



Rámcová smlouva o poskytování oprav, údržby a servisní podpory pro infrastrukturu a aplikace zajišťující provoz NK

kteřou dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany

Národní knihovna České republiky

státní příspěvková organizace

se sídlem: Klementinum 190, 110 00 Praha 1

IČO: 00023221

DIČ: CZ00023221

bankovní spojení: **XXX**

číslo účtu: **XXX**

zastoupená PhDr. Martinem Kocandou, generálním ředitelem NK ČR

(dále jen „objednatel“)

a

INOWIT a.s.

se sídlem:

Národní 365/43, 110 00, Praha 1 – Staré Město

IČO:

28106318

DIČ:

CZ28106318

společnost zapsaná v OR vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka B15792

bankovní spojení:

XXX

číslo účtu:

XXX

jednající:

Tomáš Tulec, člen představenstva

(dále jen „poskytovatel“)

(společně také jako „Smluvní strany“)

Článek 1

Úvod

Tuto smlouvu (dále též „Smlouva“) uzavírají smluvní strany v rámci realizace veřejné zakázky malého rozsahu na služby pod označením „Zajištění servisní podpory Infrastruktury a aplikací NK“ dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“) a v souladu s nabídkou Poskytovatele ze dne 9. 6. 2017.

Dodavatel prohlašuje, že na základě svých podnikatelských a živnostenských oprávnění je oprávněn a schopen poskytovat plnění řádně a kvalitně dle požadavků této smlouvy.



Článek 2

Předmět smlouvy

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje Objednateli na vlastní odpovědnost poskytovat služby spočívající v poskytování oprav, údržby a servisní podpory na infrastrukturní prvky objednatele, vč. aplikací objednatele, zajišťující bezproblémový provoz Národní knihovny České republiky, jejichž specifikace je popsána v příloze č. 1 této smlouvy – Specifikace služeb.
- 2.2. Předmět plnění je poskytování služeb formou řešení požadavků objednatele. Požadavky objednatele jsou rozděleny do následujících základních skupin:
 - a) Požadavky na odstranění havárie nebo chyby (neplánovaný stav zařízení nebo aplikace)
 - b) Požadavky na úpravy nebo změny
 - c) Požadavky na profylaktickou kontrolu zařízení
 - d) Požadavky na odborné konzultace
- 2.3. Objednatel se zavazuje řádně a včas provedené služby převzít a zaplatit za ně poskytovateli cenu za podmínek uvedených v této smlouvě.

Článek 3

Režim poskytování služeb

- 3.1. Objednatel se zavazuje, že bude své požadavky specifikovat písemnou formou, a to elektronicky na adresu **XXX**, nebude-li stranami písemně dohodnuto v konkrétní věci jinak. Objednatel je oprávněn zadat požadavek telefonicky na číslo **XXX**, takový požadavek je však objednatel povinen potvrdit zasláním požadavku písemnou formou elektronicky na adresu uvedenou v předchozí větě.
- 3.2. Objednatel ve specifikaci požadavku vždy uvede skupinu, do které požadavek zařadil. U požadavku dle čl. 2.2. písm. a) objednatel vždy uvede také kategorii havárie, kterou určil podle závažnosti dopadů havárie. Kategorie havárií jsou specifikovány v příloze č. 2 této smlouvy – Kategorie havárií, společně se lhůtami pro jejich vyřešení. V případě, že se smluvní strany v průběhu řešení havárie dohodnou na změně kategorie havárie, platí pro vyřešení havárie lhůta odpovídající kategorii havárie po této změně.
- 3.3. Před započítáním prací na řešení požadavku objednatele zpracuje poskytovatel předběžnou cenovou nabídku zahrnující veškeré náklady na řešení požadavku a prokazatelně je předá objednateli (písemně prostřednictvím emailové zprávy). Poskytovatel není oprávněn zahájit práce na řešení požadavku předtím, než objednatel předběžnou cenovou nabídku prokazatelně (emailem) schválí. Doba na vyřešení požadavku se prodlužuje o dobu odezvy objednatele k schválení předběžné cenové nabídky.
- 3.4. V případě, že objednatel předběžnou cenovou nabídku odmítne, resp. neschválí, poskytovatel není oprávněn takový požadavek řešit, resp. za požadavek vyřešený bez předchozího prokazatelného schválení předběžné cenové nabídky ze strany objednatele nepřísluší poskytovateli žádná odměna.
- 3.5. Objednatel poskytne poskytovateli součinnost potřebnou k poskytnutí služby podle této smlouvy, a to vždy v termínech dohodnutých mezi smluvními stranami s ohledem na charakter požadované součinnosti.
- 3.6. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel bude zadávat požadavky na služby dle svých aktuálních



potřeb a že objednatel není během trvání této smlouvy povinen zadat poskytovateli ani jediný požadavek na služby dle čl. 2.1 této smlouvy.

