**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY IT INFRASTRUKTURY V CKTCH BRNO**

**Reg. číslo smlouvy 2024/0165**

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

**Aricoma Systems a.s.**

se sídlem: Hornopolní 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

zastoupena: Petrem Konečným, ředitelem regionálního centra, na základě plné moci

IČ: 04308697

DIČ: CZ04308697

bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.

číslo účtu: XXXXXXXXXXXXX

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 11012

(dále jen „**Poskytovatel**“**“**)

a

**Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie Brno**

se sídlem: Pekařská 664/53, 602 00 Brno

zastoupena: doc. MUDr. Petrem Němcem, CSc., MBA - ředitelem CKTCH Brno

IČ: 00209775

DIČ: CZ00209775

bankovní spojení: Česká národní banka

číslo bankovního účtu: 88634621/0710

*CKTCH Brno je státní příspěvková organizace zřízená rozhodnutím Ministerstva zdravotnictví. Nemá zákonnou povinnost zápisu do obchodního rejstříku,*

(dále jen „**Objednatel**“)

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

# Úvodní ustanovení

* 1. 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 v CKTCH Brno (dále jen „**Smlouva**“) jako smlouvu, která není zvláště upravena jako smluvní typ ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku.

# ÚČEL smlouvy

* 1. Účelem této smlouvy je sjednání závazku Poskytovatele poskytovat Objednateli řádně a včas služby k systémům IT infrastruktury Objednatele uvedeným v Příloze č. 3 této smlouvy (tyto systémy dále jen „**Systémy**“) tak, aby Objednatel mohl Systémy řádně a nerušeně užívat v souladu s jejich účelovým určením, touto smlouvou a výzvou k podání nabídek na veřejnou zakázku malého rozsahu č. **VZ VZ0195144** s názvem „**Zajištění služby podpory IT infrastruktury v CKTCH Brno**“ (dále jen „**Výzva**“).

