

RÁMCOVÁ DOHODA
o poskytování technické a servisní podpory pro archivační úložiště IBM

Číslo smlouvy objednatele: PPR-11345-12/ČJ-2024-990656

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo vnitra

Sídlo:	Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34, Praha
IČO:	00007064
DIČ:	CZ00007064
Zastoupená:	plk. Mgr. Branislavem Samkem, ředitelem Národního centra informačních a komunikačních technologií Policejního prezidia České republiky
Bankovní spojení:	5504881/0710, Česká národní banka
Korespondenční adresa:	Policejní prezidium ČR, Národní centrum informačních a komunikačních technologií, poštovní schránka 62/NCIKT, Strojnická 27, 170 89 Praha 7
Datová schránka:	gs9ai55

(dále jen „Objednatel“ nebo „Zadavatel“)

a

Datera s.r.o.

Sídlo:	Hadovitá 962/10, Praha 4 - Michle, 141 00
IČO:	24804932
DIČ:	CZ24804932
Zastoupená:	
Bankovní spojení:	10530822 / 0800
Korespondenční adresa:	Hráského 25, 148 00, Praha 4
Datová schránka:	d2mykrn

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 175842

(dále jen „Dodavatel“)

(Objednatel a Dodavatel společně dále jen „Smluvní strany“, nebo jednotlivě „Smluvní strana“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku, v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“), tuto Rámcovou dohodu o poskytování technické a servisní podpory pro archivační úložiště IBM (dále jen „Dohoda“ nebo „Rámcová dohoda“).

PREAMBULE

1. Tato Dohoda je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení, které bylo uskutečněno v souladu se ZZVZ k veřejné zakázce s názvem “ Zajištění technické a servisní podpory pro archivační úložiště IBM 2024-2027 – Rámcová dohoda“ č.j: PPR-11345/ČJ-2024-990656 (dále též „Veřejná zakázka“).
2. Tato Rámcová dohoda vymezuje obecné obchodní podmínky v budoucnu uzavřených dílčích smluv (objednávek). Tato Rámcová dohoda se uzavírá s jedním Dodavatelem.,

1. PŘEDMĚT DOHODY

- 1.1. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli plnění specifikované touto Dohodou a jejími přílohami, dle podmínek a v rozsahu stanoveném touto Dohodou. Dodavatel na základě této Dohody dodá zejména následující plnění:
 - a) **Plnění A – Technická podpora zařízení a licencí IBM a RedHat**, blíže definováno v Příloze č. 1 této Dohody (dále také jen „Plnění A“);
 - b) **Plnění B – Servisní podpora**, blíže definováno v Příloze č. 1 této Dohody (dále také jen „Plnění B“);
 - c) **Plnění C – Implementační, konfigurační a konzultační služby**, blíže definováno v Příloze č. 1 této Dohody (dále také jen „Plnění C“);(Plnění A, Plnění B a Plnění C souhrnně dále též „Předmět plnění“).
- 1.2. Podrobná specifikace Předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 1 této Dohody.
- 1.3. Objednatel se za řádně poskytnuté plnění zavazuje Dodavateli zaplatit cenu specifikovanou v Příloze č. 2 této Dohody.
- 1.4. Objednatel se touto Rámcovou dohodou nezavazuje k objednávce v určitém rozsahu ani v určité minimální hodnotě a Objednatel bude vždy postupovat v souladu se svými potřebami, přičemž Dodavateli nevzniká touto Dohodou právní nárok na odběr určitého jím poskytovaného plnění ze strany Objednatele.

2. POSTUP PŘI UZAVÍRÁNÍ DÍLČÍCH SMLUV

- 2.1. Na základě této Rámcové dohody budou uzavírány dílčí smlouvy (objednávky), a to postupem stanoveným touto Dohodou a zákonem.
- 2.2. Tato Rámcová dohoda bude plněna na základě písemných výzev k poskytnutí. Objednávka je návrhem na uzavření dílčí smlouvy plnění (dále také jen „Objednávka“). Objednávka musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
 - a) identifikační údaje Smluvních stran;
 - b) označení Rámcové dohody;
 - c) číslo Objednávky;
 - d) podrobnou specifikaci požadovaného plnění;
 - e) místo a dobu požadovaného plnění;
 - f) specifikaci ceny;
 - g) podpis Objednatele.

- 2.3. Každá jednotlivá dílčí Objednávka bude Objednatelem odeslána Dodavateli prostřednictvím datové schránky nebo prostřednictvím Národního elektronického nástroje (NEN). Dodavatel odešle Objednateli potvrzení Objednávky či podnět k její úpravě nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od jejího doručení. Potvrzení Objednávky Dodavatelem je přijetím návrhu dílčí smlouvy. Jednotlivé Objednávky budou uzavírány v souladu s touto Dohodou a jejími přílohami.
- 2.4. Objednatel je pro účely stanovení celkové ceny, resp. pracnosti za požadované Plnění C nebo pro účely bližší specifikace požadovaného plnění oprávněn písemně vyzvat Dodavatele k podání nabídky nebo k doplnění požadovaných informací, a to prostřednictvím datové schránky nebo prostřednictvím Národního elektronického nástroje (NEN). Dodavatel je povinen na základě výzvy doručit Objednateli svou nabídku nebo požadované informace, a to ve lhůtě stanovené v předmětné výzvě. Nabídka Dodavatele nesmí být v rozporu s touto Rámcovou dohodou. Dodavatel není oprávněn navrhnout ve své nabídce smluvní podmínky, které budou pro Objednatele méně výhodné v porovnání s jeho nabídkou v zadávacím řízení a touto Dohodou.
- 3. CENA ZA PLNĚNÍ**
- 3.1. Objednatel má povinnost zaplatit Dodavateli za řádně poskytnuté plnění sjednanou cenu.
- 3.2. Celková cena plnění dle Objednávek uzavřených dle této Dohody (tj. součet smluvních cen uzavřených Objednávek) nesmí přesáhnout 9 177 200,00 Kč bez DPH (devět milionů sto sedmdesát sedm tisíc dvě stě korun českých), 11 104 412,00 Kč s DPH jedenáct milionů sto čtyři tisíc čtyři sta dvanáct korun českých).
- 3.3. Podrobné určení jednotkových cen pro jednotlivá plnění je uvedeno v Příloze č. 2 této Dohody.
- 3.4. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle konkrétní Objednávky je cenou nejvýše přípustnou a nepřekročitelnou. Pokud není Rámcovou dohodou, nebo příslušnou Objednávkou stanoveno jinak, sjednaná cena zahrnuje veškeré náklady, které Dodavateli v souvislosti s řádným poskytováním dohodnutého plnění vzniknou, vč. veškerých licenčních poplatků, nákladů na dopravu, cel, nákladů na balení, doručení apod., a jsou v nich zohledněna rizika, bonusy, slevy a další vlivy ve vztahu k celkové době plnění dle této Dohody.
- 3.5. Cena za plnění bude upravena o případnou zákonnou procentní změnu daně z přidané hodnoty (DPH), a to ode dne účinnosti příslušné změny dle právních předpisů. Změna ceny plnění dle tohoto odstavce není důvodem k uzavření dodatku k Dohodě a k dílčím uzavřeným Objednávkám.
- 3.6. Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy účinnost první Objednávky na Plnění A a Plnění B nastane později, než dnem 20. 5. 2024, bude platba za první kalendářní čtvrtletí poskytovaného Plnění A a Plnění B zahrnovat i poplatek za znovuoobnovení technické podpory, a to za období od 20. 5. 2024 do účinnosti příslušné Objednávky.
- 3.7. Veškeré ceny dohodnuté v této Dohodě a dílčích Objednávkách jsou ceny v korunách českých.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Dodavatel je povinen vystavit daňový doklad (dále též „faktura“) do 10 dnů ode dne podpisu příslušného akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami. Vzor akceptačního protokolu tvoří Přílohu č. 4 této Dohody.
- 4.2. Dodavatel oprávněn vystavit fakturu po podpisu akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami po dodání plnění dle příslušné Objednávky. Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu za poskytnuté dílčí plnění, pouze pokud to stanoví příslušná Objednávka nebo tato Dohoda.
- 4.3. V případě Plnění A a Plnění B je Dodavatel oprávněn vystavit fakturu za poskytnuté dílčí plnění, a to za uplynulé kalendářní čtvrtletí, na základě dílčího akceptačního protokolu. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední kalendářní den příslušného kalendářního čtvrtletí, to neplatí v posledním čtvrtletí, ve kterém je poskytováno plnění dle dílčí smlouvy, když datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den poskytnutého plnění v daném čtvrtletí.
- 4.4. Splatnost faktury je 30 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli na adresu uvedenou v Dohodě, s výjimkou případu, kdy faktura doručena v termínu od 1. 12. daného roku do 31. 1. následujícího roku je splatná ve lhůtě 60 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli. Případně-li poslední den lhůty splatnosti faktury na sobotu, neděli nebo svátek, je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den.
- 4.5. Faktura musí obsahovat číslo této Dohody, číslo Objednávky a náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona o dani z přidané hodnoty v platném znění a náležitosti obchodní listiny dle občanského zákoníku. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystavena v souladu s touto Dohodou, je Objednatel oprávněn zaslat ji zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností. Nová lhůta splatnosti v původní délce počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Objednateli.
- 4.6. Předmět plnění dle Dohody, resp. Objednávky je určen výhradně a zcela pro výkon působnosti v oblasti veřejné správy, ve které se Objednatel nepovažuje za osobu povinnou k dani ve smyslu § 5 zákona o DPH, a proto nelze na Objednatele aplikovat přenesenou daňovou povinnost podle ustanovení § 92a a násl. zákona o dani z přidané hodnoty.
- 4.7. **Adresa Objednatele pro doručení daňového dokladu je:**
Policejní prezidium ČR, Národní centrum informačních a komunikačních technologií, Strojnická 27, poštovní schránka 62/NCIKT, 170 89 Praha 7.
- 4.8. Fakturovaná částka se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné finanční částky z bankovního účtu Objednatele ve prospěch bankovního účtu Dodavatele.
- 4.9. Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Dodavatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH.
- 4.10. Přílohou faktury za poskytnuté plnění je originál akceptačního protokolu podepsaný pověřenými zástupci obou Smluvních stran, jinak Objednatel nebude fakturu Dodavatele akceptovat. Akceptační protokol obsahuje přehled poskytnutého plnění, tak aby bylo možné poskytnuté plnění jednoznačně identifikovat.
- 4.11. Akceptační protokol musí obsahovat alespoň:

- označení čísla Dohody a Objednávky;
- předmět poskytnutého plnění včetně výrobních čísel, pokud to je aktuální;
- datum převzetí, resp. akceptace;
- identifikace osob pověřených akceptační protokol za Smluvní strany podepsat;

4.12. Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na Předmět plnění.

