

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY IT INFRASTRUKTURY

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, dále jen „**občanský zákoník**“) takto:

CSF, s.r.o.

se sídlem: Střelecká 672/14, 500 02 Hradec Králové

zastoupena: _____

IČ: 25289462

DIČ: CZ25289462

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.

číslo účtu: 7732363028/5500

zapsána u Krajského soudu v Hradci Králové, spisová značka C 13316

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

Centrum dopravního výzkumu, v.v.i.

Líšeňská 2657/33a

63600 Brno

zastoupený: _____

IČ: 44994575

DIČ: CZ44994575

bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxx

číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxx/xxxx

(dále jen „**Objednatel**“)

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

Úvodní ustanovení

Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah vzniklý z této smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu o poskytování služeb podpory IT infrastruktury (dále jen „**Smlouva**“) jako smlouvu, která není zvláště upravena jako smluvní typ ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku.

Účel smlouvy

2.1. Účelem této smlouvy je sjednání závazku Poskytovatele poskytovat Objednateli řádně a včas služby k systémům IT infrastruktury Objednatele uvedeným v Příloze

č. 1 této smlouvy (tyto systémy dále jen „**Systémy**“) tak, aby Objednatel mohl Systémy řádně a nerušeně užívat v souladu s jejich účelovým určením a touto Smlouvou.

Předmět smlouvy

- 3.1.** Poskytovatel se zavazuje s odbornou péčí profesionála a za podmínek této smlouvy poskytovat Objednateli služby dle jejich specifikací uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy (dále jen „**Služby**“). Pokud se na Služby dle jejich specifikací uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v Příloze č. 3 této smlouvy, je Poskytovatel povinen tyto Služby poskytovat za podmínek těchto SLA parametrů.
- 3.2.** Poskytovatel je povinen Služby poskytovat ode dne nabytí účinnosti této smlouvy (tato doba včetně okamžiku počátku jejího běhu dále a výše jen „**Doba poskytování Služeb**“). Poskytovatel je povinen Služby, jejichž plnění je v Příloze č. 2 této smlouvy požadováno průběžně, poskytovat bez výzvy Objednatele a Služby, jejichž plnění je v Příloze č. 2 této smlouvy požadováno na vyžádání poskytovat výhradně až po vyžádání Objednatelem.
- 3.3.** Poskytovatel nejpozději 5 pracovních dnů před začátkem Doby poskytování Služeb Objednateli zpřístupní systém HelpDesk (dále jen „**HelpDesk**“) a sdělí e-mailovou adresu, na kterou umožní Objednateli po celou Dobu poskytování Služeb a v souladu s vymezením těchto Služeb uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy zadávat požadavky na Služby, v jejichž specifikaci v Příloze č. 2 této smlouvy je uvedeno, že se poskytují na vyžádání (dále jen „**Požadavky**“). Ve stejné lhůtě Poskytovatel předá Objednateli přístupové údaje do systému HelpDesk. Systém HelpDesk poskytuje Poskytovatel jako Paušální službu dle její specifikace v Příloze č. 2 této smlouvy. Není-li ve specifikaci Služby v Příloze č. 2 této smlouvy uvedeno jinak, musí být řešení Požadavku zahájeno ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve specifikaci Služby v Příloze č. 2 této smlouvy uvedeno jinak, musí být Požadavek vyřešen ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve vymezení Služby v Příloze č. 2 této smlouvy uvedeno jinak, počínají tyto lhůty běžet okamžikem zadání Požadavku, tj. zápisem Požadavku do systému HelpDesk nebo doručením požadavku e-mailem. E-mailem zadané Požadavky je Objednatel povinen bez zbytečného odkladu zapisovat do systému HelpDesk. Systém HelpDesk musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.

Doba a místo plnění smlouvy

Poskytovatel poskytuje Paušální služby od okamžiku účinnosti této smlouvy.

Lhůty, ve kterých je Poskytovatel povinen poskytnout Službu nebo splnit jinou svoji povinnost při plnění této Smlouvy, se prodlužují vždy o dobu:

- a) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s poskytnutím řádné součinnosti;
- b) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s plněním jiné své

- povinnosti, pokud toto prodlení zásadně omezovalo Poskytovatele v možnosti plnění svých povinností;
- c) po kterou trvá překážka vzniklá v důsledku vyšší moci, která objektivně znemožňuje Poskytovateli plnit, přičemž důkazní břemeno je na straně Poskytovatele.

