Praze dne 28.6. 2017

V Praze dne 29.6. 2017

**IS4tech**

IS4 Technologies s.r.o.  
Pelušková 1350, Praha 9 198 00  
IČO: 24757004 DIČ: CZ24757004  
+420 272 048 006 info@is4tech.cz

.....  
Ivanka Pospíšilová  
jednatelka  
IS4 Technologies s.r.o.

.....  
Ing. Karel Štencel  
místopředseda úřadu  
Česká republika - Český úřad  
zeměměřický a katastrální

## Příloha č. 1: Specifikace, rozsah plnění předmětu smlouvy

### 1. Poskytování standardní podpory

Do standardní podpory musí být zahrnuta standardní podpora poskytovaná výrobcem nabízeného řešení dle licenčních podmínek, platných pro nabízené řešení.

Standardní podpora musí splňovat následující podmínky:

- přístup k systému podpory výrobce,
- poskytnutí standardní podpory nabízeného řešení v českém jazyce,
- zajištění práv na nové uvolněné verze nabízeného řešení zdarma,
- záruku na funkčnost dle licenčních podmínek nabízeného řešení.

### Pravidla pro provoz standardní podpory nabízeného řešení

Dodavatel zajistí standardní podporu na základě nahlášení problému pověřenou osobou Objednatele následovně:

- a) Hlášení problémů budou přijímána a podpora bude vykonávána v pracovní dny v době od 6:00 do 18:00 (základní časové pokrytí).
- b) Forma hlášení dle předchozího bodu bude výhradně prostředky emailové komunikace. Objednatel v předmětu e-mailu vyznačí slovně prioritu problému (viz dále).
- c) Dodavatel přijatým hlášením přidělí unikátní identifikátor v rámci svého systému podpory a potvrdí Objednateli formou mailového oznámení přijetí žádosti o standardní podporu.
- d) V případě, že Dodavatel vyhodnotí, že hlášení nespadá do standardní podpory, nerealizuje podporu, informuje o tom ve své odpovědi formou uvedenou v bodě b) Objednatele se zdůvodněním a současně předloží návrh řešení včetně cenové nabídky na řešení formou nadstandardní podpory, tj. nezačíná činnost.
- e) Dodavatel zahájí příslušný zásah spadající do standardní podpory s dobou odezvy 6 (šest) hodiny. Dobou odezvy se rozumí maximální čas, který uplyne v době základního časového pokrytí od přijetí oznámení problému do zahájení servisního zásahu.
- f) Dodavatel bude po telefonu, elektronicky nebo i vzdáleným připojením usilovat o vyřešení problému. Pokud to Dodavatel shledá nezbytným, poskytne podporu i na místě u Objednatele. Činnost Dodavatele bude zaměřena tak, aby nabízené řešení pracovalo v souladu se svou technickou specifikací, a jeho činnost byla obnovena (zajištěna) v co nejkratším čase.

Dodavatel je povinen vyřešit hlášený problém označený prioritou:

**Kritický** – do 3 pracovních dnů od přijetí oznámení problému, přičemž za kritický problém se považuje vždy:

- neschopnost produktu plnit běžnou funkčnost produktu, která je způsobena vlivem interní chyby produktu; přičemž za běžnou funkčnost se bere minimálně možnost obnovit server a data ze zálohy, provádět zálohování a archivaci (schopnost produktu ukládat data na páskové mechaniky či disky) a zajišťovat replikace dat,
- nefunkčnost produktu kvůli chybně zavedené licenci nebo neakceptaci licence z řídicího serveru,
- nefunkčnost konfigurace produktu,
- funkčnost produktu způsobuje omezení daného serveru v odezvě a poskytování služeb a jeho běžné činnosti, tj. odezvy serveru jsou vlivem činnosti (funkčnosti) produktu výrazně omezeny (saturace operačního systému, např. vyšší než obvyklé



zatížení CPU, RAM, tzv. Memory Leak – neúmyslné alokování paměti RAM v případě, kdy to již není potřeba, atd.),

- O průběhu řešení kritického problému denně Dodavatel informuje písemně zástupce Objednatele.