4.13. V případě, že Objednatel uplatní nárok na odstranění vady Předmětu plnění před vystavením faktury nebo ve lhůtě splatnosti faktury, není povinen, až do úplného odstranění vady, uhradit cenu za Předmět plnění. Okamžikem odstranění vady začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v původní délce.

4.14. Objednatel je oprávněn od faktury Dodavatele odečíst své splatné pohledávky za Dodavatelem, které vzniknou v souvislosti s plněním dle této Dohody, resp. Objednávky.

5. DOBA, MÍSTO A PODMÍNKY PLNĚNÍ

5.1. Místem plnění dle této Dohody jsou lokality Objednatele umístěné v České republice, které budou Dodavateli specifikovány v konkrétní Objednávce.

5.2. Řádně a včas dodaný Předmět plnění. Dohody je předán okamžikem akceptace, tj. podpisem závěrečného akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami, resp. dílčího akceptačního protokolu, pokud to příslušná Objednávka nebo Dohoda stanoví. Podpisu akceptačního protokolu může předcházet akceptační řízení, jak je definováno v přílohách Dohody nebo v příslušné Objednávce.

5.3. Dodavatel je povinen při předání Předmětu plnění Objednateli předat veškerou dokumentaci související s Předmětem plnění, a to zejména technickou dokumentaci, včetně detailního popisu dodaného řešení, návody na obsluhu a údržbu, záruční listy, uživatelský manuál, a to v českém jazyce, není-li v Přílohách této Dohody uvedeno jinak.

5.4. Termíny plnění budou upraveny v konkrétních Objednávkách.

5.5. Dodavatel je povinen poskytovat Předmět plnění dle této Dohody, resp. Objednávky pouze prostřednictvím realizačního týmu, jejichž prostřednictvím prokázal v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku splnění kvalifikačních požadavků. V případě změny či doplnění člena realizačního týmu je Dodavatel povinen Objednatele o této změně nebo doplnění předem informovat a vyžádat si předchozí písemný souhlas Objednatele, tento souhlas je oprávněna vydat osoba oprávněná jednat ve věcech plnění za Objednatele uvedená v čl. 11 odst. 11.2. Dohody. Dodavatel je povinen zajistit, aby nový nahrazující člen realizačního týmu splňoval minimálně stejné kvalifikační předpoklady jako nahrazovaný člen realizačního týmu. V případě doplnění nového člena realizačního týmu, který neměl předchůdce, musí tento nový člen splňovat minimálně požadavky na kvalifikaci stanovené v Zadávací dokumentaci dle příslušné role. Dodavatel je povinen k žádosti o změnu či doplnění člena realizačního týmu předložit odpovídající dokumenty prokazující splnění předmětných kvalifikačních požadavků. Nesplnění povinnosti Dodavatele dle tohoto odstavce Dohody bude považováno za podstatné porušení této Dohody.

6. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A ODPOVĚDNOST ZA VADY

6.1. Dodavatel zaručuje a odpovídá za to, že předané plnění odpovídá sjednané specifikaci, je bez faktických vad a právních vad.

6.2. Dodavatel poskytuje Objednateli záruku na Plnění A a Plnění B v rozsahu poskytované služby tak, jak je specifikováno v přílohách této Dohody (garance funkčnosti, SLA), na

Plnění C Dodavatel poskytuje Objednateli záruku v délce dvanácti (12) měsíců, a to ode dne řádného dodání plnění dle Objednávky, není-li v Objednávce nebo v přílohách této Dohody uvedeno jinak. Zárukou přejímá Dodavatel závazek, že dodané plnění bude po tuto dobu způsobilé pro použití ke smlouvenému, jinak k obvyklému účelu, a že si zachová smlouvené, jinak obvyklé vlastnosti. Objednatel je povinen záruční vady oznámit Dodavateli neprodleně od jejich zjištění. Záruční doba neběží po dobu, po kterou trvá vada, za kterou odpovídá Dodavatel, a to od doby oznámení vady Objednatelem až do jejího úplného odstranění Dodavatelem. Dodavatel je povinen odstranit vadu dle podmínek specifikovaných v přílohách této Dohody.

- 6.3. Nebyla-li do okamžiku uplatnění reklamace vady plnění uhrazena celá smluvní cena za plnění, Objednatel není v prodlení s úhradou smluvní ceny až do úplného vyřešení reklamace.
- 6.4. Dodavatel odpovídá za to, že plněním této Dohody nebude zasaženo do práv třetích osob, a to včetně práv k předmětům duševního vlastnictví.
- 6.5. Záruka za plnění se nevztahuje na případy a situace, které potenciálně nastanou v důsledku legislativních nebo provozně-technických změn nezávislých na vůli Smluvních stran oproti podmínkám sjednaným touto Dohodou.
- 6.6. Plnění má vady, jestliže nebylo dodáno v souladu s touto Dohodou. Za vady se považují i vady v návodech k použití, dokladech a dokumentech.
- 6.7. Objednatel uplatní požadavek na odstranění vady na helpdesk Dodavatele nebo prostřednictvím datové schránky, pokud se Smluvní strany nedomluví jinak.
- 6.8. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady není dotčen nárok Objednatele na náhradu újmy.
- 6.9. Veškeré činnosti související s odstraněním vady činí Dodavatel sám na své náklady (včetně nákladů na dopravu) v součinnosti s Objednatelem tak, aby svými činnostmi neohrozil nebo neomezil činnost Objednatele.
- 6.10. V případě opravy zařízení, které obsahuje paměťové médium, které bylo součástí předmětu plnění, tak jednotlivá paměťová média zůstávají po dobu opravy zařízení ve vlastnictví a v držbě Objednatele. V případě závady na paměťovém médiu se Dodavatel zavazuje nahradit nefunkční zařízení novým paměťovým médiem s tím, že vadné paměťové médium zůstává ve vlastnictví a v držbě Objednatele.
- 6.11. Dodavatel neodpovídá za vady plnění způsobené vyšší mocí definované v odst. 14.6. Dohody, neoprávněným zásahem či opomenutím Objednatele nebo třetí osoby na straně Objednatele, které je v rozporu s dokumentací, písemně prokazatelně předanými doporučeními výrobce nebo Dodavatele.
- 6.12. Příloha č. 1 Dohody může definovat podmínky záruky odlišně od tohoto čl. 6 Dohody, v takovém případě má přednost ustanovení uvedené v Příloze č. 1 Dohody.

7. SANKCE

- 7.1. V případě prodlení Dodavatele s plněním závazků dle této Dohody a Objednávky vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,2 % z ceny plnění s DPH dle příslušné Objednávky, a to za každý den prodlení, pokud není v přílohách této Dohody nebo Objednávce uvedeno jinak.

- 7.2. V případě, že Dodavatel nepotvrdí Objednávku, resp. nepodá podnět k její úpravě, ve lhůtě stanovené v čl. 2 odst. 2.3 této Dohody vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč, a to za každý den prodlení.
- 7.3. V případě porušení povinností dle článku č. 9 této Dohody je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 000 Kč za každé porušení.
- 7.4. V případě porušení povinností dle článku č. 13 této Dohody je Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč.
- 7.5. Pokud není v Dohodě, nebo v textu příloh, v příslušné Objednávce stanoveno jinak, Dodavatel je povinen zaplatit smluvní pokutu za každé podstatné porušení stanovených smluvních povinností ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 7.6. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Dodavatel oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení.
- 7.7. Smluvní strany se dohodly, že závazek zaplatit smluvní pokutu nevylučuje právo na náhradu újmy, a to v celém rozsahu.
- 7.8. Úrok z prodlení a Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů od dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k její úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

8. PODDODAVATELÉ

- 8.1. Dodavatel je oprávněn poskytovat plnění dle této Dohody prostřednictvím poddodavatele pouze v rozsahu, v jakém si toto právo vyhradil v rámci podání nabídky v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku, a pouze prostřednictvím tam uvedených poddodavatelů. Ve všech ostatních případech je Dodavatel oprávněn poskytovat plnění prostřednictvím poddodavatele pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 8.2. Za plnění poddodavatelů Dodavatel odpovídá jako za své plnění, včetně odpovědnosti za důsledky vzniklé.

9. MLČENLIVOST A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 9.1. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, okolnosti a údaje, které se dozvěděly nebo získaly v souvislosti s realizací předmětu plnění této Dohody, ani je neposkytnou jiným osobám bez předchozího výslovného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 9.2. Za důvěrnou informaci se rovněž považuje obchodní tajemství ve smyslu občanského zákoníku. Pro vyloučení pochybností se za důvěrnou informaci dle této Dohody považuje veškerá technická, provozní, bezpečnostní apod. dokumentace týkající se předmětu plnění dle této Dohody. Objednatel je rovněž oprávněn označit za důvěrnou taky informaci, dokument, zprávu, která není výslovně uvedena v tomto čl. 9 Dohody, o této skutečnosti Dodavatele informuje.
- 9.3. Informace poskytnuté Dodavatelem Objednateli v souvislosti s realizací předmětu plnění této Dohody se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Dodavatel Objednatele předem písemně upozornil a Objednatel Dodavateli písemně potvrdil svůj závazek zachovávat důvěrnost těchto informací. Pokud jsou důvěrné informace Dodavatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiiích), je Dodavatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.