Místem plnění Služeb jsou provozovny Objednatele, ve kterých jsou implementovány systémy Objednatele specifikované v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**Místo plnění**“). Poskytovatel je oprávněný jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb provádět kdekoliv jinde než v Místě plnění pomocí vzdáleného přístupu, pokud povaha těchto prací a úkonů nevyžaduje jejich provádění v Místě plnění.

Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k tomu, aby Poskytovatel mohl vykonávat jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb pomocí vzdáleného přístupu.

Cena za Služby

Cena za Služby v časovém rozsahu uvedeném v Příloze č. 2 – Detailní specifikace Služeb (dále jen „**Paušální služby**“) se sjednává jako paušální cena za 12 měsíců poskytování těchto Paušálních Služeb (dále jen „**Cena za Paušální Služby**“) a činí

Cena za Paušální Služby bez DPH:	438.000,00 Kč
DPH 21 %:	91.980,00 Kč
Cena za Paušální Služby včetně DPH:	529.980,00 Kč

Cena za Paušální Služby tvoří konečnou odměnu Poskytovatele za poskytování Paušálních služeb v daném roce. Cena za Paušální Služby se mění pouze v níže stanovených případech.

Sjednaná Cena za Paušální Služby zahrnuje náklady Poskytovatele na splnění všech povinností, které mu vzniknou v souvislosti s poskytováním Paušálních Služeb, a to bez ohledu na počet zadaných Požadavků Objednatele.

Cena za Paušální Služby dohodnuté v této Smlouvě zahrnují veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s poskytováním Služeb, vyjma nákladů vzniklých v důsledku prokázaného porušení povinností Objednatele, zejména povinnosti poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k poskytování paušálních služeb (tím nejsou dotčena jiná práva Poskytovatele vyplývající z porušení povinností ze strany Objednatele). Vzniknou-li Poskytovateli prokazatelně tyto náklady, je Objednatel povinen Poskytovateli tyto uhradit. Náklady vyúčtuje Poskytovatel Objednateli v jednotlivých fakturách za Služby, v souvislosti, s nimiž tyto náklady vznikly.

Ceny za služby poskytnuté nad rámec časového rozsahu specifikovaného pro jednotlivých služby v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „**Ceny za Služby na Vyžádání**“), jsou uvedeny v Příloze č. 4 této smlouvy.

Inflační doložka

Smluvní strany se dohodly na inflační doložce, dle které je Prodávající v průběhu trvání Smlouvy oprávněn vždy k 1. březnu příslušného roku, počínaje rokem 2025, jednostranně zvýšit Cenu za Paušální Služby uvedenou v odst. 5.1. této Smlouvy i Ceny za Služby na Vyžádání uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem.

Zvýšení ceny stanovené v souladu s inflační doložkou sjednanou v této Smlouvě je Prodávající povinen Kupujícímu předem písemně oznámit.

Smluvní strany se dohodly, že Cena za Paušální Služby dle odst. 5.1. a Ceny za Služby na Vyžádání uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy se z důvodů jiných, než je uvedeno v odstavci 5.5.1. této Smlouvy, mohou měnit jen na základě vzájemné dohody obou smluvních stran. O této změně cen je nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.

Všechny ceny dle této Smlouvy jsou stanoveny v Korunách českých (CZK).

Platební podmínky

Smluvní strany se dohodly na úhradě Služeb poskytnutých v souladu s touto Smlouvou tak, že Poskytovatel vždy začátkem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém Objednateli poskytnul sjednané Služby, vyúčtuje 1/12 (slovy: Jednu dvanáctinu) Ceny za Paušální Služby a dále Cenu za Služby na Vyžádání, pokud byly v daném měsíci poskytnuty. Splatnost faktury je 30 kalendářních dnů od jejího prokazatelného doručení.