Článek 4 **Cena a platební podmínky**

- 4.1. V souvislosti s poskytováním služeb v souladu s touto smlouvou se smluvní strany dohodly na cenách služeb dle čl. 2.2 této smlouvy, které vycházejí z hodinových sazeb uvedených v cenové tabulce tvořící přílohu č. 3 této smlouvy - Cenová tabulka nabízených služeb. Cena, kterou bude objednatel poskytovateli hradit za poskytování služeb, bude tvořena jako součin jednotkové ceny hodiny práce nutně spotřebované k vyřešení požadavku, jak je uvedena v příloze č. 3 této smlouvy pro příslušný druh profesní činnosti zapojený do řešení tohoto požadavku a počtu hodin práce nutně spotřebované pro vyřešení požadavku.
- 4.2. Poskytovatel se zavazuje evidovat pro objednatele počet zadaných požadavků, jejich stručný obsah, skupinu a kategorii podle čl. 2.2 a přílohy č. 1 této smlouvy a počet hodin nutně spotřebovaných k vyřešení každého zadaného požadavku.
- 4.3. Odměna za poskytnutí služby je definována jako cena služby vypočtená podle odst. 4.1 tohoto článku smlouvy, ke které se připočítá cena hardwarových komponent, náhradních dílů nebo materiálu nutně použitých pro vyřešení požadavku a cena za poskytnutí potřebných licencí. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli dodá hardwarové komponenty, náhradní díly a materiál a poskytne potřebné licence nejvýše za ceny v místě a čase obvyklé. Úplný počet dodaných hardwarových komponent, náhradních dílů nebo materiálu a poskytnutých licencí, včetně specifikace množství, jednotkové i celkové ceny, je poskytovatel povinen zpracovat písemně jako přílohu předávajícího protokolu dle čl. 6 této smlouvy.
- 4.4. Výše specifikovaná odměna zahrnuje poskytování služeb v dohodnutém rozsahu, je platná, nepřekročitelná, nejvýše přípustná po celou dobu trvání smlouvy a zahrnuje veškeré náklady poskytovatele.
- 4.5. Celková cena za poskytnutí služeb dle této smlouvy je dána součtem všech odměn poskytnutých za jednotlivá plnění podle požadavků zadaných objednatelem. Celková cena za poskytnutí služeb dle této smlouvy je nejvýše 749 000 Kč bez DPH.
- 4.6. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad – fakturu nejdříve v den podpisu předávajícího protokolu dle čl. 6 této smlouvy odpovědnou osobou objednatele (příloha č. 4 této smlouvy – Seznam oprávněných osob smluvních stran). Objednavatelem podepsaný protokol je nedílnou součástí faktury.
- 4.7. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti dle § 29 zákona 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a smlouvou stanovené náležitosti. Poskytovatel ji předkládá ve dvojím vyhotovení. Přílohou faktury bude objednatelem podepsaný doklad uvedený v čl. 4.6 tohoto článku. Kromě náležitostí uvedených v zákoně o dani z přidané hodnoty musí faktura obsahovat též následující údaje:
 - a) označení dokladu jako faktura,
 - b) číslo smlouvy dle číslování objednatele,
 - c) den vystavení, den odeslání a den (doba) splatnosti faktury,
 - d) příjemce a místo poskytnutí služeb,



- e) IČO a DIČ smluvních stran,
 - f) značení peněžního ústavu a čísla účtu, na který má být placeno,
 - g) počet příloh, předávacích protokolů
- 4.8. Pokud faktura nebude mít právními předpisy stanovené či smlouvou sjednané náležitosti, je objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit poskytovateli zpět k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
- 4.9. Splatnost faktury vystavené poskytovatelem je třicet (30) dnů ode dne jejího doručení objednateli. Dnem úhrady se rozumí den podání bankovního příkazu k úhradě fakturované částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
- 4.10. Změna (překročení) výše odměny dle odst. 4.1 tohoto článku je možná pouze tehdy, jestliže v průběhu realizace předmětu této smlouvy dojde ke změnám sazeb DPH; pak bude výše odměny upravena dle výše sazeb DPH platných v době vzniku zdanitelného plnění.
- 4.11. Smluvní strany se v souladu s § 1991 občanského zákoníku dohodly, že objednatel je oprávněn započíst jakoukoliv svou peněžitou pohledávku za poskytovatelem oproti jakékoliv peněžité pohledávce poskytovatele za objednatelem.
- 4.12. Objednatel neposkytuje zálohy.

Článek 5

Místo a doba plnění

- 5.1. Místem plnění jsou objekty objednatele, kde jsou provozovány infrastrukturní prvky a aplikace zajišťující provoz NK:
Národní knihovna ČR, Klementinum 190
Centrální depozitář NK v Praze 10 – Hostivaři
- 5.2. Místem plnění pro zasílání všech zpráv a dalších dokumentů podle této smlouvy je sídlo objednatele na adrese Klementinum 190, Praha 1.
- 5.3. Poskytovatel se zavazuje poskytnout plnění dle této smlouvy po dobu 12 měsíců počínaje uzavřením této smlouvy nebo do vyčerpání celkové ceny za poskytnutí služeb, jak je uvedena v čl. 4.5 této smlouvy, podle toho, která ze skutečností nastane dříve.

Článek 6

Předání a převzetí služeb

- 6.1. Povinnost poskytovatele provést službu dle čl. 2. smlouvy ve stanoveném rozsahu bude považována za splněnou vyřešením požadavku předaného objednatelem. Vyřešení požadavku bude potvrzeno předávacím protokolem vystaveným poskytovatelem a podepsaným odpovědnou osobou objednatele. Pro každý vyřešený požadavek musí poskytovatel vystavit samostatný předávací protokol, ve kterém se poskytovatel zavazuje uvést veškeré případné odchylky oproti sjednaným, resp. požadovaným parametrům.