- 9.4. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Dohody, o povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Dohody.
- 9.5. Za důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která obsahuje informační systém Objednatele, která do něj mají být, byla nebo budou Dodavatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z něj byla získána. Bez ohledu na ostatní ustanovení této Dohody jsou za důvěrné informace Objednatele považovány též zdrojové kódy systému Objednatele, jejichž poskytnutí třetí osobě by mohlo ohrozit bezpečnost dat Objednatele v tomto systému.
- 9.6. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- a) se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků Smluvní strany či právních předpisů;
 - b) měla přijímající Smluvní strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Dohody, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi Smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací;
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající Smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany;
 - d) po podpisu této Dohody poskytne přijímající Smluvní straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi.
- 9.7. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Dohody, a to způsobem definovaným v bezpečnostních politikách Objednatele.
- 9.8. Ujednání této Dohody upravující ochranu důvěrných informací se nevztahují na skutečnosti, které je nutno zveřejnit, poskytnout nebo sdělit dle platných právních předpisů včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu. Dodavatel výslovně souhlasí se zveřejněním celého textu Dohody, včetně všech Příloh.
- 9.9. Dodavatel je povinen chránit osobní údaje a při jejich ochraně postupovat v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a je povinen dodržovat podle Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 04. 2016 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), povinnost zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů.
- 9.10. Ukončení účinnosti této Dohody z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Dohody a účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvá bez omezení i po ukončení účinnosti této Dohody.

10. ÚČINNOST DOHODY A ODSTOUPENÍ

- 10.1. Tato Rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou, a to ode dne její účinnosti na dobu tří (3) let, nebo do vyčerpání celkové ceny v Kč s DPH uvedené v čl. 3. odst. 3.2. této Dohody (vyčerpáním se rozumí součet jednotlivých smluvních cen uzavřených Objednávek) dle toho, která skutečnost nastane dříve. Skončení účinnosti této Dohody nemá vliv na účinnosti jednotlivých, již uzavřených Objednávek.

- 10.2. Ukončením účinnosti této Dohody nejsou dotčena ustanovení Dohody týkající se převodu vlastnického práva a užívacích práv, nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za újmu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Dohody.
- 10.3. Rámcovou dohodu, resp. Objednávku lze dále ukončit následujícími způsoby:
- a) písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
 - b) písemným odstoupením jedné Smluvní strany doručeným druhé Smluvní straně v souladu s touto Dohodou.
- 10.4. Každá ze smluvních stran může od této Dohody, resp. Objednávky odstoupit v případech stanovených touto Dohodou nebo zákonem, zejména pak dle ust. § 1977 a násl. a ust. § 2002 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od Dohody, resp. Objednávky nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně.
- 10.5. Smluvní strany jsou oprávněné odstoupit od této Dohody, resp. Objednávky i pro nepodstatné porušení smlouvy dle příslušných ustanovení občanského zákoníku. V případě nepodstatného porušení smluvní povinnosti, může druhá Smluvní strana od Dohody odstoupit poté, co strana, která se dopustila nepodstatného porušení smluvní povinnosti, svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá Smluvní strana poskytla.
- 10.6. Objednatel má právo odstoupit od Dohody, resp. Objednávky také tehdy, pokud:
- a) bylo vydáno rozhodnutí o úpadku Dodavatele v insolvenčním řízení nebo Dodavatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
 - b) Dodavatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému byť jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, který by mohl mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Dohody;
 - c) Dodavatel přestane splňovat podmínky základní a profesní způsobilosti nebo technické kvalifikace stanovených v zadávacích podmínkách na realizaci Veřejné zakázky, výsledkem které je tato Dohoda;
 - d) je Dodavatel v prodlení s poskytnutím plnění o více než 30 dnů;
 - e) je Dodavatel v prodlení s provedením reklamace nebo nedůvodně odmítá reklamaci provést;
 - f) je Dodavatel nespolehlivým plátcem dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty;
 - g) Dodavatel nemá bankovní účet řádně registrován v databázi „Registru plátců DPH“.

Účinky odstoupení od Dohody, resp. Objednávky dle tohoto odstavce 10. 6. Dohody nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení Dodavateli.

11. KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN, OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 11.1. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob stanovených zákonem, touto Dohodou, Objednávkou nebo jimi pověřených zástupců.
- 11.2. Kromě zákonných zástupců Smluvních stran, další kontaktní osoby oprávněné jednat ve věcech plnění poskytovaného dle této Dohody, včetně práva podepsat akceptační protokol:

za Dodavatele:

za Objednatele:



- 11.3. V případě, že dojde ke změně korespondenční adresy, sídla, bankovního spojení, oprávněných osob nebo kontaktních údajů uvedených v Dohodě nebo dílčí Objednávce, doručí povinná Smluvní strana písemné oznámení o této změně druhé Smluvní straně bez zbytečného odkladu, a to prostřednictvím datové schránky. Změna dle tohoto odstavce není důvodem k uzavření dodatku k Dohodě a/nebo dílčí Objednávce.

12. LICENCE

- 12.1. V případě, že předmětem plnění dle této Dohody je i plnění, které naplňuje znaky autorského díla dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“), Objednatel má k tomuto dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem následující licenci:

- a) Objednatel má nevýhradní, přenosné, časově a územně neomezené právo užít autorské dílo ke všem způsobům užití v neomezeném rozsahu. Objednatel má právo autorské dílo zpracovávat, upravovat či jinak měnit, a to i prostřednictvím třetích osob. Objednatel je oprávněn tuto licenci ve formě sublicence poskytnout třetí osobě, nebo ji na třetí osobu převést, a to v celém rozsahu, nebo jenom ohledně určitých práv vyplývajících z licence.
- b) Účinek poskytnuté licence nastává okamžikem předání plnění dle této Dohody, do okamžiku předání je Objednatel oprávněn autorské dílo užít v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušného plnění.
- c) V případě, že předmětem plnění je tzv. software vytvořený na zakázku, tedy software vytvořený pro účely plnění této Dohody, licence dle tohoto článku Dohody se vztahuje i na zdrojové kódy, včetně přípravných koncepčních materiálů k takovému software. Dodavatel je povinen při předání plnění dle této Dohody, tedy před podpisem akceptačního protokolu nebo protokolu o převzetí software vytvořeného na zakázku, předat Objednateli aktuální verzi komentovaných zdrojových kódů, včetně přípravných koncepčních materiálů v elektronické i tištěné formě, a to v takovém rozsahu a podobě, aby Objednatel sám, nebo prostřednictvím třetí osoby, mohl případně převzít další rozvoj takového software vytvořeného na zakázku.
- d) Pro vyloučení pochybností se uvádí, že v případě, že Dodavatel je povinen dodat dokumentaci např. projektovou, analytickou, programátorskou, uživatelskou, provozní, technickou, bezpečnostní apod., tak se jedná o autorské dílo na zakázku a vztahuje se na ni licence dle tohoto článku Dohody, tj. Objednatel má kromě jiného právo takové dokumenty měnit a upravovat.
- e) Udělení licence nelze ze strany Dodavatele vypovědět. Licence se poskytuje bezúplatně.
- f) Je-li součástí plnění tzv. standardní software, u kterého Dodavatel nemůže udělit, nebo zajistit Objednateli licenci dle předchozích ustanovení, řídí se poskytovaná licence licenčními podmínkami dodaného softwarového produktu, ale s tím, že Objednatel má vždy nevýhradní, přenosné, časově a územně neomezené právo užít tento software v rozsahu stanoveném touto Dohodou. Objednatel je oprávněn licenci převést na třetí osobu. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádějí, že za standardní software se považuje pouze:

- softwarové produkty s GPL licencí;
- SW komponenty, které jsou patentově chráněny;
- SW komponenty, pokud jsou Dodavatelem prokazatelně dodávány jako ucelené SW dílo jiným subjektům a není do nich v rámci dodávky zasahováno nebo jsou měněny jen konfiguračně.

g) Objednatel nemá povinnost licenci využít.

13. **POJIŠTĚNÍ**

- 13.1. Dodavatel je povinen být po celou dobu plnění dle této Rámcové dohody a plnění vzniklých na jejím základě, pojištěn z odpovědnosti za újmu způsobenou třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti se shodným předmětem plnění, jako je předmět této Dohody, a to ve výši minimální pojistné částky 10 000 000,- Kč se spoluúčastí maximálně 10% s tím, že pojistná smlouva musí zahrnovat odpovědnost Dodavatele za újmu způsobenou Objednateli nebo třetí osobě až do výše sjednané pojistné částky.
- 13.2. Dodavatel je povinen prokázat platnou pojistnou smlouvu, kdykoliv na požádání Objednatele v průběhu trvání této Dohody.
- 13.3. Veškeré náklady související s pojištěním odpovědnosti Dodavatele za újmu dle výše uvedeného jsou nákladem Dodavatele.
- 13.4. Nesplnění povinnosti Dodavatele dle tohoto článku Dohody bude považováno za podstatné porušení této Dohody.

14. **OBEČNÁ USTANOVENÍ**

- 14.1. Dodavatel je povinen postupovat s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny nebo s pokyny jím pověřených osob. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 14.2. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu majetkovou i za újmu nemajetkovou.
- 14.3. Dodavatel se zavazuje upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při plnění smlouvy k omezení činností nebo ohrožení chodu Objednatele, zejména pak ve vztahu k jím používaným produktům, zařízení, programovému vybavení a prostředí.
- 14.4. Dodavatel je povinen upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo (pokud je nelze zcela vyloučit) v maximální možné míře sníží.
- 14.5. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Dohody nezbytné a neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Dohody a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Dohody.
- 14.6. Dodavatel není v prodlení s plněním předmětu Dohody a/nebo Objednávky v odůvodněných a Dodavatelem prokázaných případech způsobených zásahem vyšší moci. Vyšší mocí se rozumí v souladu s ustanovením § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku takové překážky, které nastaly po vzniku závazku nezávisle na vůli stran, mají mimořádnou povahu, jsou neodvratitelné, nepředvídatelné, nepřekonatelné a brání objektivně splnění povinností dle

Dohody a/nebo Objednávky. V případě, že zásah vyšší moci dle tohoto odstavce trvá déle než 30 dnů, je Objednatel oprávněn od Dohody a/nebo Objednávky odstoupit s účinky ex nunc.