Vyúčtování cen za poskytnuté Služby provádí Poskytovatel v souladu s odst. 6.1. této smlouvy vystavením daňových dokladů (dále jen „**Faktura**“). Poskytovatel doručí Fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se Faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPH**“), a musí na ní být uvedeny cena, resp. ceny za poskytnuté Služby, označení a číslo této smlouvy (dle Objednatele), datum splatnosti v souladu s touto smlouvou a její Přílohou musí být kopie Přehledu poskytnutých Služeb, jinak je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.

Všechny sjednané úhrady budou prováděny bezhotovostními převody z bankovního účtu Objednatele na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Dnem úhrady se vždy rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu Objednatele.

Poskytovatel je oprávněn postoupit své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně po předchozím písemném souhlasu Objednatele, jinak je postoupení vůči Objednateli neúčinné. Poskytovatel je oprávněn započítat své peněžité pohledávky za pohledávky Objednatele výhradně na základě písemné dohody obou smluvních stran, jinak je započtení pohledávek neplatné.

Další práva a povinnosti smluvních stran

Poskytovatel je dále povinen:

- a) Poskytovat Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy.
- b) Postupovat při plnění předmětu Smlouvy s řádnou péčí, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele.
- c) Provádět plnění této Smlouvy tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz pracovišť Objednatele.
- d) Informovat Objednatele na jeho žádost o průběhu plnění předmětu Smlouvy.
- e) Akceptovat doplňující pokyny a připomínky Objednatele k plnění předmětu Smlouvy, neznamenají-li tyto pokyny změnu ve Smlouvě nebo dodatečné náklady pro Poskytovatele.
- f) Seznámit se s bezpečnostními pravidly na pracovištích Objednatele a dodržovat je včetně jejich případných změn.

Objednatel je odpovědný za formulaci svých dotazů, požadavků a potřeb, k jejichž uspokojení (případně zodpovězení) je určeno poskytnutí příslušných Služeb dle této Smlouvy.

Nebezpečí škody ke všem případným hmotným věcem, které předává Poskytovatel Objednateli v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy, přechází na Objednatele okamžikem předání těchto věcí Objednateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

Kvalita a odpovědnost za vady

Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za prodlení, za vady plnění a způsobenou škodu plynoucí z této Smlouvy a obecně závazných právních předpisů. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy a zavazují se k maximálnímu úsilí k jejich odvrácení a překonání.

Poskytovatel se pro případ prodlení s poskytnutím telefonního čísla, se zpřístupněním systému HelpDesk dle odst. 3.3 této smlouvy zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý den prodlení.

Objednatel se v případě prodlení s úhradou kterékoli ceny zavazuje uhradit

Poskytovateli úroky z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.

Smluvní pokuty jsou splatné 30. dnem ode dne doručení faktury, ve které je smluvní pokuta vyúčtována, Smluvní straně, která je k zaplacení smluvní pokuty povinna.

Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost Poskytovatele splnit závazky vyplývající z této smlouvy.

Mlčenlivost, ochrana osobních údajů a kybernetická bezpečnost

Poskytovatel a Objednatel se dohodli, že budou dodržovat podmínky Mlčenlivosti.

Veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli, či Poskytovatelem v souvislosti s plněním této smlouvy jinak získané, se považují za důvěrné a za obchodní tajemství. Poskytovatel se zavazuje, že nebude informovat třetí osoby o existenci a o obsahu této smlouvy. Poskytovatel nesmí bez předchozího písemného souhlasu Objednatele poskytnout nebo zpřístupnit třetím osobám jakékoliv informace a s nimi získané know-how nebo dokumenty Objednatele, o kterých se Poskytovatel v souvislosti s plněním této smlouvy dozvěděl, či mu byly nebo budou Objednatelem předány nebo jinak zpřístupněny. Plnění této povinnosti je Poskytovatel povinen zajistit i u svých zaměstnanců.

Povinnost mlčenlivosti dle tohoto článku trvá i po skončení této smlouvy.

Ochrana osobních údajů a kybernetická bezpečnost

Poskytovatel se v souvislosti s povinnostmi Objednatele, které vyplývají z GDPR, zavazuje zpracovávat Osobní údaje výhradně na základě pokynů Objednatele a výhradně za účelem plnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

V případě události s dopadem na bezpečnost Osobních údajů je Poskytovatel povinen předat Objednateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 12 hodin od okamžiku, kdy Poskytovatel takovou událost při poskytování plnění dle této smlouvy měl nebo mohl zjistit, veškeré Poskytovateli dostupné informace o takové bezpečnostní události.