Článek 7

Další práva a povinnosti smluvních stran



- 7.1. Poskytovatel je povinen respektovat provozní, bezpečnostní podmínky a požární pravidla objektů objednatele, ve kterých bude probíhat plnění služby. S těmito podmínkami bude poskytovatel seznámen před zahájením samotného plnění a odpovědný pracovník poskytovatele podepíše prohlášení o seznámení se s těmito pravidly. Mezi provozní podmínky patří mimo jiné zákaz pohybovat se po objektech v jiných než vyhrazených prostorách a mimo stanovenou dobu, přičemž vstup osob do objektů objednatele je možný pouze na základě předchozí registrace (po předložení osobních dokladů). Poskytovatel je dále povinen udržovat v navštívených nebo používaných místnostech pořádek a čistotu a dodržovat hygienické předpisy. Nedodržení těchto podmínek může být důvodem k vystavení zákazu vstupu do objektu objednatele pro pracovníky poskytovatele. Tím není dotčena povinnost poskytovatele provádět službu dle této smlouvy.
- 7.2. Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil před podpisem této smlouvy s požadavky objednatele a bere na vědomí, že veškerá činnost související s plněním služby musí být prováděna v souladu se zásadami pro bezpečnost práce a v souladu s vnitřními předpisy organizace, s nimiž byl objednatelem seznámen.
- 7.3. Poskytovatel poskytuje touto smlouvou objednateli ke všem plněním předaným objednateli podle této smlouvy, jakož i ke všem dalším případným výstupům, které mají povahu autorského díla, dle § 2358 a násl. občanského zákoníku nevýhradní, časově a územně neomezenou licenci, a to ke všem způsobům užití autorského díla. Odměna poskytovatele za poskytnutí této licence je zahrnuta v ceně za jednotlivé činnosti poskytované podle této smlouvy.
- 7.4. Poskytovatel je povinen zajistit a odpovídá za dodržování všech povinností stanovených platnými obecně závaznými předpisy, normami a dalšími předpisy vztahující se k předmětu smlouvy.
- 7.5. Poskytovatel je povinen určit hlavní kontaktní osobu odpovědnou za plnění služby dle této smlouvy, která bude v součinnosti s objednatelem koordinovat plánování činností a řešení případných problémů spojených s plněním služby.
- 7.6. Poskytovatel je při plnění této smlouvy vázán pokyny objednatele.
- 7.7. Poskytovatel je oprávněn změnit své poddodavatele jen s předchozím písemným souhlasem objednatele.
- 7.8. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu této smlouvy má uzavřenou pojistnou smlouvu o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou objednateli či třetí osobě v souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy s limitem pojistného plnění ve výši minimálně 5 000 000,- Kč u Kooperativa pojišťovna, a.s. (příloha č. 6 této smlouvy). Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby takové pojištění zůstalo platné po celou dobu trvání smluvního vztahu. Poskytovatel se zavazuje uplatnit pojistnou událost u pojišťovny bez odkladu a postupovat tak, aby nároky jeho i objednatelovy byly uspokojeny v nejvyšší možné míře.

Článek 8

Odpovědnost za vady, odpovědnost za újmu

- 8.1. Poskytovatel odpovídá objednateli za vadně poskytnutou službu, kdy vadně poskytnutou službou se rozumí neposkytnutí služby ve sjednaném rozsahu nebo kvalitě nebo byla-li při plnění služby porušena povinnost, jejíž plnění vyplývá z právních předpisů nebo k jejímuž plnění se poskytovatel zavázal touto smlouvou.



- 8.2. Poskytovatel poskytne objednateli z poskytnutého plnění dle čl. 2.2 písm. a) a b) záruku v délce 6 měsíců na veškeré práce a 24 měsíců na dodané hardwarové moduly a náhradní díly.
- 8.3. Zjistí-li objednatel kdykoliv při kontrole plnění služby, že služba není plněna řádně, písemně (též emailem nebo faxem) upozorní na vadné plnění služby poskytovatele. Poskytovatel je povinen zajistit odstranění objednatel vytknutých vad okamžitě (neprodleně) od písemného upozornění na vady tak, aby bylo zajištěno řádné plnění služby podle této smlouvy, a vytknuté vady odstranit nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne jejich vytknutí objednatel.
- 8.4. Poskytovatel odpovídá a je povinen uhradit objednateli veškerou újmu způsobenou jeho zmocněnci, zaměstnanci nebo jinými pracovníky podílejícími se na plnění služby, která objednateli vznikla jako důsledek toho, že služba nebyla plněna řádně v souladu s touto smlouvou.