Ostatní – do 7 pracovních dnů od přijetí oznámení problému.

## Způsob vyřešení problému

Za čas vyřešení daného problému bude brán vždy čas doručení písemné emailové zprávy Objednateli, kterým Dodavatel oznamuje, že problém byl vyřešen a uvádí způsob jeho vyřešení, tak, aby si Objednatel mohl případně ověřit jeho vyřešení a toto vyřešení potvrdit.

## Jako vyřešený uzná Objednatel také problém, kdy Dodavatel uvede, že:

- a) problém byl identifikován jako hardwarový a navrhne jeho hardwarové vyřešení,
- b) problém je způsoben jiným softwarovým produktem, na který se nevztahuje podpora dle předmětu veřejné zakázky (dle smlouvy),
- c) problém je vyřešen v nové verzi nabízeného řešení, na kterou je možné přejít, případně navrhne náhradní řešení problému, které zajistí obdobnou funkčnost do doby, než dojde k přechodu na tuto verzi,
- d) v případě problémů s produkty jiných výrobců poskytne informaci, kterou Dodavatel získal jako odpověď po eskalaci problému tomuto výrobcu.
- e) navrhne náhradní řešení, které zajistí obdobnou funkčnost do doby, než bude problém odstraněn,
- f) problém nespadá do standardní podpory.

## Nadstandardní podpora

Nad rámec standardní podpory Dodavatel poskytne Objednateli nadstandardní podporu, která zahrnuje např.:

- a) podporu přechodu na nové verze řešení,
- b) podporu rozvoje služeb a procesů řešení,
- c) konzultantské činnosti dle aktuálních potřeb Objednatele, vztahující se k řešení, anebo v rámci zajištění spolupráce s ostatními dodavateli služeb pro resort ČÚZK,
- d) pomoc při požadavku na změnu konfigurace řešení či změnu vyvolanou novou verzí řešení,
- e) podpora či pomoc při tvorbě skriptů pro zajištění zálohování důležitých systémů.

Objednatel zašle mailem Dodavateli svůj problém, který uvažuje řešit v rámci nadstandardní podpory. K tomu Dodavatel do 5 pracovních dnů zašle zpět Objednateli návrhy variant řešení, včetně maximální doby implementace každé varianty řešení, která se počítá ode dne objednání nadstandardní podpory a závazně vyčíslí maximální počet MD pro každou z uvedených variant řešení. Objednatel zváží návrhy řešení předložené Dodavatelem a v případě rozhodnutí implementace jedné z variant řešení učiní u Dodavatele objednávku na zajištění nadstandardní podpory s termínem implementace, který nebude kratší než v návrhu řešení uvedená doba implementace. Za nedodržení termínu implementace může Objednatel udělit Dodavateli sankci.

Zahájení plnění služby v režimu nadstandardní podpory provede Dodavatel na základě emailové písemné objednávky oprávněné osoby Objednatele s tím, že nejpozději následující pracovní den, následující po dni, kdy byla odeslána objednávka, je povinen Dodavatel potvrdit Objednateli zahájení prací a termín implementace řešení.

Dodavatel může v nabídce uvést vlastní podmínky podpory s tím, že rozsah a způsob podpory výše uvedený je minimální pro splnění požadavku Objednatele na poskytovanou podporu.

## Příloha č. 2: Ceny

Název položky		Cena (v Kč)	
		bez DPH	včetně DPH
1.	Poskytnutí standardní podpory ke stávající 29 TB licenci produktu CA arcserve UDP v 6.5 Premium Plus Edition (formerly RPO-RTO) – Management Capacity. Poznámka: navíc součástí této podpory je v rámci promo nabídky výrobce Arcserve, možnost zálohovat data až do celkové kapacity 80TB a to včetně podpory na dodatečných 51 TB na období od 1.7.2017 do 31.6. 2018.	3 468 000	4 196 280
2.	Cena za nadstandardní podporu (10 MD)	87 800	106 238
3.	Celková nabídková cena (1. + 2.)	3 555 800	4 302 518

Uvedené ceny jsou neměnné po celou dobu trvání smlouvy.