# Předmět smlouvy

* 1. Poskytovatel se zavazuje s odbornou péčí profesionála a za podmínek této smlouvy poskytovat Objednateli služby dle jejich specifikací uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**Služby**“). Pokud se na Službu dle její specifikace uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto Službu poskytovat za podmínek těchto SLA parametrů.
  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 dle jejich specifikace v Příloze č. 1 této smlouvy poskytovat buď jako:
     1. paušální Služby, které je Poskytovatel povinen poskytovat průběžně bez výzvy Objednatele, ledaže je v Příloze č. 1 této smlouvy uvedeno, že Služba nebo její část se poskytuje na vyžádání (dále jen „**Paušální Služby**“); nebo jako
     2. služby poskytované na základě požadavků Objednatele zadaných postupem dle odst. ‎3.1 této smlouvy (dále jen „**Služby poskytované mimo paušál**“).
  3. Poskytovatel nejpozději 5 pracovních dnů před začátkem Doby poskytování Služeb zpřístupní Objednateli telefonní číslo a systém HelpDesk (dále jen „**HelpDesk**“), které Objednateli umožní po celou Dobu poskytování Služeb a v souladu s vymezením těchto Služeb uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy zadávat požadavky na Služby poskytované mimo paušál a na Paušální Služby, v jejichž specifikaci v Příloze č. 1 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. 1 této smlouvy. Není-li ve specifikaci Služby v Příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, musí být řešení Požadavku zahájeno ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve specifikaci Služby v Příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, musí být Požadavek vyřešen ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve vymezení Služby v Příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, počínají tyto lhůty běžet okamžikem zadání Požadavku, tj. telefonickým zadáním nebo zápisem Požadavku do systému HelpDesk. Telefonicky 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.
  4. Poskytovatel je povinen s odbornou péčí jako součást systému HelpDesk průběžně vést záznam o poskytování Služeb, do kterého zaznamenává veškeré skutečnosti významné z hlediska řádného a bezpečného provozu Software a veškeré úkony prováděné v rámci poskytování Služeb včetně evidence Požadavků (dále a výše jen „**Provozní deník**“). Uvedené skutečnosti je Poskytovatel povinen do Provozního deníku zaznamenávat i tehdy, není-li to výslovně v této smlouvě uvedeno. U každého Požadavku musí být v Provozním deníku evidován alespoň jeho obsah, datum a čas jeho zadání, datum a čas zahájení řešení a datum, čas a způsob jeho vyřešení. Provozního deníku je Poskytovatel dále povinen průběžně a bez zbytečného odkladu zaznamenávat výskyt havarijních a nestandardních stavů, vypnutí a restart a aktualizace. Poskytovatel opravňuje Objednatele k vytěžování Provozního deníku. Provozní deník musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.
  5. Není-li ve specifikaci příslušné Služby v Příloze č. 1 této smlouvy nebo v Požadavku uvedeno jinak, podléhá vyřešení Požadavku akceptaci Objednatele. Požadavek je akceptován okamžikem podpisu písemného akceptačního protokolu, zápisem do HelpDesk nebo jinou písemnou formou dle volby Objednatele. Poskytovatel je povinen po dokončení řešení Požadavku vyzvat Objednatele k akceptaci vyřešení Požadavku. Pokud Objednatel Požadavek akceptuje, považuje se Požadavek za vyřešený k okamžiku, ve kterém Poskytovatel vyzval Objednatele k jeho akceptaci. Odmítne-li Objednatel akceptovat vyřešení Požadavku, vznese písemně námitky, které je Poskytovatel povinen vypořádat a poté Objednatele znovu vyzvat k akceptaci vyřešení Požadavku, přičemž na tuto novou akceptaci se tento odst. 3.5. použije obdobně. Objednatel je oprávněn vznášet námitky i opakovaně. Do lhůt SLA se nepočítá doba mezi skutečným vyřešením problému a akceptací tohoto řešení ze strany Objednatele.
  6. Pokud ze specifikace Služby uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy vyplývají povinnosti Poskytovatele, včetně povinnosti uhradit smluvní pokutu, je Poskytovatel povinen je plnit. Pokud se na poskytovanou Službu dle její specifikace uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy a z Přílohy č. 2 této smlouvy vyplývají povinnosti Poskytovatele, včetně povinnosti uhradit smluvní pokutu, je Poskytovatel povinen je plnit.
  7. Poskytovatel se zavazuje, v případě nahlášení kritické vady s nutností vyřešení problému v místě provozoven Objednatele, zahájit práce na odstranění vady do 1 hodiny od jejího nahlášení Objednatelem, a to v místě provozoven nahlášených Objednatelem.
  8. Služby, jejichž poskytování spočívá v úpravách Programového vybavení dle Požadavků Objednatele, které jsou technickým zhodnocením Programového vybavení, se pro účely této smlouvy považují za služby.
  9. Poskytovatel je povinen do 7 dnů od nabytí účinnosti této smlouvy předložit Objednateli následující doklady v originálech nebo ověřených kopiích (dále jen „**Doklady**“):
     1. následující certifikáty znějící na jména osob, které budou poskytovat příslušné Služby a které jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy, a to pro systémy SAN (viz příloha č. 3 této smlouvy): SERVICES DELIVERY PARTNER DELL SC Series;
     2. následující certifikáty znějící na jména osob, které budou poskytovat příslušné Služby a které jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy, a to pro systémy Backup (viz příloha č. 3 této smlouvy): Veeam VCE;
     3. následující certifikáty znějící na jména osob, které budou poskytovat příslušné Služby a které jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy, a to pro systémy Bezpečnost (viz příloha č. 3 této smlouvy): NSE 5 a NSE 7;
     4. následující certifikáty znějící na jména osob, které budou poskytovat příslušné Služby a které jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy, a to pro systémy VMware (viz příloha č. 3 této smlouvy): VMware VCP, VMware VCI-Level2 včetně VCAP, VMware TAM.
     5. následující certifikáty znějící na jména osob, které budou poskytovat příslušné Služby a které jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy, a to pro systém Windows Server a Microsoft Active Directory (viz příloha č. 3 této smlouvy): Microsoft Certified Solution Expert: Productivity, Microsoft Certified Solutions Expert: Server Infrastructure, Microsoft Certified Solutions Associate: Windows Server
     6. následující certifikáty znějící na jména osob, které budou poskytovat příslušné Služby a které jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy, a to pro systém Microsoft Exchange Server (viz příloha č. 3 této smlouvy): Microsoft Certified Solution Expert: Productivity, Microsoft Certified Technology Specialist: MS Exchange Server, Microsoft Specialist: Designing and Deploying MS Exchange Server
     7. následující certifikáty znějící na jména osob, které budou poskytovat příslušné Služby a které jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy, a to pro systém Microsoft SQL Server (viz příloha č. 3 této smlouvy): Microsoft Certified Solution Associate: SQL Database Administration, Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate

# Doba a místo plnění smlouvy

* 1. Poskytovatel poskytuje Paušální služby od okamžiku účinnosti této smlouvy.
  2. Lhůty, ve kterých je Poskytovatel povinen poskytnout Službu nebo splnit jinou svoji povinnost při plnění této Smlouvy, se prodlužují vždy o dobu:

1. po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s poskytnutím řádné součinnosti;
2. po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s plněním jiné své povinnosti, pokud porušení této povinnosti zásadně omezovalo Poskytovatele v možnosti plnění jeho povinností;
3. po kterou trvá překážka vzniklá v důsledku vyšší moci, která objektivně znemožňuje Poskytovateli plnit, přičemž důkazní břemeno je na straně Poskytovatele.
   1. Místem plnění Služeb jsou provozovny Objednatele, ve kterých jsou implementovány příslušné instance Programového vybavení (dále jen „**Místo plnění**“). Poskytovatel je oprávněný jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb provádět kdekoliv jinde než v Místě plnění, 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 k infrastruktuře Objednatele.
   2. Objednatel umožňuje vzdálený přístup výhradně prostřednictvím klienta FortiVPNClient a v budoucnu výhradně prostřednictvím systému pro řízení a správu privilegovaných účtů a přístupů PIM/PAM Objednatele.

Jiný způsob dohledu není Objednatelem podporován.

Možnost vzdáleného přístupu Objednatel, v případě zájmu Poskytovatele, s Poskytovatelem projedná, avšak konečné rozhodnutí, zda bude v konkrétním případě vzdálený dohled povolen, je s ohledem na zajištění bezpečnosti provozu v rukou Objednatele.

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel v případě, že bude přistupovat k datům Objednatele, předložil seznam zaměstnanců Poskytovatele (včetně emailových adres) a dalších osob na straně Poskytovatele (včetně emailových adres) oprávněných přistupovat k těmto datům Objednatele.

* 1. Poskytovatel se zavazuje oznámit Objednateli konkrétní termín zahájení plnění dle této Smlouvy dva pracovní dny předem na Úsek informačních technologií CKTCH panu Ing. Miloslavu Procházkovi, MBA, tel: +420 543 182 456, a potvrdit tento termín písemně e-mailem na adresu miloslav.prochazka@cktch.cz. Bez tohoto oznámení není Objednatel povinen podepsat Předávací protokol.

# Cena za Služby

* 1. Cena za služby uvedené v Příloze č. 1 – Paušální služby se sjednává jako paušální cena za kalendářní měsíc poskytování těchto Služeb (dále jen „**Cena za Paušální Služby**“) a činí

|  |  |
| --- | --- |
| **Cena za Paušální Služby** bez daně z přidané hodnoty (dále jen„**DPH**“): | **82.200,00 Kč** |

K této ceně je Poskytovatel připočíst DPH dle platných předpisů.

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

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Cenu za Paušální Služby je Objednatel povinen hradit za každý kalendářní měsíc, ve kterém je povinen poskytovat Paušální Služby.

