

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ ČINNOSTI**

dnešního dne, měsíce a roku, tyto smluvní strany

**Poskytovatel:** **Data Protection Delivery Center, s.r.o.**  
sídlem: Rybkova 1016/31, 602 00 Brno  
IČO: 03064247  
DIČ: CZ03064247  
datová schránka: ur3i4fd  
zastoupený: Ing. Petrem Klabenešem, jednatelem  
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.  
číslo účtu: [REDACTED]  
oprávněn jednat  
ve věcech technických: [REDACTED]

(dále jen „poskytovatel“ nebo „Zpracovatel“)

a

**Objednatel:** **Město Valašské Meziříčí**  
sídlem: Náměstí 7/5, 757 01 Valašské Meziříčí  
IČO: 00304387  
DIČ: CZ00304387  
datová schránka: 9c4bard  
zastoupený: Mgr. Robertem Stržínkem, starostou  
bankovní spojení: Komerční banka a.s., pobočka Valašské Meziříčí  
číslo účtu: [REDACTED]  
oprávněn jednat  
ve věcech technických: [REDACTED] vedoucí oddělení KaS-VIS  
[REDACTED], [REDACTED]  
[REDACTED] referent oddělení KaS-VIS  
[REDACTED], [REDACTED]

(dále jen „objednatel“ nebo „Správce“)

uzavřely tuto **smlouvu o poskytování servisní činnosti** v souladu s ustanovením § 1746 odstavec 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů v platném znění (dále jen „smlouva“):

**Článek I.****Předmět smlouvy**

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli servisní činnost na hardware (dále též jen „HW“) a software (dále též jen „SW“), popsané v Příloze č. 1 této smlouvy (dále též jen „servisní činnost“).
2. Popis poskytované servisní činnosti včetně specifikace jednotlivých úkonů a doby odezvy je uveden v Příloze č. 2. této smlouvy.



3. Na základě pokynu objednatele provede poskytovatel nad rámec servisní činnosti pro objednatele delegovanou činnost v rozsahu minimálně uvedeném v Příloze č. 3 této smlouvy (dále též jen „delegovaná činnost“).
4. Servisní činnost, i delegovanou činnost dle této smlouvy bude poskytovatel objednateli poskytovat jak na dálku, pomocí vzdáleného přístupu, tak v případě potřeby i osobně, prostřednictvím servisního technika poskytovatele v sídle objednatele, na adresách ve Valašském Meziříčí: Soudní 1221 a Zašovská 784, PSČ 757 01.

## Článek II.

### Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen po celou dobu platnosti této smlouvy na HW a SW reagovat na závady a chyby na HW a SW, který je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy, způsobem uvedeným v Příloze č. 2 této smlouvy.
2. V případě že dojde k závadě na HW a SW, který je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy, který má aktivní podporu od výrobce, zajistí poskytovatel komunikaci a koordinaci s výrobcem, nebo jeho lokálním servisním partnerem tak, aby došlo k odstranění závady v co nejkratším možném čase.
3. V případě, že dojde k závadě na HW a SW, který je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy, a který již nemá aktivní podporu od výrobce, zjistí poskytovatel možnosti odstranění závady, včetně její ceny. Před provedením zásahu si vše nechá prokazatelně (například e-mailem) schválit od objednatele. Dále se pak bude postupovat stejně jako v případě bodu č. 2 tohoto článku.
4. V případě závady na HW a SW uvedeného v Příloze č. 1 této smlouvy, se poskytovatel zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců vyvíjet činnost směřující k odstranění ohlášené závady, a to tak aby byla závada odstraněna v co možná nejkratší lhůtě.
5. Poskytovatel nastaví HW a SW uvedený v Příloze č. 1 této smlouvy tak, aby mu v rozsahu svých možností zasílal hlášení o stavu, tak aby byl upozorněn na případné závady a chyby zálohovacího systému.