Poskytovatel je v souvislosti s jeho povinnostmi dle této Smlouvy povinen poskytovat Objednateli součinnost k zavádění, provádění, revidování a aktualizaci technických a organizačních opatření stanovených Objednatelem za účelem souladu zpracovávání Osobních údajů s GDPR. Jestliže vznikne v souvislosti s povinnostmi podle tohoto odstavce potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „ZZVZ“), a dalšími právními předpisy.

Součinnost a vzájemná komunikace

Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

Každá ze Smluvních stran jmenuje při uzavření této Smlouvy kontaktní osoby, které budou vystupovat jako zástupci Smluvních stran. Kontaktní osoby zastupují Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy, zejména podávají a přijímají informace o průběhu plnění této Smlouvy.

Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých povinností ve stanovených termínech a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro řádné plnění jeho závazků z této Smlouvy, zejména předáním veškerých podkladů a informací, které má Objednatel k dispozici a které mohou ovlivnit plnění Poskytovatele.

Objednatel se dále zavazuje umožnit Poskytovateli kontakt a konzultace, místní šetření, získávání dalších podkladů, sběr údajů a práci přímo v Místě plnění (dále jen „**Setkání**“), to vše v rozsahu nutném pro poskytnutí Služeb. Setkání se aktivně účastní Objednatel pro tento účel určený zástupci. Setkání se realizují v termínech dohodnutých mezi Smluvními stranami. Určení termínu je povinen Poskytovatel oznámit Objednateli s předstihem alespoň 24 hodin. Setkání mohou být vedena prostřednictvím videokonferenčního systému. Na základě požadavku Poskytovatele, je Objednatel povinen účastnit se Setkání prostřednictvím videokonferenčního systému určeného Poskytovatelem.

Cena za poskytnuté Služby dle této Smlouvy se nesnižuje v důsledku součinnosti poskytnuté Objednatel.

Smluvní strany se zavazují, že změny identifikačních nebo kontaktních údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy údajů písemně oznámí bez prodlení druhé Smluvní straně. Změna identifikačních nebo kontaktních údajů je vůči druhé Smluvní straně účinná okamžikem doručení informace o této změně druhé Smluvní straně. Při změně identifikačních a kontaktních údajů Smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke Smlouvě dodatek. Změna identifikačních a kontaktních údajů nemůže znamenat změnu subjektu Smlouvy vyjma případu, kdy u jedné ze Smluvních stran dojde k její přeměně v souladu s právním řádem.

Trvání závazku

Závazek z této smlouvy se sjednává na dobu **12 měsíců** od účinnosti této smlouvy s výpovědní lhůtou 2 měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet následující den po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Smluvní strany se dohodly, že pokud během platnosti smlouvy žádná ze smluvních stran nepodá výpověď za podmínek uvedených v odst. 1. a 2., platnost smlouvy se automaticky prodlužuje o dalších 12 měsíců.

Za podstatné porušení této smlouvy, které opravňuje Objednatele k odstoupení od této smlouvy, se považuje prodlení Poskytovatele se splněním kterékoli jeho povinnosti sjednané v této smlouvě delší než deset kalendářních dnů.

Objednatel je oprávněn smlouvu vypovědět bez udání důvodu.

Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena práva z odpovědnosti za škodu, nároky na uplatnění smluvních pokut a ostatních práv a povinností založených touto Smlouvou, která mají podle zákona, této Smlouvy či dle své povahy trvat i po jejím zrušení.

Závěrečná ustanovení

Vícestranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, je možné učinit pouze ve formě, ve které byla tato Smlouva uzavřena. Jednostranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, lze učinit ve formě, kterou pro takový úkon stanoví právní řád; takový právní úkon musí mít však alespoň prostou písemnou formu. Zvláštní ujednání v této Smlouvě může stanovit jinak.