- 14.7. Dodavatel je povinen upozornit Objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud Dodavatel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením Dohody.
- 14.8. Objednatel i Dodavatel se dále zavazují sdělit či poskytnout bez zbytečného odkladu druhé Straně veškeré nezbytné přístupy k věcným i technickým informacím, kterých je nezbytně zapotřebí k provedení řádného plnění ze strany Dodavatele.
- 14.9. Dodavatel je povinen po celou dobu plnění dle této Dohody mít v platnosti veškerá oprávnění, licence a certifikáty ke všem činnostem dle této Dohody.
- 14.10. Dodavatel při plnění této Dohody nebude mít přístup k reálným datům. Veškeré ladící a testovací práce musí být provedeny na testovacích datech, která Objednatel poskytne Dodavateli nebo si je Dodavatel zajistí a odsouhlasí jejich validitu pro účely testování s Objednatelem.
- 14.11. Dodavatel není oprávněn připojovat jakákoli vlastní zařízení nebo zprostředkovávat jakýkoli logický přístup do ICT infrastruktury Objednatele, pracující s reálnými daty. V případě stavu, kdy Objednatel a Dodavatel společně odstraňují závadu v předmětu díla nebo v datech, je možný přístup k reálným datům jen pod dohledem odpovědného pracovníka Objednatele a jen za účelem odstranění závady.
- 14.12. Dodavatel je povinen spolupůsobit jako osoba povinná při výkonu finanční kontroly ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, a poskytnout Objednateli i kontrolním orgánům při provádění finanční kontroly nezbytnou součinnost. Dodavatel se zavazuje zajistit, že práva výše uvedených kontrolních institucí provádět audity, kontroly a ověření se budou stejnou měrou vztahovat, a to za stejných podmínek a podle stejných pravidel na jakéhokoli poddodavatele či jakoukoli jinou stranu, která má prospěch z finančních prostředků poskytnutých v rámci Dohody.
- 14.13. Dodavatel se zavazuje dodržovat relevantní ustanovení zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících předpisů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 82/2018 Sb., bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).
- 14.14. Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této Dohody dodržovat bezpečnostní politiky Objednatele.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Tato Dohoda nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 15.2. Tato Dohoda nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, nebo být součástí projektu přeměny dle Zákona č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.

- 15.3. Smluvní strany nemají zájem, aby nad rámec výslovných ustanovení této Dohody byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění dle těchto smluv, ledaže je stanoveno jinak.
- 15.4. Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 557 občanského zákoníku na tuto Dohodu.
- 15.5. Práva Objednatele vyplývající z této Dohody či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 10 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 15.6. Dodavatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku nebezpečí změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté plnění, požadavky na poskytované plnění a licenčními podmínkami výrobce.
- 15.7. Ukáže-li se některé z ustanovení této Dohody zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení Dohody obdobně podle ust. § 576 občanského zákoníku.
- 15.8. Všechny spory vyplývající z právního vztahu založeného touto Dohodou a v souvislosti s ním, budou řešeny podle obecně závazných právních předpisů České republiky a soudy České republiky.
- 15.9. Tato Dohoda může být měněna pouze formou číslovaných písemných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami, není-li v této Dohodě výslovně stanoveno jinak.
- 15.10. Zadávací podmínky zadané Veřejné zakázky a smluvní podmínky sjednané touto Dohodou jsou bezvýhradně závazné pro Objednávky, a to včetně technické specifikace uvedené v zadávací dokumentaci. Při uzavírání dílčích Objednávek na základě této Dohody Smluvní strany nesmí provádět podstatné změny v podmínkách stanovených v této Dohodě.
- 15.11. Tato Dohoda je podepsána oběma Smluvními stranami elektronickým podpisem.
- 15.12. Nedílnou součástí této Dohody jsou následující Přílohy:

Příloha č. 1 – „Specifikace předmětu plnění“
Příloha č. 2 – „Specifikace ceny za předmět plnění“
Příloha č. 3 – „Vzor objednávky“
Příloha č. 4 – „Vzor akceptačního protokolu“

V Praze dne (dle el. podpisu)

Objednatel:

.....
Ministerstvo vnitra – Česká republika
plk. Mgr. Branislav Samek
ředitel NCIKT PP ČR

V Praze dne (dle el. podpisu)

Dodavatel:



Daterra s. r. o.



Specifikace předmětu plnění – Zajištění technické a servisní podpory pro archivační úložiště IBM

Společná ustanovení pro všechna plnění

Obsah

1. ZÁMĚR SPECIFIKACE A OBECNÉ POŽADAVKY NA TECHNICKOU A SERVISNÍ PODPORU	3
1.1. POŽADOVANÁ PLNĚNÍ.....	3
2. PLNĚNÍ A – TECHNICKÁ PODPORA ZAŘÍZENÍ A LICENCÍ IBM A REDHAT	4
3. PLNĚNÍ B - SERVISNÍ PODPORA	5
3.1. KOREKTIVNÍ SLUŽBY PODPORY	5
3.2. PREVENTIVNÍ SLUŽBA PODPORY	5
3.3. ADAPTIVNÍ SLUŽBY PODPORY	6
3.4. SLUŽBY HELPDESKU.....	6
3.5. OSTATNÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ JAKO SOUČÁST SERVISNÍ PODPORY	8
3.6. PROFYLAKTICKÉ ČINNOSTI	8
4. PLNĚNÍ C – IMPLEMENTAČNÍ, KONFIGURAČNÍ A KONZULTAČNÍ SLUŽBY	10
4.1. OBECNÉ POŽADAVKY PRO PLNĚNÍ C.....	11
4.2. RÁMCOVÁ SPECIFIKACE ČINNOSTI PRO PLNĚNÍ C	12
5. PROJEKTOVÉ ŘÍZENÍ.....	13
5.1. ORGANIZACE PROJEKTU	13
6. SLA.....	13
6.1. DEFINICE TERMÍNŮ PRO ÚČELY SLA	13
6.2. SLA PRO SERVISNÍ A TECHNICKOU PODPORU DLE PLNĚNÍ A A B.....	14
6.3. SLA NA HELPDESK	14
6.4. KATEGORIE VAD	14
6.5. SMLUVNÍ POKUTA.....	14
6.5.1. Smluvní pokuta při překročení reakční doby a doby opravy	14
6.5.2. Smluvní pokuta při nefunkčnosti Helpdesku	15
7. AKCEPTACE	15
7.1. AKCEPTACE PLNĚNÍ A A B – TECHNICKÁ A SERVISNÍ PODPORA	15
7.2. AKCEPTACE PLNĚNÍ C – IMPLEMENTAČNÍ, KONFIGURAČNÍ A KONZULTAČNÍ SLUŽBY	16
7.3. AKCEPTAČNÍ TESTY	16
7.4. KATEGORIE VAD	17
7.4.1. Vada typu A – Kritická závada	17
7.4.2. Vada typu B – Významná závada.....	17
7.4.3. Vada typu C – Ostatní závady a incidenty.....	17
8. ZÁRUKY.....	17
8.1. ZÁRUKY PLNĚNÍ C	17

9.	DALŠÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ	17
9.1.	MLČENLIVOST – NDA	17
9.2.	KOMUNIKAČNÍ JAZYK	18
9.3.	SOUČINNOST ZADAVATELE	18

1. Záměr specifikace a obecné požadavky na technickou a servisní podporu

Předmětem této specifikace je definovat rozsah, úroveň a obsah servisní a technické podpory nezbytně nutné pro zajištění bezproblémového optimálního provozu archivačního úložiště IBM (dále také jen „úložiště“) dle účelu a charakteru úložiště a zejména dle požadovaných a v tomto dokumentu definovaných, úrovních SLA.

Úložiště je realizováno jako souhrn diskového pole obsahujícího „klasické točivé“ disky, dvou páskových knihoven a nezbytného SW vybavení. Úložiště je jako celek řízeno dvojicí serverů, které slouží mimo jiné pro provoz GPFS souborového systému.

Úložiště se skládá z následujících komponent:

- 2x HW Server s OS RHEL
- 2x Pásková knihovna IBM TS4500
- 6x Mechanika IBM TS1160
- 1x Diskové pole IBM FS5200
- IBM Spectrum Scale Advanced Edition
- IBM Spectrum Archive Enterprise Edition
- IBM Security Key Lifecycle Manager

1.1. Požadovaná plnění

Vzhledem ke komplexnosti požadavku Zadavatele na služby spojené s realizací zajištění technické a servisní podpory archivačního úložiště se veřejná zakázka člení na dílčí části, resp. dílčí plnění dle jednotlivých typů potřebných služeb.

Veřejná zakázka se dělí na jednotlivá plnění dle následující tabulky:

Část	Předmět
Plnění A	Technická podpora zařízení a licencí IBM a RedHat (fixní část)
Plnění B	Servisní podpora (fixní část)
Plnění C	Implementační, konfigurační a konzultační služby (variabilní část)

2. Plnění A – Technická podpora zařízení a licencí IBM a Redhat

Předmětem Plnění A veřejné zakázky je zajištění a dodání technické podpory (případně podpory typu Software Assurance, Subskripce apod. pro SW produkty) výrobce úložiště, resp. jeho jednotlivých komponent (vč. operačních systémů, aplikací a licencí, management nástrojů, SW součástí HW komponent jsou-li součástí úložiště) **na celou dobu platnosti smluvního vztahu**.

Plnění A je objednáváno zpravidla vždy na celý rok (tj. 12 kalendářních měsíců) nebo jeho celé násobky a hradí se paušální platbou. Účastník stanoví cenu za jeden rok, cena za jiné období bude vypočítána příslušným poměrem dnů. Dodavatel je povinen začít plnit požadovanou službu ve lhůtě od účinnosti objednávky, pokud nebude v objednávce stanovena lhůta delší. První Plnění A bude požadováno ode dne 20.5.2024.