* 1. Cena za poskytování Služeb mimo paušál, které je Poskytovatel povinen podle této smlouvy poskytovat, se hradí za kalendářní měsíc a určí se jako součin počtu člověkohodin skutečně spotřebovaných Poskytovatelem na poskytnutí všech Služeb mimo paušál v daném kalendářním měsíci a ceny za jednu člověkohodinu (cena za poskytování Služeb mimo paušál v  kalendářním měsíci dále jen „**Cena za Služby mimo paušál**“), přičemž cena za jednu člověkohodinu spotřebovanou na poskytování kterékoli Služby mimo paušál (dále jen „**Cena za člověkohodinu**“) se sjednávají v následujících výších:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód Služby mimo paušál** | **Název Služby mimo** | **Systémy** | **Cena za člověkohodinu bez DPH** |
| A05 | Health Check | SAN | 2.000,00 Kč |
| C05 | Health Check | VMware | 2.000,00 Kč |
| D02 | Health Check | Backup | 2.000,00 Kč |
| G02 | Health Check | WServer, AD | 2.000,00 Kč |
| H02 | Health Check | SQL Server | 2.000,00 Kč |
| CH02 | Health Check | Exchange | 2.000,00 Kč |
| A06 | Konzultace | SAN | 2.000,00 Kč |
| C06 | Konzultace | VMware | 2.000,00 Kč |
| D03 | Konzultace | Backup | 2.000,00 Kč |
| E02 | Konzultace | Bezpečnost | 2.000,00 Kč |
| G03 | Konzultace | WServer, AD | 2.000,00 Kč |
| H03 | Konzultace | SQL Server | 2.000,00 Kč |
| CH03 | Konzultace | Exchange | 2.000,00 Kč |
| A07 | Konfigurace | SAN | 2.000,00 Kč |
| C07 | Konfigurace | VMware | 2.000,00 Kč |
| D04 | Konfigurace | Backup | 2.000,00 Kč |
| E03 | Konfigurace | Bezpečnost | 2.000,00 Kč |
| G04 | Konfigurace | WServer, AD | 2.000,00 Kč |
| H04 | Konfigurace | SQL Server | 2.000,00 Kč |
| CH04 | Konfigurace | Exchange | 2.000,00 Kč |
| C04 | Řešení support ticket | VMware | 2.000,00 Kč |

K této ceně je Poskytovatel připočíst DPH dle platných předpisů.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Cenu za Služby mimo paušál je Objednatel povinen hradit za každý kalendářní měsíc, ve kterém tyto Služby skutečně poskytnul.

Objednatel není povinen Služby mimo paušál čerpat v celém rozsahu určeném v odst. ‎5.2, rovněž je oprávněn tyto služby nečerpat vůbec v průběhu jednoho roku, nebo nečerpat vůbec po dobu trvání této Smlouvy.

* 1. 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 v případě Paušálních Služeb poskytovaných dle Přílohy č. 1 této smlouvy na vyžádání. Cena za Služby mimo paušál zahrnuje náklady Poskytovatele na splnění všech povinností, které mu vzniknou v souvislosti s poskytováním Služeb mimo paušál. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že uvedené ceny zahrnují rovněž náklady Poskytovatele spojené s opakováním akceptačního procesu podle této smlouvy. Poskytovatel potvrzuje, že jak sjednaná Cena za Paušální Služby, tak sjednaná Cena za člověkohodinu, zcela odpovídají nabídce Poskytovatele předložené Objednateli na základě Výzvy. V případě rozporu mezi touto smlouvou a nabídkou Poskytovatele uhradí Objednatel ceny pro Objednatele výhodnější.
  2. Ceny za Služby (Paušální cena i Cena za služby mimo paušál) 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.

* 1. Smluvní strany se dohodly, že Paušální cena a Ceny plnění mimo paušál (včetně příslušných nákladových položek, např. cestovních náhrad) dle této Smlouvy se mohou měnit jen na základě vzájemné dohody obou smluvních stran. O této změně cen je nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.
  2. Všechny ceny dle této Smlouvy jsou stanoveny v Korunách českých (CZK).
  3. O poskytování Služeb mimo paušál a Paušálních Služeb, které se dle Přílohy č. 1 této smlouvy poskytují na vyžádání, vyhotoví Poskytovatel za uplynulý kalendářní měsíc výpis z Provozního deníku, ze kterého musí být zřejmé, jaké Požadavky Objednatel v daném kalendářním měsíci zadal, kdy a jak byly vyřešeny, k jakým Službám se vztahují, jaký objem člověkohodin byl na jejich vyřešení spotřebován, ceny za jejich poskytnutí a rovněž to, zda bylo vyřešení Požadavků akceptováno Objednatelem dle této smlouvy (tento výpis dále jen „**Přehled Požadavků**“).