Pokud vyjde najevo, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stalo neplatným, v rozporu s vůlí Smluvních stran neúčinným nebo neaplikovatelným nebo že taková neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost neodvratně nastane (zejména v důsledku změny příslušných právních předpisů), nemá to vliv na platnost, účinnost nebo aplikovatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se v uvedených případech zavazují k poskytnutí si vzájemné součinnosti a kučinění příslušných právních jednání za účelem nahrazení neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení ustanovením jiným tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy. Uvedené neplatí, pokud vzhledem k účelům a podstatě této Smlouvy a okolnostem, za kterých byla Smlouva uzavřena, způsobuje neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost určitého ustanovení nemožnost realizace účelu Smlouvy jako celku v důsledku skutečnosti, že zbytek Smlouvy je neoddělitelný od takového neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení. V případě, že neplatné, neúčinné nebo neaplikovatelné ustanovení způsobuje zánik nebo neplatnost celé Smlouvy, zavazují se Smluvní strany uzavřít smlouvu novou tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy.

Jednacím jazykem mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této Smlouvy výhradně jazyk český. Tím není dotčeno právo Poskytovatele dodat dokumentaci v jiném jazyce.

Práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem.

K rozhodování sporů, které by vznikly mezi smluvními stranami v souvislosti s touto smlouvou, jsou pravomocné soudy České republiky. Pravomoc jiných soudů se nepřipouští.

Ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena ujednání této smlouvy týkající se licencí, záruk, ochrany informací, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této smlouvy.

Poskytovatel prohlašuje, že se nenachází v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména není předlužen a je schopen plnit své splatné závazky, přičemž jeho hospodářská situace nevykazuje žádné známky hrozícího úpadku. Poskytovatel dále prohlašuje, že na jeho majetek nebyl prohlášen konkurz, ani mu nebyla povolena reorganizace, ani vůči němu není vedeno insolvenční řízení.

Poskytovatel prohlašuje, že vůči němu není vedena exekuce a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno v exekuci podle zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ani vůči němu není veden výkon rozhodnutí a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno ve výkonu rozhodnutí podle zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů, či podle zákona č. 280/2009 Sb., daňového řádu, ve znění pozdějších předpisů.

Jakékoliv změny či doplňky této smlouvy lze činit pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Odstoupení od této smlouvy lze provést pouze písemnou formou.

Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně příloh smlouvy a případných budoucích dodatků bude uveřejněna v souladu s ustanoveními zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Smlouvu v registru smluv uveřejní Objednatel. Zhotovitel prohlašuje, že tato smlouva neobsahuje jeho obchodní tajemství, osobní údaje osob na straně Zhotovitele, které by nebylo možno uveřejnit, utajované skutečnosti ve smyslu ustanovení zák. č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných skutečností, ani jiné informace či skutečnosti, které by nebylo možno uveřejnit.

Tato smlouva je plně v souladu s nabídkou vítězného uchazeče, která vychází ze zadávací dokumentace. V případě nejasností je rozhodující znění zadávací dokumentace a vítězná nabídka.

Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.

Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

- Příloha č. 1: Systémy Objednatele
- Příloha č. 2: Detailní specifikace Služeb
- Příloha č. 3: Kategorizace SLA parametrů
- Příloha č. 4: Ceník služeb na vyžádání

Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s obsahem této smlouvy, kterému zcela rozumí a plně vyjadřuje jejich svobodnou a vážnou vůli.

V Brně dne

V Brně dne

Datum: 2024.08.27
10:45:11 +02'00'

Datum: 2024.08.16
09:18:13 +02'00'

Centrum dopravního výzkumu, v.v.í.

CSF, s.r.o.