Obsah technické podpory zahrnuje výměnu zařízení náhradou ve lhůtě odpovídající požadovanému SLA. Technická podpora výrobce musí dále obsahovat zejména:

- **Přístup k Centru technické pomoci výrobce** - Zadavatel požaduje přímý přístup k technické podpoře výrobce produktů, včetně možnosti přímo otevřít požadavek na technickou podporu prostřednictvím telefonu, e-mailu a webového rozhraní. Dále Zadavatel požaduje možnost provádět změny priority požadavků a případné eskalace pracovníky Zadavatele přímo u výrobce;
- **Aktualizace operačních systémů a programového vybavení** - Zadavatel požaduje přímý přístup k aktualizacím operačních systémů a aplikacím výrobce s možností jejich instalace včetně platné licence (jsou-li součástí předmětného zařízení nebo licence);
- **Registrovaný přístup ke znalostní databázi** - Zadavatel požaduje přímý přístup do znalostní databáze výrobce pro své vybrané pracovníky. Dále Zadavatel požaduje přímý přístup k databázi sériových čísel zařízení u výrobce, tak aby bylo možné si kdykoliv ověřit existenci a rozsah zakoupené podpory.
- Technická podpora musí obsahovat právo instalovat nejnovější verze obsažených SW produktů (např. firmware) i právo zakládat servisní tikety u výrobce zařízení;

Požadovaná technická podpora výrobce se vztahuje k následujícím součástem úložiště:

Komponenta	Typ HW/SW	SN	Počet
IBM TS4500	HW	78AA124 78AA125	2
RedHat Enterprise Linux Server (per instance)	SW		2
IBM Spectrum Scale Advanced Edition Server (per socket)	SW		4
IBM Spectrum Archive Enterprise Edition	SW		1
IBM Security Key Lifecycle Manager	SW		1

Pro hlášení incidentů a požadavků musí být zajištěn HelpDesk Dodavatele viz specifikace dle Plnění B.

3. Plnění B - Servisní podpora

Servisní podporou jsou pro účely této specifikace myšleny korektivní, preventivní a adaptivní služby představující pravidelné činnosti, jejichž cílem je co největší prevence výskytu případného nestandardního stavu, respektive incidentu, který by vyústil v nefunkčnost nebo omezení funkčnosti případně dostupnosti archivačního úložiště (definovaného v úvodu této specifikace), resp. dat na něm uložených. V případě výpadku pak uvedení tohoto úložiště a všech jeho částí do provozního stavu v souladu s parametry kapitoly 6 - SLA definovanými níže.

Plnění B je objednáváno zpravidla vždy na celý rok (tj. 12 kalendářních měsíců) nebo jeho celé násobky a hradí se paušální platbou. Účastník stanoví cenu za jeden rok, cena za jiné období bude vypočítána příslušným poměrem dnů. Dodavatel je povinen začít plnit požadovanou službu ve lhůtě od účinnosti objednávky, pokud nebude v objednávce stanovena lhůta delší. První Plnění B bude požadováno ode dne 20.5.2024.

Nedílnou součástí podpory je zajištění Helpdesku.

3.1. Korektivní služby podpory

Korektivní služba podpory zahrnuje zejména:

- Reaktivní podporu zaměřenou na detekci příčin zjištěných či nahlášených anomálií, nestandardních a chybových stavů (dále „problém“) ve fungování archivačního úložiště nebo jeho části během jeho provozu a implementaci odpovídajících oprav nebo dočasných řešení v souladu s SLA, s jasným cílem zprovoznit archivační úložiště, odstranit příčinu problému a navrhnout, otestovat a nasadit trvalé řešení;
- Vedení záznamů o výskytu anomálií během provozu úložiště;
- Seznámení pracovníků Zadavatele s problémem, jeho příčinou a způsobem řešení;
- Podporu Zadavatele v případě potřeby eskalace anomálie, nestandardního nebo chybového stavu, tj. poskytnutí potřebných podkladů, případně na základě žádosti Zadavatele přímou komunikaci s třetí stranou.

3.2. Preventivní služba podpory

Preventivní služba podpory zahrnuje zejména:

- Proaktivní podporu zaměřenou na detekci a předcházení anomáliím, nestandardním a chybovým stavům (dále problémům) ve fungování archivačního úložiště nebo jeho části během jeho provozu a implementaci odpovídajících oprav nebo dočasných řešení s jasným cílem přesně definovat příčinu problému a navrhnout, otestovat a nasadit trvalé řešení;
- Detekci a odstraňování latentních chyb dříve než se mohou projevit selháním funkčnosti úložiště nebo jeho části. Provádět úpravy konfigurací, které sníží šanci budoucích problémů úložiště nebo jeho jednotlivých částí;

- Prověřování možností optimalizace konfigurace úložiště prostřednictvím analýzy technických, procesních i organizačních aspektů systému a návrhu úprav technických, procesních nebo organizačních směřujících k vyšší spolehlivosti a efektivitě provozu úložiště, jeho správy a provozu.

3.3. Adaptivní služby podpory

Adaptivní služby podpory zahrnují zejména:

- Aktualizaci konfigurace úložiště a jeho jednotlivých částí s cílem zachování úrovně HW a SW podpory pro jednotlivé části a úložiště jako celek;
- Přizpůsobování konfigurace úložiště a jednotlivých částí s cílem udržet úložiště na úrovni garantované dostupnosti, odezvy a dalších kvalitativních ukazatelů;
- V případě použití certifikátů, jejich správa a včasná reakce na potřebu jejich změny včetně vedení jejich přehledu.

Z pohledu správy provozu a udržitelnosti úložiště jako celku služba souhrnně představuje zejména následující základní aktivity:

- Podpora a provádění pravidelné kontroly hlavních parametrů úložiště (využití a vytížení kapacitních, přenosových a systémových zdrojů, dlouhodobé trendy, stav zařízení);
- Na základě provozních stavů vytváření návrhů změn v konfiguraci úložiště a procesů dohledu a správy;
- Pravidelný měsíční reporting s přehledem významných událostí v rámci provozu úložiště;
- Vedení potřebné administrace v obvyklém rozsahu řízení a vedení projektu viz část Projektové řízení;
- Vedení provozního deníku o událostech při správě úložiště;
- Aktualizace dokumentace v případě úprav nebo změn úložiště, resp. jeho konfigurace v souvislosti s realizací servisní podpory;
- V intervalu jednou za měsíc realizaci pravidelných jednání za účelem zhodnocení stavu provozu úložiště, nahlášených a vyřešených incidentů a návrh opatření pro jejich budoucí eliminaci.

3.4. Služby Helpdesku

Služby reaktivní podpory představují stálou připravenost pracovníků Dodavatele pro řešení nestandardních stavů (viz též korektivní podpora), které nebylo možné odhalit v rámci proaktivních služeb. Dodavatel v návaznosti na proaktivní služby bude aktualizovat znalostní bázi tak, aby bylo možno na nahlášenou vadu operativně reagovat a odstranit ji v co nejkratším časovém úseku.

Dodavatel zajistí pro potřeby Zadavatele pro poskytování servisní podpory po dobu trvání smluvního vztahu Helpdesk podle níže definovaných parametrů.

Helpdesk má primárně podobu webové aplikace zřízené a provozované Dodavatelem a slouží jako jednotné kontaktní místo. Dodavatel zřídí určeným pracovníkům Zadavatele vzdálený přístup

k Helpdesku. Kromě vzdáleného přístupu zajistí Dodavatel minimálně další 2 způsoby komunikace s Helpdeskem. Dodavatel zpracuje dokument k používání a vnitřnímu členění Helpdesku. Služba Helpdesk bude sloužit jak pro zaznamenávání případných vad a problémů, tak dotazů zodpovědných osob jmenovaných Zadavatelem.

Základní funkce/parametry této služby jsou:

- Příjem a řízení životního cyklu všech incidentů, vad, problémů a požadavků;
- Prvotní analýza incidentů, nahlášených vad, problémů a požadavků, přidělení k řešení a stanovení návrhu řešení (analytická podpora řešení problémů zadaných do Helpdesku);
- Řešení incidentů, problémů a požadavků a vad dle smluvního závazku;
- Monitoring a reportování stavů incidentů, vad, problémů a požadavků a plnění parametrů SLA;
- Dokumentace incidentů, vad, problémů, příčin vzniku a jejich řešení;
- Reakce na dotazy oprávněných uživatelů Zadavatele;
- Komunikace v českém jazyce;
- Dostupnost služby Helpdesk v režimu 24x7x365;
- Reakční doba pro započítání řešení nahlášeného požadavku dle požadovaného SLA, viz část SLA tohoto dokumentu;
- Přístup prostřednictvím webové služby, e-mailu, telefonu nebo dalšími navrženými způsoby;
- Definice chyb a požadavky na jejich odstranění – viz část SLA tohoto dokumentu.

Servisní záznam (Ticket) – nahlášení události typu incident, problém nebo požadavek sjednaným způsobem. Události jsou nahlášovány prostřednictvím Helpdesku. Servisní záznam může být registrován pouze prostřednictvím k tomu stanovených kontaktů a postupů. Servisní záznam musí být oprávněným zástupcem Zadavatele klasifikován z hlediska závažnosti. O řešení, odmítnutí, uzavření či jiných změnách stavu a závažnosti servisního záznamu bude vždy informován oprávněný zástupce, kdy jednotlivá stadia, zejména pak odmítnutí a uzavření servisního záznamu, musí být oprávněným zástupcem Zadavatele odsouhlasena.

Závažnost (Severita) – klasifikace naléhavosti incidentu, problému nebo požadavku, která je odvozena od úrovně nefunkčnosti nebo nedostupnosti úložiště.

Dodavatel vyhotoví a předá Zadavateli 1x měsíčně strukturovaný souhrnný report o stavu všech otevřených nebo v daném měsíci uzavřených incidentů, problémů a požadavků, z něhož budou zřejmé minimálně následující údaje:

- předmět incidentu, problému nebo požadavku;
- jejich stav;
- čas nahlášení, registrace a autorizace;
- reakční doba;
- doba řešení;
- čas a způsob uzavření a autorizace;

- doba a důvod nedostupnosti zařízení, infrastruktury nebo její části;
- doba a důvod nedostupnosti služby Helpdesk.

Dodavatel je dále Zadavateli povinen na vyžádání poskytnout ve lhůtě do 10 dnů veškerá data shromážděná v souvislosti s poskytováním shora uvedených služeb ve strojově zpracovatelné podobě (např. *.xml, *.csv apod.).