# Platební podmínky

* 1. Paušální cena se platí vždy za jedno období **měsíce** po jeho uplynutí na základě Poskytovatelem vystavené a doručené Faktury. Splatnost faktur je 30 kalendářních dní od prokazatelného doručení.
  2. Právo na vystavení daňového dokladu za Služby poskytované mimo paušál vzniká Poskytovateli po poskytnutí příslušné Služby poskytované mimo paušál v daném kalendářním měsíci, a to za podmínky, že tato služba byla Objednatelem převzata, neměl k ní výhrady a současně byl sepsán a oboustranně potvrzen a podepsán Předávací protokol, který bude obsahovat veškeré služby poskytované mimo paušál v daném období poskytnuté; není-li dohodnuto v příslušné Smlouvě o Službách poskytovaných mimo paušál jinak nebo nevyplývá-li z povahy plnění těchto Služeb jinak, považuje se za poskytnutí příslušné Služby.
  3. Vyúčtování cen Paušálních služeb provádí Poskytovatel na základě jím vystavených 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 uvedena Cena za Paušální Služby, označení této smlouvy, datum splatnosti v souladu s touto smlouvou a její Přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků, jinak je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli. Jestliže Poskytovatel poskytoval Paušální Služby pouze po část kalendářního měsíce, je oprávněn fakturovat pouze Cenu za Paušální Služby přiměřeně tomu sníženou.
  4. Cena služby poskytované mimo paušál je splatná vždy na základě vystavené faktury za daný kalendářní měsíc, a to 14. den ode dne prokazatelného doručení faktury, přičemž Přílohou této faktury musí být předávací protokol, podepsaný oběma smluvními stranami. V případě, že předávací protokol nebude k faktuře přiložen nebo nebude podepsán, nevzniká Poskytovateli právo na úhradu Ceny, a to až do doložení bezvadného předávacího protokolu. 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 ZDPH, a musí na ní být uvedena Cena za Služby poskytované mimo paušál včetně jejího rozepsání na jednotlivé Služby poskytované mimo paušál (členění dle Přílohy č. 1 této smlouvy), označení této Smlouvy a datum splatnosti v souladu s touto Smlouvou a její Přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků. Z faktury musí být zcela zřejmé, jaká cena, za jaké Služby poskytované mimo paušál v členění dle Přílohy č. 1 této smlouvy se účtuje. Jestliže se účtují Služby poskytované mimo paušál, jejichž součástí jsou úpravy Programového vybavení, které jsou technickým zhodnocením Programového vybavení, musí být tato skutečnost u takových Služeb poskytovaných mimo paušál na faktuře výslovně uvedena a musí být zřejmé, jaká cena za takové úpravy Programového vybavení se účtuje. Pokud faktura nesplňuje kteroukoli náležitost sjednanou v tomto odst. ‎6.4, je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.
  5. Objednatel přijímá faktury i elektronicky na adrese XXXXXXXXXXXXXX
  6. 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.
  7. V případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění bude Poskytovatel zapsán v registru plátců daně z přidané hodnoty jako nespolehlivý plátce, případně budou naplněny další podmínky § 109 ZDPH, má Objednatel právo uhradit za Poskytovatele DPH z tohoto zdanitelného plnění, aniž by byl vyzván jako ručitel správcem daně Poskytovatele, a to postupem dle § 109a ZDPH. Stejným způsobem bude postupováno, pokud Poskytovatel uvede ve smlouvě bankovní účet, který není uveden v registru plátců daně z přidané hodnoty nebo bude evidován jako nespolehlivá osoba.
  8. Pokud Objednatel uhradí částku ve výši DPH na účet správce daně Poskytovatele a zbývající částku (tj. relevantní část bez DPH) Poskytovateli, považuje se jeho závazek uhradit cenu plnění za splněný.
  9. 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 Objednatelem výhradně na základě písemné dohody obou smluvních stran, jinak je započtení pohledávek neplatné.