Článek 9

Smluvní pokuty a úroky z prodlení

- 9.1. V případě prodlení poskytovatele s poskytnutím plnění ve sjednané lhůtě nebo v případě plnění dle čl. 2.2 písm. a) této smlouvy ve lhůtě uvedené v příloze č. 2 této smlouvy je objednatel oprávněn po poskytovateli požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč, a to za každý započatý den prodlení s předáním každého jednotlivého zadaného požadavku.
- 9.2. V případě prodlení poskytovatele s odstraněním vad plnění dle čl. 8.3 je objednatel oprávněn po poskytovateli požadovat uhrazení smluvní pokuty výši 500 Kč za každý započatý pracovní den prodlení s odstraněním vady u každého jednotlivého zadaného požadavku.
- 9.3. V případě porušení povinnosti poskytovatele stanovené v čl. 10.1 nebo odst. 10.2 smlouvy je objednatel oprávněn po poskytovateli požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 30 000,- Kč, a to za každé jednotlivé porušení.
- 9.4. V případě prodlení objednatele s úhradou ceny plnění je poskytovatel oprávněn požadovat po objednateli úhradu úroku z prodlení dle předpisů občanského práva.
- 9.5. Právo fakturovat a vymáhat smluvní pokuty a úrok z prodlení vzniká objednateli prvním dnem následujícím po marném uplynutí doby k plnění závazku a poskytovateli prvním dnem následujícím po marném uplynutí doby k úhradě faktury.
- 9.6. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení dokladu k jejich úhradě.
- 9.7. Smluvní strany se dohodly, že zaplacením smluvních pokut není dotčeno právo na náhradu újmy, a to i ve výši přesahující vyúčtovanou, resp. zaplacenou smluvní pokutu a rovněž není dotčena povinnost splnit závazky vyplývající z této smlouvy.
- 9.8. Odstoupením od smlouvy dosud vzniklý nárok na úhradu smluvní pokuty nezaniká.

Článek 10

Další ujednání

- 10.1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně všech skutečností, se kterými se seznámí při plnění této smlouvy a které nejsou veřejně dostupné. Tato povinnost zavazuje i zmocněnce, zaměstnance i jiné pracovníky poskytovatele.
- 10.2. Poskytovatel nesmí postoupit pohledávku nebo její část vyplývající z této smlouvy vůči objednateli třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu objednatele.



- 10.3. Poskytovatel odpovídá a je povinen uhradit objednateli škody na věcech a zařízeních objednatele způsobené jím určenými pracovníky, kteří se budou podílet na provádění služby. Poskytovatel je dále povinen uhradit objednateli jako škodu případnou sankci uloženou mu příslušným orgánem jako důsledek porušení povinností poskytovatele.
- 10.4. Objednatel se zavazuje zabezpečit přístup pracovníků poskytovatele do prostorů v objektech, které spravuje a ve kterých bude služba prováděna za předpokladu dodržování podmínek vstupu do těchto objektů ze strany poskytovatele. Objednatel se dále zavazuje umožnit za předpokladu dodržování platných podmínek pro vzdálený přístup v nutné míře vzdálený přístup pracovníků poskytovatele k prostředkům objednatele.
- 10.5. Obě smluvní strany jsou povinny si bez zbytečného odkladu sdělit veškeré skutečnosti, které se dotýkají změn některého z jejich identifikačních údajů nebo kontaktních údajů včetně právního nástupnictví.
- 10.6. Objednatel je oprávněn, resp. stanoví-li tak právní předpis, povinen, uveřejnit uzavřenou smlouvu, seznam poddodavatelů a skutečně uhrazenou cenu za plnění zakázky na profilu objednatele jako veřejného zadavatele.
- 10.7. Smluvní strany se dohodly, že všechny závazné projevy vůle je třeba činit písemnou formou a prokazatelně doručit druhé smluvní straně na adresu pro doručování korespondence uvedenou v úvodních ustanoveních této smlouvy. Pokud smluvní strana, které je písemnost adresována, její přijetí odmítne nebo jiným způsobem zmaří, má se za to, že zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání. Pokud je na doručení druhé smluvní straně vázán počátek běhu doby určené touto smlouvou a smluvní strana, které je písemnost adresována, její přijetí odmítne nebo jiným způsobem zmaří, počíná taková doba běžet následujícího dne po uplynutí třetího pracovního dne od uložení písemnosti u provozovatele poštovních služeb.
- 10.8. Poskytovatel je podle § 2 písm. e) zákona 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

Článek 11

Zánik závazků

- 11.1. Smluvní strany se dohodly, že smlouva je uzavřena na dobu určitou 12 měsíců ode dne účinnosti této smlouvy nebo do vyčerpání celkové ceny za poskytnutí 749 000 Kč bez DPH podle toho, která ze skutečností nastane dříve.
- 11.2. Smluvní strany se dohodly, že, podstatným porušením smlouvy ve smyslu § 2002 odst. 1 občanského zákoníku se rozumí zejména:
 - a) prodlení poskytovatele s předáním plnění dle čl. 3. této smlouvy delší než 7 dnů,
 - b) prodlení poskytovatele s odstraněním vad plnění dle čl. 8. této smlouvy delší než 5 pracovních dnů,
 - c) prodlení objednatele s úhradou ceny plnění dle čl. 4. této smlouvy delší než 30 dnů.
- 11.3. Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení uvádějícího důvod odstoupení druhé smluvní straně.