Zadavatel a Dodavatel vytvoří komunikační matici, která bude obsahovat všechny relevantní kontaktní osoby pro komunikaci mezi stranami včetně eskalačních mechanismů.

Doba vyřešení servisního případu se řídí specifikací uvedenou v popisu konkrétního objednaného plnění.

3.5. Ostatní služby poskytované jako součást servisní podpory

- Předběžná analýza a předběžné oceňování prací objednávaných z Plnění C;
- V rozsahu 1x měsíčně realizaci profylaktických činností;
- Kontinuita poskytování specifikované servisní podpory úložiště i případně realizovaných konfiguračních změn (realizovaných v rámci Plnění C), např. rozmístění úložiště do více, lokalit, rozšíření úložiště o další komponenty, obměna některých komponent;
- Ostatní nevyjmenované práce nutné pro garantování funkčnosti systému.

3.6. Profylaktické činnosti

Pro vyloučení pochybností se pro účely zajištění profylaktických činností myslí zejména:

Diskové úložiště IBM FS5200:

- Kontrola zdraví a stavu systému
- Kontrola logu událostí a analýza nestandardních stavů
- Kontrola výkonu a analýza nestandardní zátěže
- Kontrola LAN a SAN konektivity
- Kontrola dostupností verzí firmware a doporučení na provedení update v případě kritických chyb nebo s blížícím se koncem podpory provozované verze

Páskové knihovny IBM TS4500:

- Kontrola zdraví a stavu systému
- Kontrola logu událostí a analýza nestandardních stavů
- Kontrola dostupnosti čistící pásky a funkčnosti čištění mechanik
- Kontrola LAN a SAN konektivity
- Kontrola dostupností verzí firmware a doporučení na provedení update v případě kritických chyb nebo s blížícím se koncem podpory provozované verze

GPFS NAS Servery – HW:

- Kontrola zdraví a stavu systému
- Kontrola událostí logů a analýza nestandardních stavů
- Kontrola dostupností verzí firmware a doporučení na provedení update v případě kritických chyb nebo s blížícím se koncem podpory provozované verze

NAS Servery – OS RHEL:

- Kontrola zdraví a stavu systému
- Kontrola logu událostí a analýza nestandardních stavů
- Kontrola systémových služeb a analýza nestandardních stavů
- Kontrola dostupnosti volných prostředků a výkonu a analýza nestandardní zátěže
- Kontrola využití místa v souborových systémech systému a případné zjednání nápravy
- Kontrola běhu procesů a analýza nestandardních stavů
- Kontrola cest disků s multipath ovladači
- Kontrola dostupnosti zařízení robotů a mechanik páskových knihoven
- Kontrola dostupností záplat a aktualizací balíčků a doporučení na provedení update v případě kritických chyb nebo s blížícím se koncem podpory provozované verze všech SW komponent

NAS Služby – IBM Spectrum Scale

- Kontrola stavu vysoké dostupnosti a dostupnosti dat
- Kontrola zdraví a stavu GPFS clusteru a CES služeb
- Kontrola logu událostí a analýza nestandardních stavů
- Kontrola služeb a analýza nestandardních stavů
- Kontrola dostupností záplat a aktualizací balíčků a doporučení na provedení update v případě kritických chyb nebo s blížícím se koncem podpory provozované verze
- Kontrola procesů a analýza nestandardních stavů
- Kontrola funkčnosti šifrování dat v souborových systémech včetně kontroly certifikátů pro šifrování
- Kontrola dostupnosti souborových systémů
- Kontrola dostupnosti NSD disků
- Kontrola běhu politik
- Kontrola běhu migrací a vyzvedávání objektů do/z externího poolu LTFS
- Kontrola využití místa v souborových systémech GPFS a případné zjednání nápravy
- Kontrola kvót na filesetech včetně grace period
- Sledování trendu zaplnění souborových systémů GPFS

NAS Služby – IBM Security Key Lifecycle Manager

- Kontrola zdraví a stavu systému
- Kontrola logu událostí a analýza nestandardních stavů
- Kontrola služeb a analýza nestandardních stavů

- Kontrola dostupností záplat a aktualizčních balíků a doporučení na provedení update v případě kritických chyb nebo s blížícím se koncem podpory provozované verze
- Kontrola procesů a analýza nestandardních stavů
- Kontrola funkčnosti poskytování klíče pro GPFS

NAS Služby – IBM Spectrum Archive Enterprise Edition

- Kontrola stavu vysoké dostupnosti
- Kontrola zdraví a stavu systému
- Kontrola logu událostí a analýza nestandardních stavů
- Detailní analýza logů LTFS LE, LTFS EE a HSM
- Kontrola služeb a analýza nestandardních stavů
- Kontrola dostupností záplat a aktualizčních balíků a doporučení na provedení update v případě kritických chyb nebo s blížícím se koncem podpory provozované verze
- Kontrola procesů a analýza nestandardních stavů
- Kontrola běhu administrativních úloh reklamace a rekoncele LTFS EE
- Kontrola funkčnosti LTFS LE a dostupnosti souborového systému LTFS
- Kontrola dostupnosti a stavu pásek v LTFS
- Kontrola funkčnosti LTFS EE a dostupnosti služby externího GPFS poolu
- Kontrola běhu a stavu úloh LTFSEE
- Testování vyzvednutí náhodně vybraného objektu z LTFS EE do GPFS
- Kontrola stavu vysoké dostupnosti komponenty LTFS EE
- Kontrola stavu vysoké dostupnosti komponenty HSM
- Sledování trendu zaplnění souborových systémů LTFS

Další činnosti jsou na úvaze Dodavatele s ohledem na poskytnutí kvality a SLA služeb dle Plnění B.

4. Plnění C – Implementační, konfigurační a konzultační služby

Předmětem dodávky Plnění C veřejné zakázky jsou volitelně objednatelné práce (formou MD).

Nabídnutá cena musí obsahovat všechny náklady Dodavatele, včetně cestovního do jednotlivých míst instalace zařízení.

Zadavatel požaduje plnění implementačních, konfiguračních, provozních a konzultačních služeb v rozsahu uvedeném dále. Konkrétní služby a rozsah konkrétního čerpání v jednotlivých případech bude upřesněn v dílčích objednávkách ze smlouvy.

V případě volitelných služeb dle Plnění C platí, že minimální jednotka k objednání je 1/2 člověkohodiny, tj. 1/16 člověkodne.

Dodavatel je povinen poskytnout požadované MD, resp. zahájit požadované činnosti ve lhůtě nejdéle do 5 pracovních dnů od přijetí dílčí objednávky, pokud nebude v dílčí objednávce dohodnuta lhůta delší.

Poskytované služby se člení na služby v oblasti konzultační, školicí, servisní, provozní, vedení projektu a současně služby implementace a konfigurace úložiště.

4.1. Obecné požadavky pro Plnění C

V případě, že je Zadavatelem objednáno plnění ve větším rozsahu (počtu MD) v podobě rozsáhlejší implementační, případně konfigurační činnosti, musí být součástí Plnění C implementační projekt. Požadavek na implementační projekt bude vždy Zadavatelem specifikován v dílčích objednávkách.

Implementační projekt musí obsahovat minimálně tyto činnosti:

- Analýza stávajícího stavu, návrh řešení včetně definice přesných kroků vedoucích k úspěšné implementaci řešení, včetně konfigurace a integrace HW a SW technologií a zařízení do infrastruktury Zadavatele. Po akceptaci návrhu řešení jeho řízená realizace;
- Návrh testovacích scénářů pro otestování plné funkcionality dodaného plnění v infrastruktuře Zadavatele. Po odsouhlasení testů ze strany Zadavatele bude provedení těchto testů podmínkou akceptace a protokol o provedení a výsledcích testů bude součástí akceptačního protokolu;
- Proškolení administrátorů, seznámení se správou a konfigurací implementovaných nebo konfigurovaných změn úložiště minimálně v rozsahu:
 - seznámení s úložištěm případně změnou jeho konfigurace a způsobu obsluhy a konfigurace;
 - vysvětlení všech použitých nastavení v rámci konfigurace a integrace do infrastruktury Zadavatele;
 - způsob spuštění nouzových režimů obnovy;
 - možné režimy uživatelského a administrativního přístupu a seznámení se základními funkcemi;
 - předpokládá se účast maximálně 12 pracovníků Zadavatele.

Implementační projekt je ukončen provedením akceptačních testů (viz Akceptační testy).

Rozsah a detailní zadání implementačního projektu bude upřesněn v dílčích objednávkách a následně před samotnou implementací.

Součástí výstupů implementačního projektu je dokumentace, která musí zahrnovat alespoň:

- Dokumentace bude vytvořena na základě standardizované šablony Zadavatele, pokud takovou Zadavatel Dodavateli poskytne a upřesní před samotnou implementací;

- Nouzový plán obnovy – Detailní plán obnovy v úrovni dostatečné pro osobu seznámenou se správou a konfigurací úložiště;
- Dokumentace skutečného provedení;
- Dokumentace obsahující detailní popis všech implementovaných funkcí;
- Vypracování nebo aktualizace stávající dokumentace APD (administrátorská provozní dokumentace) Zadavatele.

Všechna jednání a způsob zajištění a realizace implementačního projektu, která se uskuteční v rámci plnění z této veřejné zakázky mezi Zadavatelem a Dodavatelem (příp. i dalšími stranami) se řídí pravidly projektového řízení pro účely plnění z této veřejné zakázky .