# Další práva a povinnosti smluvních stran

* 1. Poskytovatel je dále povinen:

1. Poskytovat Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy.
2. Postupovat při plnění předmětu Smlouvy s řádnou péčí, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele.
3. Provádět plnění této Smlouvy tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz pracovišť Objednatele.
4. Informovat Objednatele na jeho žádost o průběhu plnění předmětu Smlouvy.
5. Akceptovat doplňující pokyny a připomínky Objednatele k plnění předmětu Smlouvy, neznamenají-li tyto pokyny změnu ve Smlouvě nebo dodatečné náklady pro Poskytovatele.
6. Seznámit se s bezpečnostními pravidly na pracovištích Objednatele a dodržovat je včetně jejich případných změn.
   1. Objednatel je odpovědný za formulaci svých dotazů, požadavků a potřeb, k jejichž uspokojení (případně zodpovězení) je určeno poskytnutí příslušných Služeb dle této Smlouvy. Objednatel je odpovědný za formulaci požadovaných technických, funkčních, estetických a jiných vlastností doplňkových modulů Programového vybavení poskytovaných v rámci Služeb dle této Smlouvy a za sdělení těchto vlastností Poskytovateli.
   2. 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.
   3. Poskytovatel se zavazuje plnění předmětu této Smlouvy provést sám nebo s využitím subdodavatelů. Provedení části plnění dle této Smlouvy subdodavatelem nezbavuje Poskytovatele jeho odpovědnosti vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu této Smlouvy, které svěřil subdodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.

# Kvalita a odpovědnost za vady

* 1. Objednatel je vedle práv z vadného plnění a práv vyplývajících ze sjednané nebo poskytnuté záruky za jakost oprávněn uplatňovat i jakékoliv jiné nároky související s dodáním vadného plnění (např. nárok na náhradu újmy).

# Trvání závazku

* 1. Závazek z této smlouvy se sjednává na dobu **12 měsíců** od účinnosti této smlouvy.
  2. Závazek z této smlouvy zaniká kromě jiných důvodů předpokládaných právním řádem rovněž v níže uvedených případech.
  3. Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou v délce 3 měsíce. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Výpověď této Smlouvy musí mít písemnou formu.
  4. Při zániku závazku výpovědí jedné ze Smluvních stran má Poskytovatel právo na úplatu za plnění, které bylo řádně poskytnuto a bylo již Objednatelem přijato. Smluvní strany jsou povinny v případě výpovědi této Smlouvy provést vypořádání vzájemných závazků do 30 dnů ode dne, kdy závazek z této Smlouvy zaniknul.
  5. 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.
  6. Výpovědí této Smlouvy zanikají i případné Smlouvy o Službách poskytovaných mimo paušál, není-li dohodnuto mezi Smluvními stranami jinak.

### 

# Mlčenlivost, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

* 1. Poskytovatel a Objednatel se dohodli, že budou dodržovat podmínky Mlčenlivosti dle Dohody o mlčenlivosti, uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatelem samostatnou smlouvou č. 2023/0019 dne 27. 2. 2023.

# Ochrana osobních údajů a kybernetická bezpečnost

* 1. 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.
  2. 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.
  3. 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.
  4. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je poskytovatelem základní služby dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZKB**“), a že Důvěrné informace mohou souviset s poskytováním základní služby. Jestliže ve vztahu k plněním vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření podle ZKB a jeho prováděcích předpisů potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy. Poskytovatel se pro tento případ rovněž zavazuje poskytnout součinnost směřující k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se ZZVZ a dalšími předpisy, resp. ke své účasti v příslušném zadávacím řízení zahájeném Objednatelem.
  5. Pokud Poskytovatel poruší svou povinnost podle tohoto čl. ‎11 smlouvy, nahradí Objednateli újmu způsobenou tímto porušením povinnosti Objednateli a újmu způsobenou tímto porušením povinnosti třetím osobám, pokud za ni Objednatel odpovídá. Pokud bude Objednateli v důsledku tohoto porušení povinnosti uložena jakákoli sankce, nahradí ji Poskytovatel Objednateli v plné výši.