## Článek III.

### Povinnosti objednatele

1. Objednatel je povinen s veškerým HW a SW, podrobně popsáním v Příloze č. 1 této smlouvy, jehož se servisní činnost a delegovaná činnost dle čl. I této smlouvy týkají, zacházet s péčí řádného hospodáře a chránit jej před poškozením nebo zneužitím.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli součinnost při zajištění podmínek pro realizaci předmětu této smlouvy. Za tímto účelem se objednatel zavazuje poskytnout pracovníkům poskytovatele (servisnímu technikovi) přístup k HW a SW uvedeným v Příloze č. 1 této smlouvy, a to na dobu nezbytnou k provedení požadovaného druhu servisní činnosti.
3. V případě zásahu servisního technika poskytovatele se objednatel zavazuje postupovat bez zbytečného odkladu, a to tak, aby svou nečinností neprodlužoval čas potřebný k opravě HW a SW.
4. Za účelem realizace předmětu této smlouvy je objednatel povinen umožnit poskytovateli vytvoření zabezpečeného vzdáleného přístupu do jeho lokální sítě (např.: VPN tunel).



- Objednatel bere na vědomí, že je povinen veškeré závady na HW a SW uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy neprodleně ohlašovat poskytovateli, a to nepřetržitě způsobem popsáním v článku IV. odst. 2 této smlouvy.

#### **Článek IV.**

##### **Postup při ohlašování závad**

- Objednatel je povinen neprodleně informovat poskytovatele o všech vzniklých závadách na HW a SW uvedeného v Příloze č. 1 této smlouvy.
- Veškeré závady ve smyslu předchozí věty je objednatel povinen ohlašovat poskytovateli v pracovní dny v době od 8:00 – 17:00 hodin telefonicky, a to na tel. čísle: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] nebo na e-mailu: [REDACTED] případně prostřednictvím helpdesku poskytovatele.
- Okamžik ohlášení vzniklé závady poskytovateli se považuje za výchozí čas pro počátek běhu lhůty pro servisní zásah dle Přílohy č. 2 této smlouvy.
- Neprodleně po ohlášení vzniklé závady postupem uvedeným v čl. IV. odst. 2 této smlouvy je závada předána servisnímu technikovi poskytovatele. Servisní technik poskytovatele následně ověří podrobnosti ohlášené závady. Servisní technik poskytovatele se nejprve pokusí odstranit závadu pomocí cílených rad odpovědnému zaměstnanci objednatele dálkovým přístupem. V případě, že servisní technik poskytovatele neodstraní závadu pomocí dálkového přístupu a cílených rad odpovědnému zaměstnanci objednatele, provede servisní technik poskytovatele servisní zásah v místě výskytu závady.

#### **Článek V.**

##### **Lhůty pro poskytování servisní činnosti**

- Servisní činnost se poskytovatel zavazuje poskytovat minimálně v pracovní dny v době od 8:00 – 17:00 hodin s reakční dobou do 4hodin od nahlášení závady, nebo požadavku.
- Delegovanou činnost se poskytovatel zavazuje poskytovat minimálně v pracovní dny v době od 8:00 do 14:00 s reakční dobou do tří pracovních dnů od nahlášení požadavku.
- Servisní i delegovanou činnost se poskytovatel zavazuje provádět vždy tak, aby svou činností neomezoval činnost objednatele na dobu delší než nezbytně nutnou.
- V případě, že by předpokládané provádění servisní či delegované činnosti znamenalo omezení objednatele při jeho běžné činnosti, je poskytovatel povinen se s objednatelům dohodnout o termínu a trvání omezení před zahájením servisní činnosti či delegované činnosti.

#### **Článek VI.**

##### **Cena a platební podmínky**

- Za poskytování servisní činnosti je smluvními stranami dohodnutá paušální platba, ve výši 7.900,- Kč bez DPH za jeden kalendářní měsíc.
- Jestliže skutečně odvedená servisní činnost přesáhne celkem 4 hodiny za daný kalendářní měsíc, náleží poskytovateli odměna ve výši 1.600,- Kč bez DPH za každou další započatou hodinu servisní činnosti.
- Jestliže je nutné provést některé úkony servisní činnosti v sídle objednatele, je poskytovatel oprávněn požadovat navíc zaplacení nákladů na dopravu zaměstnance poskytovatele ve výši 3.000,- Kč bez DPH za výjezd (cesta tam i zpět).