Příloha č. 1

Systémy Objednatele

Seznam zařízení, pro které budou poskytovány služby

Skupina	Druh	ks	Model	Využití
LAN	LAN Switch	2	HP 5500 HI Switch	Páteří switch VI
SAN	SAN Switch	2	Lenovo B6505 FC SAN Switch	SAN Switch
Fyzické servery	Servery pro virtualizaci	3	Lenovo ThinkSystem SR650	Servery pro virtualizaci
	Server DC03	1	Lenovo ThinkSystem SR650	Domain controler Server
Datové uložení	Diskové pole	1	Lenovo Storage V3700 V2 SFF Control Enclosure	Produkční diskové pole
		1	Lenovo Storage V3700 V2 SFF Expansion Enclosure	
Zálohovací systémy	Zálohovací uložení	1	Lenovo ThinkSystem SR650	uložení záloh 1. instance
		1	Lenovo Storage 1212	
	Zálohovací uložení záložní	1	Lenovo ThinkSystem SR650	uložení záloh 2. instance
		1	Lenovo Storage 1212	
	Pásková knihovna	1	IBM TS34000 3U Tape Library	uložení záloh 3. instance
	Zálohovací software IBM	1	Spectrum Protect for Virtual Enviroments	zálohování SW
		1	Spectrum Protect for Mail	
		1	Spectrum Protect for Databases	
Napájecí zdroje	UPS	1	IBM 3000VA LCD 3U Rack UPS	Záložní napájecí zdroj
		1	Lenovo RT1500VA 2U Rack/Tower UPS	
Software pro virtualizaci	VMware	1	vSphere Essential Plus Bundle for 3 hosts Lic.&Subscription (max. 2CPU/host)	virtualizační software
		3	Software Support for up to 2CPU	
Operační systémy	Microsoft	3 200	Windows Server DataCenter 2016 OLP User CAL	Serverové operační systémy

		3	Windows Server
		150	DataCenter 2012 OEM User CAL

Příloha č. 2

Detailní specifikace Služeb

Helpdesk

Název Služby:	HelpDesk	Kód Služby:	S01
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Paušální Služba		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v Příloze č. 3?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Uživatelskou podporu a odborné poradenství k zajištění provozu Programového vybavení prostřednictvím rozhraní Help-desk poskytuje Poskytovatel osobám z Týmu Objednatele prostřednictvím své on-line aplikace dostupné na www adrese nebo v případě nefunkčního HelpDesku pomocí emailové adresy, která je určena pro posílání požadavků. Poskytovatel je oprávněn skrze rozhraní Helpdesk řešit i požadavky Objednatele, které byly vzneseny prostřednictvím e-mailové komunikace. Poskytovatel si vyhrazuje právo podmínit umožnění přístupu do Helpdesku vyplněním přihlašovacího identifikátoru Objednatele a hesla. Přihlašovací identifikátor a heslo Poskytovatel Objednateli sdělí po uzavření této Smlouvy.		
Časový rozsah poskytování Služby:	NONSTOP		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	---		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	---		

LAN

Název Služby:	Průběžná diagnostika	Kód Služby:	A01
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	LAN		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně): - průběžně provádí monitoring systémů; - provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů; - provádí úpravy konfigurace systémů; - odstraňuje vady systémů. Úpravy systémů provedené při odstraňování vad Software nebo při provádění úprav konfigurace nepodléhají akceptaci dle smlouvy. Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů. O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení.		
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 hodin v pracovní dny a nejméně 1 preventivní prohlídka v rozsahu 0,25 hodiny každý kalendářní týden		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů		

Lhůta pro vyřešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů
-------------------------------	--

Název Služby:	Aplikace update a patches	Kód Služby:	A02
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	LAN		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches. Služba je podmíněna dostupností těchto patchů pro objednatele		
Časový rozsah poskytování Služby:	4 hodiny 1x za každých 6 měsíců z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů od zahájení		

SAN

Název Služby:	Průběžná diagnostika	Kód Služby:	B01
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SAN		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně): - průběžně provádí monitoring systémů; - provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů; - provádí úpravy konfigurace systémů; - odstraňuje vady systémů. Úpravy systémů provedené při odstraňování vad Software nebo při provádění úprav konfigurace nepodléhají akceptaci dle smlouvy. Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů. O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení.		
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 hodin v pracovní dny a nejméně 1 preventivní prohlídka v rozsahu 0,25 hodiny každý kalendářní týden		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů		

Lhůta pro vyřešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů
-------------------------------	--

Název Služby:	Aplikace update a patches	Kód Služby:	B02
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SAN		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches. Služba je podmíněna dostupností těchto patchů pro objednatele		
Časový rozsah poskytování Služby:	4 hodiny 1x za každých 6 měsíců z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů od zahájení		

Fyzické servery

Název Služby:	Aplikace update a patches	Kód Služby:	C02
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Fyzické servery		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches. Služba je podmíněna dostupností těchto patchů pro objednatele		
Časový rozsah poskytování Služby:	4 hodiny 1x za každých 6 měsíců z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dní od zahájení		