4.2. Rámcová specifikace činnosti pro Plnění C

V případě požadavků na služby dle Plnění C se jedná o činnosti převážně z oblasti implementační, konzultační, konfigurační, provozní, architektonické, školicí a projektové, a to zejména:

- Konzultace k novým funkcím oproti stávajícím s návrhem způsobu jejich využití a implementace;
- Zajištění integrace do systémů dohledu a řízení Zadavatele;
- Provozní činnosti pro zajištění optimálního a udržitelného provozu úložiště;
- Optimalizace nastavení úložiště ve formě analytické Služby, jejímž předmětem je kontrola nastavení komponent úložiště a porovnání současného stavu nastavení s doporučenou politikou „best practices“ a návrh změn konfigurací směřující k efektivnějšímu a stabilnějšímu provozu zmíněných zařízení. Po dohodě s pracovníky Zadavatele aplikace těchto doporučených změn;
- Tvorba analýzy, návrhu a harmonogramu a po odsouhlasení Zadavatele realizaci rekonfigurace úložiště s cílem jeho rozdělení do dvou lokalit datových center Zadavatele; Včetně zajištění nezbytného stěhování součástí úložiště;
- Součinnost při obměně nebo rozšíření komponent úložiště, např. obměně a instalaci řídicích serverů úložiště;
- Součinnost a zajištění konfiguračních a implementačních činností dle požadavků a potřeb Zadavatele;
- Tvorba analýzy a harmonogramu a po odsouhlasení Zadavatele realizaci update a upgrade SW komponent a firmware HW komponent úložiště;
- Tvorba a aktualizace dokumentace dle požadavků Zadavatele; Aktualizace provozní dokumentace v elektronické podobě, která bude dostupná pro jednotlivé určené osoby Zadavatele;
- Realizace „ad hoc“ činností uvedených v Plnění B nad rámec Plnění B;
- Tvorba veškeré potřebné dokumentace a plánu předání služeb novému dodavateli na konci platnosti smlouvy vzešlé z této veřejné zakázky;
- Zajištění školení pro pracovníky Zadavatele související s předmětem úložiště.

Výčet činností není konečný, ale rámcový. Předmětem dodávky Plnění C jsou projektové, implementační, konzultační, konfigurační, provozní, architektonické a školicí činnosti z celkové problematiky předmětného úložiště a související infrastruktury.

5. Projektové řízení

5.1. Organizace projektu

Jednání

Pro všechna jednání, která se uskuteční v rámci poskytování servisní podpory úložiště mezi Zadavatelem a Dodavatelem (příp. i dalšími stranami), platí:

- Jednání se konají v prostorách Zadavatele ve vzájemně dohodnutém čase (Zadavatel zajistí patřičné prostory a případné vybavení – dataprojektor, flipchart ad.);
- Jednání formálně svolává Dodavatel, není-li dohodnuto jinak, (po předchozí domluvě ohledně místa, času a účastníků) standardně vytvořením schůzky v kalendáři Outlook nebo s Exchange kompatibilním a jejím rozesláním určeným osobám, variantně je možné schůzku svolat mailem nebo obvoláním účastníků;
- Dodavatel pořizuje Zápis z jednání:
 - draft zápisu z jednání zašle Dodavatel k připomínkám Zadavateli, a to do 2 pracovních dnů od konání daného jednání;
 - zápis z jednání je vytvořen ve vzoru/šabloně Zadavatele.

6. SLA

6.1. Definice termínů pro účely SLA

Plánovaná odstávka – Zadavatelem schválený čas, kdy a po jakou dobu nebude úložiště nebo jeho jednotlivé součásti dostupné, např. kvůli upgrade firmware nebo rozsáhlejší rekonfiguraci apod.

Reakční doba – doba od nahlášení do zahájení řešení incidentu, vady, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na Helpdesk Dodavatele.

Zahájení řešení incidentu, vady, problému nebo požadavku znamená zpětný kontakt pracovníka Dodavatele s cílem komunikovat s pracovníky Zadavatele jejich požadavky a problémy a nabídnout řešení požadavku, resp. problému.

Doba opravy – doba od nahlášení incidentu do vyřešení incidentu, vady, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na Helpdesk Dodavatele.

6.2. SLA pro servisní a technickou podporu dle Plnění A a B

Typ závady	Požadovaná reakce a vyřešení závady
A – Kritická závada	Reakční doba: následující pracovní den (NBD) Oprava: následující pracovní den (NBD)
B – Významná závada	Reakční doba: následující pracovní den (NBD) Oprava: do 3 pracovních dní
C – Ostatní závady a incidenty	Reakční doba: následující pracovní den (NBD) Oprava: do 7 dní

Do doby určující SLA není počítána doba plánované odstávky.

6.3. SLA na Helpdesk

Služba Helpdesku je dostupná nepřetržitě 24x7 jedním z definovaných kanálů.

6.4. Kategorie vad

Viz kapitola „Akceptace“ podkapitola „Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.“.

6.5. Smluvní pokuta

Zadavatel vyhodnotí vznik nároku na sankci vždy do 30 dnů od konce každého kalendářního čtvrtletí, kdy je služba poskytována.

Výše sankce se vyčísluje vždy za překročení reakční doby a doby opravy, přičemž objednatel přihlíží vždy ke všem okolnostem, za kterých k porušení SLA došlo. V případě, že není primární příčina na straně Dodavatele, tj. porušení bylo zapříčiněno nesoučinností objednatele či okolností, která se nedala předvídat, nebude sankce uplatněna. Maximální výše sankce je 100.000 Kč (sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení SLA.

6.5.1. Smluvní pokuta při překročení reakční doby a doby opravy

Výše smluvní pokuty se vyčísluje vždy na překročení reakční doby a doby opravy.

V případě prodlení Dodavatele s dodržáním reakční doby a doby opravy dle smlouvy je Dodavatel povinen uhradit Zadavateli následující slevy plnění:

- Kategorie A (Kritická závada)

Sankce ve výši 5.000 Kč (pět tisíc korun českých) za každý započatý 1 pracovní den překročení reakční doby.

Sankce ve výši 5.000 Kč (pět tisíc korun českých) za každý započatý 1 pracovní den překročení doby opravy.

- Kategorie B (Významná závada)

Sankce ve výši 2.000 Kč (dva tisíce korun českých) za každý započatý 1 pracovní den překročení reakční doby. Sankce ve výši 2.000 Kč (dva tisíce korun českých) za každý započatý 1 pracovní den překročení doby opravy.

- Kategorie C (Ostatní závady a incidenty)

Sankce ve výši 1.000 Kč (jeden tisíc korun českých) za každý započatý 1 pracovní den překročení reakční doby. Sankce ve výši 1.000 Kč (jeden tisíc korun českých) za každý započatý 1 den překročení doby opravy.

6.5.2. Smluvní pokuta při nefunkčnosti Helpdesku

Při nefunkčnosti Helpdesku podle specifikace 3.4 je smluvní pokuta ve výši 5.000 Kč (pět tisíc korun českých) za každou započatou hodinu pokud prostřednictvím Helpdesku nebo náhradním kanálem nelze nahlásit vadu (zadat ticket).

7. Akceptace

7.1. Akceptace Plnění A a B – Technická a servisní podpora

Služby technické a servisní podpory jsou akceptovány na základě podpisu dílčího akceptačního protokolu. Dílčí akceptační protokoly budou podepisovány vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí (3 měsíce). Ke dni podpisu dílčího akceptačního protokolu Zadavatelem nesmí být evidována žádná vada kategorie A, která je způsobena plněním Dodavatele a s jejímž odstraněním by byl Dodavatel v prodlení. V takovém případě může být dílčí akceptační protokol podepsán Zadavatelem až po odstranění těchto vad.

7.2. Akceptace Plnění C – Implementační, konfigurační a konzultační služby

Plnění v rámci implementačních a konzultačních služeb je akceptováno v akceptačním řízení na základě podpisu dílčího akceptačního protokolu za kalendářní čtvrtletí (3 měsíce).

Za předpokladu, že byl součástí plnění implementační projekt, jsou součástí akceptačního řízení akceptační testy, které byly navrženy Dodavatelem a schváleny Zadavatelem dle požadavků na akceptační testy, projektové řízení a požadavků implementačního projektu. Z akceptačního řízení musí být pořízen zápis, jehož součástí je akceptační protokol. Akceptační protokol musí zejména přesně uvádět souhrn všech aktivit v členění, v jakém plnění bylo poskytnuto a v jakém rozsahu (např. počet MD), kdy k plnění došlo, jak dlouho trvalo, kdo jej provedl (jméno a příjmení pracovníka), kdo jej objednal a kdy a současně musí obsahovat výstupy z akceptačního testování.

7.3. Akceptační testy

- a) Před ukončením předmětného plnění musí Zadavatel provést za účasti Dodavatele oboustranně schválené akceptační testy, pokud je tento přístup aplikovatelný (nejedná se např. o samostatnou dodávku konzultace nebo obdobných činností nemající charakter implementačního projektu).
- b) Předmět akceptace je akceptován, pokud nebude Zadavatelem uplatněna žádná vada kategorie A nebo taková kombinace vad typu B a/nebo C, které by ve svém důsledku způsobily vadu A a byla předána veškerá relevantní nová a/nebo aktualizovaná dokumentace. Chyby B a C nebránící akceptaci musí být popsány v akceptačním protokolu a musí být dohodnut termín jejich odstranění. To není možné, pokud jde o poslední plnění z této smlouvy, po jejím ukončení.
- c) Jestliže předmětné plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů specifikovaných a schválených v rámci implementačního projektu nebo odsouhlasených před započítáním testů, podepíší o něm Smluvní strany akceptační protokol. Podpisem akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami se má za to, že předmětné plnění bylo řádně Dodavatelem poskytnuto a Zadavatelem převzato.
- d) Jestliže předmětné plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria, zaznamenají tuto skutečnost Smluvní strany do akceptačního protokolu tak, že zde budou uvedeny, popsány a prokázány veškeré zjištěné vady a nedostatky. Dodavatel se zavazuje napravit tyto nedostatky ve lhůtě, která bude Smluvními stranami dohodnuta, a příslušné akceptační testy budou provedeny znovu (termín odstranění vad nesmí překročit termín plnění uvedený v objednávce). Tento proces testování a následných oprav se bude opakovat, dokud Dodavatel nesplní veškerá akceptační kritéria.
- e) Vadou se pro účely tohoto dodatku rozumí rozpor mezi vlastností nebo funkčností plnění proti požadované vlastnosti nebo funkčnosti zařízení nebo dodaných služeb tak, jak bude specifikováno v dílčí objednávce.

- f) Zadavatel provede akceptaci (tj. podepíše akceptační protokol) nebo sdělí Dodavateli vady bez zbytečného odkladu.