4. Ve sjednané paušální ceně dle článku VI. odst. 1 této smlouvy jsou již zahrnuty 4 hodiny práce měsíčně, které může objednatel využít na delegovanou činnost, a to v případě že v daném měsíci nedošlo k čerpání na servisní činnosti.
5. Za každou další započatou hodinu delegované činnosti náleží poskytovateli cena ve výši 1.600,- Kč bez DPH.
6. V případě provádění delegované činnosti v sídle objednatele, je poskytovatel oprávněn požadovat navíc zaplacení nákladů na dopravu zaměstnance poskytovatele ve výši 3.000,- Kč bez DPH za výjezd (cesta tam i zpět).
7. Poskytovatel je oprávněn po dobu účinnosti této smlouvy vždy jednou za kalendářní rok, a to vždy nejpozději do 31. 3. příslušného roku, jednostranně navýšit cenu servisní činnosti a delegované činnosti o průměrnou roční míru inflace spotřebitelských cen vyhlášenou Českým statistickým úřadem počínaje obdobím následujícím po tomto vyhlášení.
8. Poskytovatel je povinen předložit v písemné podobě kalkulaci částky navýšení ceny do 31. 3. příslušného kalendářního roku na vědomí objednateli, jinak nárok na zvýšení o inflaci za daný kalendářní rok zaniká. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě.
9. První navýšení částky podpory dle článku IV. bod 7 této smlouvy je možno nejdříve po 12 měsících od účinnosti této smlouvy.
10. Platební podmínky jsou sjednány následujícím způsobem:
  - a) poskytovatel vystaví za poskytovanou servisní, nebo delegovanou činnost dle této smlouvy daňový doklad, a to vždy do 5 pracovních dní po skončení toho kterého kalendářního měsíce.
  - b) k jednotlivým částkám bude vždy účtována DPH podle platných právních předpisů. Splatnost daňového dokladu je vždy 21 dní ode dne jeho doručení objednateli. Číslo účtu poskytovatele a rovněž ostatní údaje nezbytné pro platbu příslušné částky budou uvedeny přímo na daňovém dokladu poskytovatele.
  - c) Číslo účtu poskytovatele bude shodné s číslem účtu uvedeným na této smlouvě. O změně čísla účtu je poskytovatel povinen informovat objednatel prokazatelně předem. Faktury z jiným číslem účtu než bylo oficiálně sděleno, bude objednatel považovat za neplatné.
11. Poskytovateli vzniká nárok na zaplacení ceny dle ustanovení článku VI. odst. 1, 2, 3, 5 a 6 této smlouvy vždy okamžikem provedení řádné servisní či delegované činnosti. Poskytovatel je v případě provedené servisní či delegované práce nad rámec 4 hodin hrazených v paušální platbě povinen vyhotovit seznam provedených činností včetně jejího rozsahu, nechat jej potvrdit objednatelem a přiložit k daňovému dokladu (faktuře).
12. Zaplacení se pro účely této smlouvy rozumí připsání celé částky odpovídající ceně poskytovatele na účet poskytovatele.

## Článek VII.

### Ukončení smlouvy, sankční ujednání

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou ode dne účinnosti smlouvy.
2. Tato smlouva může být předčasně ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran, nebo výpovědí kterékoliv smluvní strany s tří měsíční výpovědní dobou.
3. V případě prodloužení objednatele se zaplacením sjednané ceny za poskytnuté služby dle této smlouvy poskytovateli, se objednatel zavazuje poskytovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné



částky bez DPH za každý započatý den prodlení, v součtu však ne více než částku uvedenou v čl. VI. odst. 1 této smlouvy.

4. V případě prodlení poskytovatele s poskytováním servisní či delegované činnosti dle této smlouvy objednateli, se poskytovatel zavazuje objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 10 % z částky uvedené v čl. VI. odst. 1 této smlouvy za každý započatý den prodlení, v součtu však ne více než dvojnásobek částky uvedené v čl. VI. odst. 1 této smlouvy.