# Součinnost a vzájemná komunikace

* 1. 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.
  2. 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.
  3. 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.
  4. Poskytovatel se zavazuje zabezpečovat plnění předmětu této Smlouvy prostřednictvím osob k tomu způsobilých, uvedených v Příloze č. 4. Poskytovatel je oprávněn prostřednictvím statutárního orgánu jednostranně seznam způsobilých osob změnit. Aktualizovaný seznam osob musí být Objednateli doručen prostřednictvím HelpDesk, elektronicky – opatřen zaručeným elektronickým podpisem, nebo doručovatelem poštovních služeb.
  5. Objednatel poskytuje součinnost Poskytovateli prostřednictvím členů Týmu Objednatele uvedených v Příloze č. 5 této Smlouvy. Objednatel je oprávněn měnit složení Týmu Objednatele písemným oznámením změny Poskytovateli prostřednictvím HelpDesk; změna je vůči Poskytovateli účinná okamžikem doručení oznámení. Členové Týmu Objednatele jsou (kromě kontaktních osob Objednatele) určeni ke komunikaci s Poskytovatelem a poskytování součinnosti Poskytovateli při plnění jeho závazků z této Smlouvy.
  6. 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.
  7. Objednatel se dále zavazuje umožnit Poskytovateli prostřednictvím Realizačního týmu Objednatele 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 členové Týmu Objednatele. 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 (skrze členy Týmu Objednatele) prostřednictvím videokonferenční systému určeného Poskytovatelem.
  8. Cena za poskytnuté Služby dle této Smlouvy se nesnižuje v důsledku součinnosti poskytnuté Objednatelem.
  9. 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.

# Náhrada škody a smluvní sankce

* 1. 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.
  2. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli veškerou újmu, která mu vznikne v případě, kdy třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok vyplývající z právní vady kteréhokoli plnění, které je Poskytovatel povinen na základě této smlouvy poskytnout, včetně Licence.
  3. Poskytovatel odpovídá dle věty první § 2950 občanského zákoníku za škodu způsobenou neúplnou nebo nesprávnou informací, a to zejména tehdy, pokud takovou informaci poskytnul v kterémkoli dokumentu, který byl podle této smlouvy povinen zpracovat.
  4. 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 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý den prodlení.
  5. Poskytovatel se pro případ prodlení se zahájením prací do 1 hodiny od nahlášení, dle odst. ‎3.7 této smlouvy, zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých), a to za každý takový případ a za každou i započatou hodinu prodlení.
  6. Pokud Poskytovatel poruší svou povinnost podle této smlouvy, nahradí Objednateli újmu způsobenou tímto porušením povinnosti Objednateli a újmu způsobenou tímto porušením povinnosti třetím osobám, pokud za ni Objednatel odpovídá. Pokud bude Objednateli v důsledku tohoto porušení povinnosti uložena jakákoli sankce, nahradí ji Poskytovatel Objednateli v plné výši.
  7. 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.
  8. Uplatněná či již uhrazená smluvní pokuta nemá vliv na uplatnění nároku Objednatele na náhradu škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty v celém rozsahu, tj. částka smluvní pokuty se do výše náhrady škody nezapočítává. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost Poskytovatele splnit závazky vyplývající z této smlouvy.
  9. Objednatel se v případě prodlení s úhradou kterékoli ceny zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.
  10. 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.