- 11.4. Odstoupení od smlouvy se nedotýká nároku na zaplacení smluvní pokuty, nároku na náhradu újmy vzniklé porušením smlouvy ani závazku mlčenlivosti poskytovatele, ani dalších práv a povinností, z jejichž povahy plyne, že mají trvat i po ukončení smlouvy.
- 11.5. Objednatel je oprávněn písemně vypovědět tuto smlouvu ve dvouměsíční výpovědní době, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena poskytovateli.
- 11.6. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od části plnění, pokud se důvod odstoupení týká jen části předmětu smlouvy.
- 11.7. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

Článek 12

Závěrečné ujednání

- 12.1. Smluvní vztahy, které nejsou ve smlouvě upraveny, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů a ostatními právními předpisy vztahujícími se k předmětu smlouvy.
- 12.2. Smlouva je vyhotovena v pěti stejnopisech. Každý stejnopis má platnost originálu. Tři stejnopisy obdrží objednatel a dva stejnopisy obdrží poskytovatel.
- 12.3. Smlouva může být měněna či doplňována pouze písemnými, oboustranně dohodnutými, vzestupně číslovanými dodatky, které se stávají její nedílnou součástí. Za změnu smlouvy se nepovažuje změna identifikačních či kontaktních údajů.
- 12.4. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou.
- 12.5. Ujednání této smlouvy jsou vzájemně oddělitelná. Pokud jakákoli část závazku podle této smlouvy je nebo se stane neplatnou, nevymahatelnou, zdánlivou (nicotnou), posoudí se vliv takového ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku. Smluvní strany této smlouvy se zavazují nahradit takovouto část novou, platnou a vymahatelnou částí závazku, jejíž předmět bude nejlépe odpovídat předmětu původního závazku. Pokud by smlouva neobsahovala nějaké ujednání, jehož stanovení by bylo jinak pro vymezení práv a povinností odůvodněné, smluvní strany této smlouvy učiní vše pro to, aby takové ujednání bylo do smlouvy doplněno.
- 12.6. Smluvní strany Smluvní strany se zavazují řešit veškeré své případné spory vzešlé nebo související s touto smlouvou přednostně mimosoudní cestou, přičemž se za tímto účelem zavazují poskytnout si navzájem potřebnou součinnost. Pokud se však takové dohody nepodaří dosáhnout, sjednávají si rozhodování sporů před věcně a místně příslušným českým soudem.
- 12.7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou níže uvedené přílohy:
 - Příloha č. 1 – Specifikace služeb
 - Příloha č. 2 – Kategorie havárií
 - Příloha č. 3 – Cenové tabulky nabízených služeb
 - Příloha č. 4 – Seznamy oprávněných osob smluvních stran
 - Příloha č. 5 – Pověřovací listina pro osobu zastupující objednatele
 - Příloha č. 6 – Doklad o platném pojištění odpovědnosti za škodu



Národní knihovna
České republiky
National Library
of the Czech Republic

V Praze dne

V Praze dne

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

.....
PhDr. Martin Kocanda

generální ředitel Národní knihovny České republiky

.....
Tomáš Tulec

člen představenstva



1. Obsah

1. Obsah.....	10
2. Správa HW a obslužného SW.....	10
3. Správa sítí SAN.....	11
4. Management OS a aplikačního prostředí NK.....	11
5. Správa prostředí pro serverovou virtualizaci.....	17
6. Zajištění provozu zálohovacího systému.....	17
7. Kompletní dohled storage serverů a interpretování provozních parametrů.....	18
8. Dokumentační služby.....	18
9. Správa a evidence maintenance (Asset management).....	19
10. Správa infrastruktury datových center.....	19

2. Správa HW a obslužného SW

2.1. Popis služby

Poskytování služeb správy HW prostředí a jeho obslužných aplikací v infrastruktuře NK a to lokálním přístupem formou pravidelných návštěv, vzdáleným přístupem či na základě dlouhodobě plánovaných akcí.

Služba se týká zejména těchto oblastí:

Administrace serverového hardware

- Obecná správa hardware
- Konfigurace serverů (disková pole RAID, paměť, procesory, atd...)
- Testování hardware
- Upgrade firmwaru hardware a souvisejících mikrokódů

Správa datových úložišť

- Konfigurace a testování diskových polí
- Konfigurace a testování zálohovacích zařízení
- Konfigurace a testování datových sítí SAN
- Optimalizace datových struktur na úrovni HW

Administrace systémového softwaru

- Správa veškerých příslušných obslužných a konfiguračních aplikací



- Aktualizace příslušných obslužných a konfiguračních aplikací

3. Správa sítí SAN

3.1. Popis služby

Poskytování služeb správy síťových prostředí SAN, ve fyzickém i virtuálním prostředí VMware Národní knihovny.

Služba se týká zejména těchto oblastí:

- Obecná správa SAN přepínačů na 2. a 3. vrstvě
- Sledování a optimalizace síťového provozu
- Konfigurace a testování síťových zařízení
- Upgrade firmwaru hardwaru a všech dalších mikrokódů
- Sledování kompatibility infrastrukturních částí
- Failover páteřních spojů

4. Management OS a aplikačního prostředí NK

4.1. Popis služby

Kompletní správa běhu prostředí NK do úrovně jednotlivých OS a aplikací.