### Článek VIII.

#### Ochrana osobních údajů

1. Správce a Zpracovatel se zavazují, v souvislosti se Smlouvou, postupovat v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 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), které nabylo účinnosti 25. 5. 2018 (dále jen „Nařízení“).
2. Ustanovení o vzájemných povinnostech Správce a Zpracovatele při zpracování osobních údajů zajišťuje, že nedojde k nezákonnému použití osobních údajů týkajících se Subjektů údajů ani k jejich předání do rukou neoprávněné třetí strany. Smluvní strany se dohodly na podmínkách zajištění odpovídajících opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů a základních práv a svobod Subjektů údajů při zpracování osobních údajů Zpracovatelem.
3. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat pouze a výlučně ty osobní údaje, které jsou nutné k výkonu jeho činnosti dle této Smlouvy.
4. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje dle Smlouvy pouze a výlučně po dobu účinnosti této smlouvy.
5. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem stanoveným v předmětu Smlouvy.
6. Zpracovatel je povinen se při zpracování osobních údajů řídit výslovnými pokyny Správce, budou-li mu takové uděleny, ať již ústní či písemnou formou. Za písemnou formu se považuje i elektronická komunikace, včetně emailu. Zpracovatel je povinen neprodleně Správce informovat, pokud dle jeho názoru udělený pokyn Správce porušuje Nařízení nebo jiné předpisy na ochranu osobních údajů.
7. Zpracovatel je povinen zajistit, že osoby, jimiž bude provádět plnění dle Smlouvy, se zavážou k mlčenlivosti ohledně veškeré činnosti související se Smlouvou, zejm. pak k mlčenlivosti ve vztahu ke všem osobním údajům, ke kterým budou mít přístup, nebo s kterými přijdou do kontaktu.
8. Zpracovatel je povinen, ve smyslu čl. 32 Nařízení přijmout, s ohledem na stav techniky, náklady na provedení, povahu, rozsah, kontext a účely zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejm. pak osobní údaje zabezpečit vůči náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zpracování v rozporu s Nařízením.
9. Zpracovatel je povinen do 3 pracovních dnů písemně seznámit Správce s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování osobních údajů podle platných právních předpisů, ustanovení Smlouvy či Nařízení, např.: jakoukoliv odchylkou od udělených pokynů, odchylkou od sjednaného přístupu pro Správce, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo zpracování osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného



způsobu zpracování osobních údajů v rozporu s Nařízením. Správce bude neprodleně seznámen s jakýmkoliv podstatným porušením těchto ustanovení o zpracování dat.

10. Zpracovatel není oprávněn, ve smyslu čl. 28 Nařízení, zapojit do zpracování osobních údajů dalšího zpracovatele (zákaz řetězení zpracovatelů), bez předchozího schválení a písemného souhlasu Správce.
11. Zpracovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti se Správцем, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním osobních údajů nebo která mu přímo vyplývá z Nařízení. Zpracovatel je povinen na vyžádání zpřístupnit Správci svá písemná technická a organizační bezpečnostní opatření a umožnit mu případnou kontrolu (inspekci) dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.
12. Po skončení účinnosti této Smlouvy, je Zpracovatel povinen všechny osobní údaje, které má v držení vymazat, a pokud je dosud nepředal Správci, předat je Správci a dále vymazat všechny existující kopie. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis nebo Smlouva Zpracovateli osobní údaje ukládat i po skončení účinnosti Smlouvy.
13. Zpracovatel je povinen poskytnout Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v platných právních předpisech nebo této Smlouvě, umožnit audit (vč. inspekci) prováděný Správцем nebo jiným auditorem.
14. V případě porušení ustanovení tohoto článku VIII. – Ochrana osobních údajů může Správce požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 10 000 Kč za každé jednotlivé porušení. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.

## Článek IX.

### Závěrečná ujednání

1. Strany této smlouvy jsou povinny se neprodleně vzájemně informovat o změně veškerých údajů a skutečností týkajících se předmětu této smlouvy.
2. Změny osob oprávněných jednat ve věcech technických objednatel nahlásí poskytovateli a o této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě.
3. Změny HW a SW uvedených v příloze číslo 1 jsou možné po vzájemné písemné dohodě smluvních stran a o této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě. Aktualizace verze SW, nebo výměna HW z důvodu opravy se nebere jako změna obsahu přílohy číslo 1.
4. Veškerá práva a povinnosti touto smlouvou výslovně neupravená se řídí příslušným ustanovením zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
5. Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva zachycuje obsah jejich ujednání a smluvní strany tak určují obsah této smlouvy. Obě smluvní strany považují podpisem této smlouvy tuto za uzavřenou. Pokud smluvní strany ve skutečnosti neujednaly jakoukoliv náležitost, již měly ve smlouvě ujednat, hledí se na projev jejich vůle jako na uzavřenou smlouvu, neboť obě smluvní strany výslovně prohlašují, že by tuto smlouvu uzavřely i bez ujednání této náležitosti. Dosažení shody o jakékoliv náležitosti, která není obsahem této smlouvy, není pro žádnou smluvní stranu předpokladem uzavření smlouvy.
6. V případě, že je smlouva vyhotovena v listinné podobě, je vyhotovena ve 3 stejnopisech s platností originálu, z nichž nabyvatel obdrží 2 stejnopisy a poskytovatel 1 stejnopis.
7. Smluvní strany potvrzují, že si tuto smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho, že obsahuje jejich pravou a ničím neomezenou vůli, připojují svoje podpisy.