7.4. Kategorie vad

7.4.1. Vada typu A – Kritická závada

se rozumí stav, kdy úložiště (jednotlivá zařízení, komponenty nebo SW technologie nebo jejich kombinace, konfigurace, případně funkce a vlastnosti samotného úložiště) neposkytuje některou z funkcionalit nebo vlastností běžně očekávaných a předpokládaných dle charakteru úložiště nebo některé jeho části. Nebo stav znemožňující provoz (způsobení výpadku) celého úložiště nebo jeho podstatné části; mající dopad do znemožnění práce s úložištěm ze strany uživatelů, resp. způsobující nedostupnost dat na uložisti uložených.

7.4.2. Vada typu B – Významná závada

se rozumí stav znemožňující provoz (způsobení výpadku) celého úložiště nebo jeho podstatné části; mající dopad do omezení práce s úložištěm ze strany uživatelů, resp. nezpůsobující nedostupnost dat na uložisti uložených.

7.4.3. Vada typu C – Ostatní závady a incidenty

se rozumí ostatní vady, incidenty a neúplnosti, které nemají zásadní vliv na provoz, dostupnost nebo funkcionality úložiště.

8. Záruky

8.1. Záruky plnění C

Na práce a služby dodané v rámci Plnění C se vztahuje záruka 12 měsíců.

9. Další podmínky plnění

9.1. Mlčenlivost – NDA

Každá osoba, která se podílí na plnění této veřejné zakázky a seznamuje se s interními dokumenty Zadavatele, zejména z pohledu architektury ICT Zadavatele, analýzy a stavu ICT prostředí Zadavatele, tvorby bezpečnostních dokumentací a souvisejících analýz, musí podepsat Prohlášení o důvěrnosti.

9.2. Komunikační jazyk

Komunikace pro účely této veřejné zakázky bude probíhat v českém či slovenském jazyce. Pokud členové realizačního týmu na straně Dodavatele nebudou v uvedených jazycích plynně komunikovat, je Dodavatel povinen na vlastní náklady zajistit služby tlumočníka a překladatele.

Komunikace za účelem hlášení a řešení incidentů a závad musí probíhat v českém či slovenském jazyce.

Veškerá předaná dokumentace bude zpracována v českém jazyce. V případě produktových listů jednotlivých zařízení nebo SW připouští Zadavatel pro tyto dokumenty anglický jazyk.

9.3. Součinnost Zadavatele

Za účelem implementace a realizace plnění poskytne Zadavatel Dodavateli zejména následující součinnost:

- Přístup do objektu a prostor Zadavatele;
- Přístup k systému a jeho jednotlivým částem, které jsou předmětem plnění této Rámcové dohody;
- Dokumentaci systému;
- Poskytnutí vzdáleného přístupu do systému.

V případě požadavku na nezbytnou součinnost Zadavatele, uvede toto Účastník prostřednictvím dotazu v zadávacím řízení.

Příloha č. 2 - Specifikace ceny za předmět plnění

Předmět plnění	Jednotka	Počet jednotek	Cena v Kč bez DPH za jednotku	Cena v Kč s DPH za jednotku	Cena celkem v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč s DPH
Plnění A - technická podpora zařízení a licencí IBM a RedHat (fixní část)	rok	3	1 880 800,00	2 275 768,00	5 642 400,00	6 827 304,00
Plnění B - Servisní podpora (fixní část)	rok	3	807 600,00	977 196,00	2 422 800,00	2 931 588,00
Plnění C - Implementační, konfigurační a konzultační služby (variabilní část)	MD	80	13 900,00	16 819,00	1 112 000,00	1 345 520,00
Cena celkem					9 177 200,00	11 104 412,00

Sazba DPH je 21%.

Vzor Objednávky (lze upravit dle konkrétních podmínek)

Č.j.

Objednávka č.

k Rámcové dohodě č.j.

(dále jen „Objednávka“)

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo vnitra

Sídlo: Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34, Praha

IČ: 00007064

DIČ: CZ00007064

Zastoupená:

Bankovní spojení:

Korespondenční adresa:

Datová schránka:

(dále jen „Objednatel“)

a

.....

Sídlo:

IČO:

DIČ:

Zastoupená:

Bankovní spojení:

Kontaktní osoba:

Datová schránka:

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném pod sp. zn.

(dále jen „Dodavatel“)

(společně dále také jen „Smluvní strany“, nebo jednotlivě „Smluvní strana“)

Tato Objednávka je uzavřena v souladu s Rámcovou dohodou č.j. ze dne

(dále jen „Rámcová dohoda“).

1. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- 1.1. Podrobná specifikace předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 1 této Objednávky (dále též jen „Plnění“).

2. TERMÍN, MÍSTO A PODMÍNKY PLNĚNÍ

- 2.1. Dodavatel je povinen dodat Plnění do od účinnosti této Objednávky (v období od..... do.....), pokud v Příloze č. 1 není stanoveno jinak.
- 2.2. Místem plnění je:
- 2.3. Osoba oprávněná podepsat akceptační protokol za Objednatele:

3. CENA ZA PLNĚNÍ

- 3.1. Cena za Plnění dle této Objednávky činí,- Kč bez DPH,,- Kč s DPH. Cena za jednotlivé položky Plnění je uvedena v příloze č. 2 této Objednávky.
- 3.2. Platební podmínky:

4. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 4.1. Ostatní podmínky neuvedené v této Objednávce se řídí Rámcovou dohodou.
- 4.2. Dodavatel akceptuje tuto Objednávku svým podpisem.
- 4.3. Tato Objednávka je vyhotovena a podepsána elektronicky.
- 4.4. Tato Objednávka nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění v Registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. v platném znění.
- 4.5. Nedílnou součástí této Objednávky jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 – „Specifikace předmětu plnění“
Příloha č. 2 – „Specifikace ceny“

V Praze dne (dle el. podpisu)

Vdne (dle el. podpisu)

Objednatel:

Dodavatel:

.....
Česká republika – Ministerstvo vnitra
Zástupce:

.....
.....
Zástupce:



Akceptační protokol

Nerelevantní části akceptačního protokolu vzhledem k předmětu plnění lze odmazat včetně této věty.

PROJEKT

Název projektu	<doplnit>
Název veřejné zakázky	<doplnit>
Rámcová dohoda / Smlouva č.	<doplnit>
Prováděcí smlouva / Objednávka č.	<doplnit>
Zpracovatel protokolu	Za Objednatele: <doplnit> Za Dodavatele: <doplnit>
Číslo protokolu	<doplnit>

SMLUVNÍ STRANY

OBJEDNATEL	
Název	Česká republika – Ministerstvo vnitra
Adresa	Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha
IČO	00007064
Odpovědná osoba	<doplnit>
Funkce	<doplnit>

DODAVATEL	
Název	<doplnit>
Adresa	<doplnit>
IČO	<doplnit>
Odpovědná osoba	<doplnit>
Funkce	<doplnit>

PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmět dodávky, plnění	Doplňte přesné znění předmětu dodávky dle smlouvy
-------------------------	---

TERMÍN (AKCEPTACE) PLNĚNÍ

Termín (akceptace) plnění	Doplňte přesné znění předmětu dodávky dle smlouvy
---------------------------	---

AKCEPTAČNÍ KRITÉRIA

V rámci této tabulky vyplňte akceptační kritéria, která jsou detailněji popsána v Technické specifikaci, sekce Akceptace. Akceptačním kritériem může být předání díla do provozu, akceptační testy, předání výstupů atp. V případě existence výstupů k akceptačnímu kritériu, vyplňte číslo výstupu či výstupů z tabulky „seznam výstupů“, které jsou s daným akceptačním kritériem jakkoli spjaty. V případě, že výstup ke kritériu neexistuje (například jde o předání zařízení), ponechte pole prázdné. Odkaz na předávací protokol následně uveďte v seznamu dodaných zařízení.

Č.	Akceptační kritérium	Splněno	Odkaz na výstup
----	----------------------	---------	-----------------



1.	<doplnit>	<ano/ne/s výhradou>	<doplnit>
2.	<doplnit>	<ano/ne/s výhradou>	<doplnit>
3.	<doplnit>	<ano/ne/s výhradou>	<doplnit>

ČERPÁNÍ ČLOVĚKODNŮ

Jméno	Role	Sazba	Akceptovaný počet ČD	Celkem Kč bez DPH
<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>
<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>

PAUŠÁLNÍ (FIXNÍ) ČERPÁNÍ

Měsíc	Popis činnosti	Cena
1.	<doplnit>	<doplnit>
2.	<doplnit>	<doplnit>
3.	<doplnit>	<doplnit>
Celkem		<součet>

SEZNAM DODANÝCH ZAŘÍZENÍ, ROZŠÍŘENÍ A PŘÍSLUŠENSTVÍ

Č.	Popis	Cena/ks	Počet ks	Číslo produktu	Celková cena	Číslo před. protokolu
1.	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>
2.	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>

SEZNAM VÝSTUPŮ

Č.	Název a popis výstupu	Označení přílohy (číslo, název souboru)	Číslo před. protokolu
1.	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>

SEZNAM ZÁVAD

Č.	Typ závady	Popis závady	Požadovaný způsob a termín vyřízení	Odkaz na výstup č.	Zodpovědná osoba
1.	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>
2.	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>	<doplnit>

Po odstranění závady proběhne nová akceptační procedura.

TYPY ZÁVAD

A – Kritická závada

B – Významná závada

C – Ostatní závady a incidenty

Detaily k jednotlivým typům závad jsou popsány ve Specifikaci předmětu plnění.

**ČÁSTKA AKCEPTACE**

Cena akceptovaného plnění	xxx Kč bez DPH, xxx Kč s DPH
----------------------------------	------------------------------

ZÁVĚR AKCEPTACE (hodící se zaškrtně)

☐	Akceptuji.
☐	Akceptuji s výhradou na základě závad uvedených v Seznamu závad.
☐	Neakceptuji na základě závad uvedených v Seznamu závad.

SCHVALOVACÍ TABULKA

OBJEDNATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
	<doplňt>	<doplňt>	
	<doplňt>	<doplňt>	

DODAVATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
	<doplňt>	<doplňt>	