Správa MS Active Directory

Služba správy Active Directory je primárně vztažena k řešení běžných a servisních zásahů na Windows doméně nkp.cz (XXX). Služba se dělí na tyto oblasti:

Administrace Group Policy

- Vytváření politik na nově vniklých odděleních
- Úpravy stávajících politik dle požadavků
- Vytváření logon/logoff skriptů

Administrace DNS

- Vytváření nových záznamů v DNS
- Mazání starých neplatných záznamů
- Řešení problémů vniklých na DNS serverech

Administrace DHCP

- Vytváření nových DHCP scopů pro pobočky
- Vytváření rezervací na DHCP
- Udržování MAC address filtru povolených zařízení v síti



Národní knihovna
České republiky
National Library
of the Czech Republic

- Udržování konzistentních záloh DHCP
- Řešení problémů vzniklých na DHCP serveru

Administrace WINS

- Řešení problémů vzniklých na WINS serverech

Administrace Network Policy Serveru

- Úpravy politik pro přístup na wi-fi síť
- Úpravy politik pro přístup přes VPN
- Řešení problémů vzniklých na NPS

Administrace účtů

- Vytváření administrátorských účtů
- Vytváření servisních účtů
- Vytváření skupin
- Vytváření účtů a skupin pro externisty

Administrace domén

- Vytváření nových domén/sub-domén
- Nastavení vztahů důvěry mezi doménami
- Řešení problémů vzniklých na doménách

Administrace sítí a služeb Active Directory

- Nastavení replikací mezi doménovými řadiči
- Řešení problémů vzniklých na úrovni replikací

Doménové řadiče

- Instalace a konfigurace nových doménových řadičů

Dokumentace

- Dokumentace nastavení výše zmíněného

Správa MS terminálových serverů

Služba správy Microsoft terminálových serverů je primárně vztažena k řešení běžných a servisních zásahů na Windows **XXX** terminálových serverech v TS session broker clusteru. Služba se dělí na oblasti:

Instalace aplikací

- Instalace nových otestovaných aplikací na terminálové servery

Nastavení Group Policy

- Nová nastavení na politikách terminálových serverů kupř. pro připojení nových tiskáren



Instalace a konfigurace

- Instalace nových terminálových serverů a aplikací na nich
- Konfigurace nových terminálových serverů pro provoz v TS session broker clusteru

Řešení problémů

- Řešení problémů vzniklých na úrovni operačních systémů terminálových serverů
- Řešení problémů vzniklých v profilech terminálových uživatelů
- Řešení problémů s aplikacemi nainstalovanými na terminálových serverech

Správa MS Exchange XXX a novější

Služba správy Microsoft Exchange je primárně vztažena k řešení běžných a servisních zásahů na Exchange serveru na Windows Služba se dělí na oblasti:

Administrace nových e-mailových domén

- Nastavení nových domén pro příjem
- Nastavení politik e-mailových adres pro nové domény

Administrace adresních knih

- Nastavení adresních knih pro oddělení
- Nastavení offline adresních knih

Administrace skupin úložišť a mailových databází

- Vytváření a nastavení nových skupin úložišť
- Vytváření a nastavení nových mailových databází

Administrace SMTP

- Vytváření a nastavení nových SMTP konektorů
- Úpravy na stávajících konektorech

Řešení problémů

- Řešení problémů vzniklých na úrovni Exchange serveru
- Řešení problémů vzniklých na úrovni operačního systému Exchange serveru

Instalace a konfigurace

- Instalace a konfigurace nových Exchange serverů

Zálohování a obnova dat

- Administrace integrace s prostředím TSM Fastback



Správa MS SQL **XXX** a novější

Služba správy Microsoft SQL je primárně vztažena k řešení běžných a servisních zásahů na SQL serveru na Windows. Služba se dělí na oblasti:

Administrace databází

- Vytváření nových databází
- Nastavení nových databází
- Nastavení práv na databázích

Administrace práv

- Nastavení práv v MS SQL

Instalace a konfigurace

- Instalace a konfigurace nových SQL serverů

Řešení problémů

- Řešení problémů vzniklých v MS SQL
- Řešení problémů vzniklých na úrovni operačního systému MS SQL serveru

Správa MS **XXX** a novější

Služba správy Microsoft **XXX** je primárně vztažena k řešení běžných a servisních zásahů na **XXX** serveru v prostředí Windows. Služba se dělí na oblasti:

Administrace pravidel

- Nastavení nových pravidel firewallu dle požadavků pojišťovny
- Úpravy pravidel stávajících

Administrace VPN

- Nastavení přístupů pro nové skupiny uživatelů
- Úpravy přístupů stávajících uživatelů

Administrace sítí

- Nastavení nových VLAN přístupujících přes **XXX**
- Nastavení přístupů z a do nových VLAN

Administrace DMZ

- Nastavení přístupů k serverům v DMZ

Administrace publikování webů

- Nastavení nových pravidel publikování webů
- Úpravy na stávajících pravidlech



Administrace přístupu z Internetu

- Vytváření nových tunelů z Internetu do vnitřní sítě
- Správa stávajících pravidel

Instalace a konfigurace

- Instalace a konfigurace nových **XXX** serverů

Řešení problémů

- Řešení problémů vzniklých v MS **XXX**
- Řešení problémů vzniklých na úrovni operačního systému MS **XXX** serveru

Správa file serveru

Služba správy file serveru je primárně vztažena k řešení běžných a servisních zásahů na file serveru v prostředí Windows. Služba se dělí na oblasti:

Administrace sdílených adresářů

- Nastavení nových sdílených adresářů
- Nastavení práv na sdílených adresářích

Instalace a konfigurace

- Instalace a konfigurace nových file serverů

Řešení problémů

- Řešení problémů vzniklých na úrovni operačního systému file serveru

Správa MS Sharepoint Server

Služba správy Microsoft Windows SharePoint Server je primárně vztažena k řešení běžných a servisních zásahů na SharePoint Server serveru na Windows. Služba se dělí na oblasti:

- Plánování prostředí Windows SharePoint Server
- Plánování tvorby sítě, údržby a zabezpečení
- Nastavení nových databází
- Plánování serverových potřeb a topologie
- Správa Windows SharePoint Server
- Správa site Windows SharePoint Server Sites
- Správa serveru s Windows SharePoint Server
- Instalace a konfigurace
- Instalace a konfigurace nových SharePoint Server serverů



Národní knihovna
České republiky
National Library
of the Czech Republic

- Řešení problémů
- Řešení problémů vzniklých v MS SharePoint Server
- Řešení problémů vzniklých na úrovni operačního systému MS SharePoint Server serveru

Správa Systémů založených na platformě Linux

Služba správy prostředí Linuxových systémů. Služba se dělí na oblasti:

Administrace OS

- Řešení problémů vzniklých v prostředí OS Linux, jeho služeb a procesů
- Správa datových úložišť
- Správa uživatelských účtů
- Integrace do prostředí NK
- Správa zálohování dat serveru

Správa Systémů GPFS clusterů

Služba správy prostředí Linuxových GPFS clusterů. Služba se dělí na oblasti:

- Řešení problémů vzniklých v prostředí OS Linux pro provoz GPFS služeb a procesů
- Nastavení parametrů služeb GPFS dle požadavků NK
- Správa zálohování, archivace a HSM prostředí
- Správa úložných kapacit a jejich propagování aplikacím a uživatelům
- Integrace do prostředí NK

Služba dále poskytuje:

- Plný vzdálený management prostřednictvím sítě VPN. Propojení sítí bude zajištěno s využitím stávajícího internetového připojení NK.
- Zpracování návrhu kompetencí a odpovědnosti obou stran a přidělení příslušných uživatelských práv nutných pro administraci systémů
- Reportace incidentů



5. Správa prostředí pro serverovou virtualizaci

5.1. Popis služby

Kompletní správa virtualizační infrastruktury NK na platformě VMware vSphere a VMware View

Správa VMware vSphere clusterů a VMware View

Služba správy VMware vSphere clusteru s aplikacemi Operations Manager je primárně vztažena k řešení běžných a servisních zásahů na prostředí VMware vSphere. Služba se dělí na oblasti:

Administrace VMware vSphere clusteru

- Řešení problémů vzniklých na VMware vSphere clusteru a prostředí VMware View
- Přidávání nových prostředků do clusteru

Administrace VMware vSphere

- Řešení problémů vzniklých na VMware vSphere a operačních systémech serverů
- Konfigurace VMware vSphere parametrů
- Vytváření virtuálních strojů a virtuálních disků
- Nastavení parametrů virtuálních strojů, snapshoty
- Řešení problémů vzniklých na VMware vSphere
- Řešení problémů vzniklých na VMware View
- Správa prostředí vCenter Operations Manager
- Správa integrace zálohování IBM TSM na zálohovacích proxy serverech

6. Zajištění provozu zálohovacího systému

6.1. Popis služby

Kompletní správa systému zálohování dat serverů, fyzických i virtuálních a jejich aplikací v uvedeném rozsahu.

Zálohovací systém NK je založen na platformě software IBM Tivoli Storage manager

- Provádění běžné údržby a kontroly funkčnosti systému
- Kontrola logů
- Instalace kritických patchů a servisních balíčků
- Optimalizace databáze
- Optimalizace prostředí TSM
- Návrh a modifikace zálohovacích plánů s ohledem na RTO a RPO
- Provádění obnovy dat na vyžádání
- Pravidelné testování obnovy dat ze zálohy



- Dokumentace dle bodu 10 zadání

Služba dále poskytuje:

- Plný vzdálený management prostřednictvím sítě VPN. Propojení sítí bude zajištěno s využitím stávajícího internetového připojení NK.
- Zpracování návrhu kompetencí a odpovědnosti obou stran a přidělení příslušných uživatelských práv nutných pro administraci systémů
- Reportace incidentů

7. Kompletní dohled storage serverů a interpretování provozních parametrů

7.1. Popis služby

Sběr provozních dat o běhu storage serverů, dostupných a využitých funkcionalitách, rozložení a dostupnosti diskových kapacit, výkonu a utilizaci a o ostatních klíčových parametrech.

Jedná se zejména o sledování následujících parametrů:

- Obsazený a dostupný prostor na datových úložištích
- Typy datových struktur uložených na logických discích
- Parametry nastavení logických disků a jejich optimalizace vzhledem k výkonu (stripe size apod.)
- I/O operace na diskových řadičích
- Redundance přístupu k datům a její aktuální stav
- Spolehlivost hardwaru (podíl odstávek způsobených chybami hardwaru)

Služba dále poskytuje

- Napojení na dohledové systémy
- Poskytování aktuálních informací o provozu a výkonnosti storage serverů.
- Tvorba měsíčního reportu o provozování storage serverů, včetně predikce vývoje, vydefinování úzkých míst a návrhu jejich řešení.