8. Finanční prostředky na úhradu předmětu smlouvy byly schváleny Zastupitelstvem města Valašské Meziříčí dne 22. 1. 2024 pod bodem Z 11/06.
9. Tato smlouva byla uzavřena v souladu se zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů a byly splněny všechny podmínky pro její uzavření stanovené tímto zákonem (§ 41).
10. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním (včetně zpracování) této smlouvy a všech údajů uvedených v této smlouvě a jejich případných přílohách na webových stránkách Města Valašské Meziříčí, v informačních a organizačních systémech Města Valašské Meziříčí, v registru smluv a dalších systémech/registrech dle platných právních předpisů. Smluvní strany prohlašují, že žádná část smlouvy nenaplnuje znaky obchodního tajemství dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Souhlas udělují dobrovolně a na dobu neurčitou.
11. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.

**Přílohy:** Příloha č. 1 – Hardware a Software  
Příloha č. 2 – Popis servisní činnosti  
Příloha č. 3 – Minimální rozsah delegované činnosti

V Brně dne dle el. podpisu

Ve Valašském Meziříčí dne dle el. podpisu

---

poskytovatel

Ing. Petr Klabeneš, jednatel

---

objednatel

Mgr. Robert Stržínek, starosta



## Příloha č. 1.

HARDWARE A SOFTWARE**A. Hardware pro zálohování a obnovu****Virtualizační server pro zálohování a obnovu:**

1x server Supermicro [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]  
[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

Záruka od dodavatele na HW do 1. 6. 2028

**Diskové pole pro zálohování a obnovu:**

1x diskové pole IBM [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] (sériové číslo: [REDACTED])  
Support výrobce IBM s opravou on-site následující pracovní den, 24x7  
Konec aktuálního supportu: 18. 7. 2028

**B. Software pro zálohování a obnovu****Virtualizační SW na serveru pro zálohování a obnovu:**

1x hypervisor ESXi [REDACTED]  
Standard (free licence) pro samostatný hypervisor pro vSNAP1

**SW pro zálohování a obnovu:**

IBM Spectrum Protect Plus [REDACTED] [REDACTED]  
Konec aktuálního supportu: 1. 9. 2028

IBM Cloud Object Storage (Cloud S3 API)  
Případně obdobné S3 kompatibilní úložiště

**C. Produkční software (na produkčním prostředí provádí poskytovatel pouze zásahy a konfiguraci, které jsou nezbytné pro integraci se systémem pro zálohování a obnovu a jeho následnou správnou činnost)****Virtualizační SW produkčního prostředí:**

1x vCenter server verze: [REDACTED] [REDACTED]  
Standart pro 3x ESXi hosty

**Aplikační SW:**

MS Windows Server [REDACTED] a novější  
MS Active Directory [REDACTED] a novější  
MS SQL Server [REDACTED] a novější  
MS Exchange [REDACTED] a novější  
Oracle [REDACTED] [REDACTED] a novější





## Příloha č. 2.

POPIS SERVISNÍ ČINNOSTI

V rámci poskytování servisní činnosti dle této smlouvy se poskytovatel zavazuje provádět servisní činnosti uvedené níže s reakční dobou do 4hodin od nahlášení závady nebo požadavku, v režimu 9x5 (všední dny pondělí až pátek mezi 8:00 a 17:00 hodin):

## ----- HW -----

- řešit a odstraňovat závady na HW pro zálohování uvedeném v příloze č. 1 bod A, včetně vedení komunikace s výrobcem v rozsahu nezbytném pro odstranění závady.