Datové uložení

Název Služby:	Průběžná diagnostika	Kód Služby:	D01
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Datové uložení		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně): - průběžně provádí monitoring systémů; - provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů; - provádí úpravy konfigurace systémů; - odstraňuje vady systémů. Úpravy systémů provedené při odstraňování vad Software nebo při provádění úprav konfigurace nepodléhají akceptaci dle smlouvy. Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů. O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení.		
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 hodin v pracovní dny a nejméně 1 preventivní prohlídka v rozsahu 0,25 hodiny každý kalendářní týden		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů		

Lhůta pro vyřešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů
----------------------------------	---

Název Služby:	Aplikace update a patches	Kód Služby:	D02
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Datové uložení		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches. Služba je podmíněna dostupností těchto patchů pro objednatele		
Časový rozsah poskytování Služby:	2 hodiny 1x za každý měsíc z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů od zahájení		

Zálohovací systémy

Název Služby:	Průběžná diagnostika	Kód Služby:	E01
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Zálohovací systémy		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně): - průběžně provádí monitoring systémů; - provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů; - provádí úpravy konfigurace systémů; - odstraňuje vady systémů. Úpravy systémů provedené při odstraňování vad Software nebo při provádění úprav konfigurace nepodléhají akceptaci dle smlouvy. Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů. O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení.		
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 hodin v pracovní dny a nejméně 1 preventivní prohlídka v rozsahu 0,25 hodiny každý kalendářní týden		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů		

Lhůta pro vyřešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů
----------------------------------	---

Název Služby:	Aplikace update a patches	Kód Služby:	E02
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Zálohovací systémy		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches. Služba je podmíněna dostupností těchto patchů pro objednatele		
Časový rozsah poskytování Služby:	2 hodiny 1x za každý měsíc z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dní od zahájení		

Napájecí zdroje

Název Služby:	Průběžná diagnostika	Kód Služby:	F01
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Napájecí zdroje		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně): - průběžně provádí monitoring systémů; - provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů; - provádí úpravy konfigurace systémů; - odstraňuje vady systémů. Úpravy systémů provedené při odstraňování vad Software nebo při provádění úprav konfigurace nepodléhají akceptaci dle smlouvy. Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů. O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení.		
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 hodin v pracovní dny a nejméně 1 preventivní prohlídka v rozsahu 0,25 hodiny každý kalendářní týden		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů		

Lhůta pro vyřešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů
----------------------------------	---

SW pro virtualizaci

Název Služby:	Průběžná diagnostika	Kód Služby:	G01
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SW pro virtualizaci		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně): - průběžně provádí monitoring systémů; - provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů; - provádí úpravy konfigurace systémů; - odstraňuje vady systémů. Úpravy systémů provedené při odstraňování vad Software nebo při provádění úprav konfigurace nepodléhají akceptaci dle smlouvy. Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů. O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení.		
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 hodin v pracovní dny a nejméně 1 preventivní prohlídka v rozsahu 0,25 hodiny každý kalendářní týden		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů		

Lhůta pro vyřešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů
----------------------------------	---

Název Služby:	Aplikace update a patches	Kód Služby:	G02
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SW pro virtualizaci		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches. Služba je podmíněna dostupností těchto patchů pro objednatele		
Časový rozsah poskytování Služby:	3 hodiny 1x za každé 3 měsíce z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů od zahájení		

Název Služby:	Osobní návštěva systémového inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem VMware Certified Professional	Kód Služby:	G03
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SW pro virtualizaci		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Tuto Službu je Poskytovatel povinen poskytovat pomocí inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem VMware Certified Professional osobně přítomného na pracovištích Objednatele určených Objednatelem. Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech Poskytovatele:		

	• řešení běžných provozních požadavků a problémů dle seznamu předaného Objednatelem Poskytovateli; • kontrola logů VMware infrastruktury virtuálních serverů; • informování Objednatele o vydaných patch a poskytování podpory při jejich implementaci Objednatelem; • poskytování konzultací. • realizace požadavků na konfigurace a úpravy konfigurací zadaných prostřednictvím HD systému
Časový rozsah poskytování Služby:	4 hodiny 1x za každý kalendářní měsíc z Doby poskytování služeb
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	---
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	---