8. Dokumentační služby

8.1. Popis služby

Služby správy a vedení aktuální dokumentace IT prostředí NK.

Dokumentace bude pokrývat tyto oblasti:

- Seznam a přehled instalovaného HW
- Detailní informace o zapojení HW
- Seznam instalovaných obslužných aplikací
- Seznam instalovaných OS a aplikací



- Funkční schéma a topologie infrastruktury LAN, SAN a aplikací
- Detailní popis jednotlivých fyzických a virtuálních serverů
- Schéma zapojení storage systémů (diskových serverů i zálohovacích zařízení)
- Popis správy IT infrastruktury – navigace
- Popis a schéma zálohování dat
- Kompletní seznam hesel pro management HW (elektronicky šifrovaný)
- Zálohy konfigurace všech zařízení
- Kontakty na zodpovědné osoby
- Přehled změn verzí publikovaných dokumentací

Dokumentace bude poskytována formou publikačního systému (bezpečný uzavřený intranet).

9. Správa a evidence maintenance (Asset management)

9.1. Popis služby

Služba poskytuje kompletní management maintenance na HW a SW ve smyslu evidence a dohledu platnosti všech maintenance smluv na zařízení, a to jak záručních, tak i pozáručních, správu využívání licencí OS a aplikací a jejich předplatného.

Předmětem služby je:

- Udržování kompletního přehledu o maintenance provozovaného HW
- Sledování a včasné varování o budoucí expiraci
- Včasné doporučení na provedení upgradu či dokoupení maintenance (min. 3 měsíce předem)

10. Správa infrastruktury datových center

10.1. Popis služby

Služba poskytuje kompletní služby monitoringu a správy napájecích a chladících částí infrastruktur datových center Zadavatele.

Předmětem služby je:

- Řízení provozu monitorovacích systémů APC v datových centrech
- Sledování provozních hodnot systémů zálohovaného napájení datových center
- Periodické kontroly a údržba systémů datových center minimálně 2x ročně, včetně profylaktické údržby a testování
- Sledování pokrytí servisní službou výrobce zařízení (maintenance), včasné upozornění pro provedení upgradu či dokoupení maintenance (min. 3 měsíce předem)



Národní knihovna
České republiky
National Library
of the Czech Republic

- Sledování oznámení výrobců pro dané produkty infrastruktury, plánování a odstraňování technických vad infrastruktury (například firmware apod.)
- Plánování harmonogramu pro provedení odstranění vad rizikových stavů

Příloha č. 2 – Kategorie havárií

Kategorie havárie	Popis dopadů havárie	Lhůta pro vyřešení havárie
A - Kritická	Není možné pokračovat v provozu systému NK, jedná se o fatální chybu, která zamezuje fungování celého systému.	24 hodin od odeslání objednávky
B - Vysoká	Stav způsobující, že po určité minimální době lze v provozu systému pokračovat v omezeném režimu (tj., který je ještě přijatelný při dočasném omezení funkčnosti či výkonnosti systému), anebo lze s určitostí stanovit, kdy dojde k omezení funkčnosti systému.	22 pracovních hodin od odeslání objednávky
C - Střední	Jedná se o stav způsobující vážnou poruchu v systému, kterou ale lze eliminovat opatřeními na předem stanovenou dobu potřebnou k odstranění závady.	5 pracovních dní od odeslání objednávky
D - Nízká	Jedná se o malý / drobný výpadek nebo problém, nezpůsobující vážná omezení funkčnosti či provozu, který je účelné řešit, i když nezpůsobuje kritické dopady.	10 pracovních dní od odeslání objednávky



Příloha č. 3 – Cenová tabulka nabízených služeb

Profese	Cena člověkohodiny (ČH) v Kč bez DPH
Administrátor databází	1.800,- Kč
Administrátor sítí	1.800,- Kč
Administrátor systémů	1.800,- Kč
Analytik – designer	1.200,- Kč
Architekt řešení	1.200,- Kč
Byznys Architekt	1.200,- Kč
IT Analytik	1.200,- Kč
IT Analytik junior	600,- Kč
IT Tester	600,- Kč
Junior programátor	600,- Kč
Programátor	1.200,- Kč
Programátor senior	1.500,- Kč
Tester senior	600,- Kč
Průměrná cena (pro účel hodnocení nabídek za všechny výše uvedené služby) člověkohodiny (ČH) v Kč bez DPH	1.177,- Kč



Příloha č. 4 – Seznamy oprávněných osob smluvních stran

1. Objednatel

Oblast	Jméno a příjmení	E-mail	Telefon
Technická oblast	XXX	XXX	XXX
Požadavky a akceptace plnění, předávací protokoly	XXX	XXX	XXX

2. Poskytovatel

Oblast	Jméno a příjmení	E-mail	Telefon
Technická oblast	XXX	XXX	XXX
Požadavky a akceptace plnění, předávací protokoly	XXX	XXX	XXX

Změnu oprávněných osob smluvních stran je příslušná smluvní strana, u níž k změně dochází, povinna prokazatelně písemně oznámit druhé smluvní straně (osobě oprávněné jednat ve věcech smluvních) nejpozději ke dni účinnosti takové změny, přičemž toto oznámení není považováno za změnu nebo doplnění ve smyslu čl. 12.3 této smlouvy.