## ----- SW -----

- řešit vzniklé závady nebo chyby u zálohovacího SW uvedeného v příloze č. 1 B, které znamenají nefunkčnost, nebo omezenou funkčnost zálohovacího systému, včetně vedení komunikace s výrobcem v rozsahu nezbytném pro odstranění závady.

## ----- KONFIGURACE -----

- řešit závady nebo chyby v konfiguraci u virtualizačního prostředí VMware pro zálohování uvedeného v příloze č. 1 bod B, které znamenají nefunkčnost, nebo omezenou funkčnost zálohovacího systému.
- poskytovat součinnost či řešit odstraňování závady, nebo chyby v konfiguraci u produkčního virtualizačního prostředí VMware uvedeného v příloze č. 1 bod C, které znamenají nefunkčnost, nebo omezenou funkčnost zálohovacího systému.

## ----- OBNOVENÍ -----

- spolupracovat při obnově dat, nebo celého virtuálního stroje či vícero strojů, nebo celého produkčního prostředí ze zálohy pomocí zálohovacího software.
- provést obnovení zálohovacího systému v případě havárie některé jeho součásti jako jsou například (ale ne výlučně) diskové pole pro zálohování, virtualizační server pro zálohování, VS-ISP, VS-VSNAP

## ----- AKTUALIZACE NEZBYTNÉ PRO PROVOZ -----

- provádět nutnou údržbu a profylaxi doporučenou výrobcem (u HW a SW uvedených v příloze číslo 1 body A plus B této smlouvy), jestliže je její provedení nezbytné k zachování chodu a funkce zálohovacího systému nebo odstranění aktuální závady.

**Závada** – závadou se rozumí stav, který neumožňuje správnou funkci zálohovacího systému z důvodu trvalé, nebo opakující se poruchy HW nebo SW, který je možné odstranit pouze výměnou části, nebo celku HW, případně aktualizací, nebo pře-instalací SW.

**Chyba** – chybou se rozumí stav, který neumožňuje správnou funkci zálohovacího systému a jeho příčinou je chybné nastavení parametru/ů HW nebo SW, který je možné odstranit opravou nastavení.

**Zálohovací systém** – souhrnný název pro vybraný HW a SW, specifikovaný v Příloze č. 1 této smlouvy, správná funkce zálohovacího systému je taková, kdy je možné provést zálohu a následně obnovení všech aktiv na které je zálohovací systém nasazen a to včetně úspěšného testu aktiva po jeho obnovení ze zálohy. Záloha musí být obnovitelná pro všechny dostupné časové body obnovy pro dané aktivum.

**Příloha č. 3.****Minimální rozsah delegované činnosti.**

V rámci poskytování delegované činnosti dle této smlouvy se poskytovatel zavazuje provádět úkony na HW a SW uvedených v příloze číslo 1 této smlouvy s reakční dobou do tří pracovních dnů v režimu 6x5 (všední dny pondělí až pátek mezi 8:00 a 14:00 hodin) na základě požadavku objednatele a to minimálně v tomto rozsahu:

## ----- AKTUALIZACE FW, SW a VMware -----

- provádění aktualizací firmware na virtualizačním serveru pro zálohování.
- provádění aktualizací virtualizačního prostředí na virtualizačním serveru pro zálohování.
- provádění aktualizací firmware na zálohovacím diskovém poli.
- provádění aktualizací všech částí zálohovacího SW.

## ----- ZMĚNA KONFIGURACE -----

- provádět konfigurací všech částí zálohovacího SW.
- provádět změny nastavení a konfigurace parametrů HW pro zálohování.
- provádět rozšíření konfigurace HW jako přidání RAM či HDD

## ----- KONZULTACE -----

- spolupráce na tvorbě a průběžné aktualizaci DRP objednatele.
- konzultace ohledně nasazení a konfigurace zálohovacího SW v prostředí objednatele.
- konzultace a spolupráce na nastavení a konfiguraci SW třetích stran s ohledem na provádění jeho zálohování, především (ale ne výlučně) pro zálohování databázových systémů MS SQL a Oracle, nebo MS Exchange. Včetně přímé konzultace se třetími stranami, které tyto pro aplikace pro objednatele spravují.