Operační systémy

Název Služby:	Průběžná diagnostika	Kód Služby:	H01
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Operační systémy		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně): - průběžně provádí monitoring systémů; - provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů; - provádí úpravy konfigurace systémů; - odstraňuje vady systémů. Úpravy systémů provedené při odstraňování vad Software nebo při provádění úprav konfigurace nepodléhají akceptaci dle smlouvy. Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů. O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení.		
Časový rozsah poskytování Služby:	8:00 až 16:00 hodin v pracovní dny a nejméně 1 preventivní prohlídka v rozsahu 0,25 hodiny každý kalendářní týden		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů		

Lhůta pro vyřešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů
-------------------------------	--

Název Služby:	Aplikace update a patches	Kód Služby:	H02
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Operační systémy		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches. Služba je podmíněna dostupností těchto patchů pro objednatele		
Časový rozsah poskytování Služby:	2 hodiny 1x za každý kalendářní měsíc z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dní od zahájení		

Název Služby:	Osobní návštěva systémového inženýra se znalostí prostředí Microsoft Windows Server	Kód Služby:	H03
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Operační systémy		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Tuto Službu je Poskytovatel povinen poskytovat pomocí inženýra se znalostí prostředí Microsoft Windows Server osobně přítomného na pracovištích Objednatele určených Objednatelem. Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech Poskytovatele:		

	• řešení běžných provozních požadavků a problémů dle seznamu předaného Objednatelům Poskytovateli; • kontrola logů Windows serverů; • informování Objednatelů o vydaných patch a poskytování podpory při jejich implementaci Objednatelům; • poskytování konzultací. • realizace požadavků na konfigurace a úpravy konfigurací zadaných prostřednictvím HD systému
Časový rozsah poskytování Služby:	2 hodiny 1x za každý kalendářní měsíc z Doby poskytování služeb
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	---
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	---

Příloha č. 3

Kategorizace SLA parametrů

Vady jsou kategorizovány podle závažnosti takto:

Závažnost vady	Kategorie vady	Popis vady
Kritická	A	Systém jako celek nebo jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné. Celková nedostupnost provozovaných systémů, bez možnosti dočasného zprovoznění systémů v omezeném režimu. Vada se projevuje jedním z následujících způsobů: - došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat.
Závažná	B	Systém jako celek má významně omezenou funkcionalitu. Systémy jsou dostupné v omezeném režimu. Nejsou k dispozici, některé z klíčových systémů. Vada se projevuje jedním z následujících způsobů: - dochází k narušení dostupnosti dat.
Běžná	C	Systém jako celek a jeho funkce jsou pro uživatele dostupné, problém omezuje některou z funkcionalit. Nejsou k dispozici, některé z vedlejších systémů.

Lhůty a jsou sjednány takto:

Lhůty sjednané v tabulce níže se počítají pouze v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin. Tyto lhůty začínají běžet okamžikem zadání Požadavku

Kategorie vady	Lhůta pro zahájení prací na odstranění vady	Lhůta pro odstranění vady
A	2 hodiny	8 hodin
B	4 hodiny	12 hodin
C	6 hodin	48 hodin

Příloha č. 4

Ceník služeb na vyžádání

Níže uvedení ceny se vztahují na Služby poskytované nad časový rámec specifikovaný pro jednotlivé Služby v Příloze č. 1 této smlouvy.

Kód služby	Cena/hod. Kč bez DPH
A01	1.500,00
A02	1.800,00
B01	1.800,00
B02	2.050,00
C02	1.500,00
D01	1.800,00
D02	2.050,00
E01	1.800,00
E02	2.050,00
F01	1.500,00
F02	1.500,00
G01	1.800,00
G02	2.050,00
G03	2.050,00
H01	1.500,00
H02	1.800,00
H03	1.800,00

Na výše uvedené služby se vztahují dodací lhůty specifikované v Příloze č.1.
Poskytovatel je při fakturaci dodaných služeb oprávněn účtovat cenu za každou započatou hodinu.