# Závěrečná ustanovavení

* 1. Poskytovatel s ohledem na povinnosti Objednatele vyplývající zejména ze zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“), souhlasí se zveřejněním veškerých informací týkajících se závazkového vztahu založeného mezi Poskytovatelem a Objednatelem touto smlouvou, zejména vlastního obsahu této smlouvy. Zveřejnění provede Objednatel. Ustanovení občanského zákoníku o obchodním tajemství se nepoužijí.
  2. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona o registru smluv. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do splnění povinnosti Poskytovatele poskytovat Služby po celou Dobu poskytování Služeb, tj. do konce Doby poskytování Služeb.
  3. 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 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.
  4. Pokud vyjde najevo, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stalo neplatným, v rozporu s vůlí Smluvních stran neúčinných 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 k učinění 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.
  5. 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.
  6. Práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem.
  7. K rozhodování sporů, které by vznikly mezi smluvními stranami v souvislosti s touto smlouvou, jsou pravomocné soudy České republiky. Pravomoc jiných soudů se nepřipouští.
  8. Smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba je 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
  9. 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.
  10. 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 konkurs, ani mu nebyla povolena reorganizace, ani vůči němu není vedeno insolvenční řízení.
  11. 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.
  12. 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.
  13. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě.
  14. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:

Příloha č. 1: Detailní specifikace Služeb;

Příloha č. 2: SLA parametry některých Služeb;

Příloha č. 3: Systémy Objednatele, které jsou předmětem služeb;

Příloha č. 4: Seznam zaměstnanců Poskytovatele a dalších osob na straně Poskytovatele oprávněných k plnění předmětu této Smlouvy;

Příloha č. 5: Seznam členů Týmu Objednatele

Příloha č. 6: Dohoda o mlčenlivosti

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  | | |
|  | |  |  | |
| **Aricoma Systems a.s.**  Petr Konečný  ředitel regionálního centra  na základě plné moci | |  | **Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie Brno**  doc. MUDr. Petr Němec, CSc., MBA, ředitel | |

**PŘÍLOHA Č. 1**

**Detailní specifikace Služeb**

Význam některých zkratek:

* **NONSTOP**: 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **HelpDesk** | | **Kód Služby:** | **S01** |
| **Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):** | | Paušální Služba | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v Příloze č. 2?** | | 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 adrese XXXXXXXX nebo v případě nefunkčního  HelpDesku pomocí emailové XXXXXXXXXXXX, 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.  V případě nedostupnosti systému HelpDesk po dobu delší než 1 hodina je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 250,- Kč za každou hodinu nedostupnosti. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | NONSTOP | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | --- | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | --- | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Health Check – služba prováděná specialitou s certifikátem SERVICES DELIVERY PARTNER DELL SC Series** | | **Kód Služby:** | **A01** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Paušální Služba | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | SAN – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | Průběžně | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Poskytovatel bude provádět pravidelný Health Check. O provedeném Health Check vypracuje Poskytovatel písemnou zprávu, kterou doručí Objednateli do 10 pracovních dnů po ukončení Health Check. Tato písemná zpráva musí obsahovat doporučené změny konfigurace kontrolovaných systémů, nebo výslovné sdělení, že žádné změny konfigurace nejsou pro jejich řádnou funkčnost potřebné.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení s provedením Health Check, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý den takového prodlení.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení s doručením písemné zprávy o provedení Health Check, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý takový případ a za každý den takového prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | Nejméně 1 x za každých 6 měsíců z Doby poskytování Služeb | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | --- | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | --- | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Konfigurační úkony dle Health Check – služba prováděná specialitou s certifikátem SERVICES DELIVERY PARTNER DELL SC Series** | | **Kód Služby:** | **A02** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Paušální Služba | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | SAN – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | 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:   * konfigurační úkony na základě písemné zprávy zpracované při poskytování služby Health Check. Poskytovatel však provede pouze ty konfigurační úkony, které Objednatel za tímto účelem v Požadavku výslovně označí; * implementaci uvolněných update a patches.   Pokud to povaha zjištěné neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů.  Maximální čerpání této Služby je 24 hodin po dobu trvání smlouvy.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením poskytování Služby, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den takového prodlení.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den takového prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | V pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin. | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | do 4 pracovních dnů | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | do 5 pracovních dní od zahájení | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Konzultace ke konfiguračním úkonům dle Health Check – služba prováděná specialitou s certifikátem SERVICES DELIVERY PARTNER DELL SC Series** | | **Kód Služby:** | **A03** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Paušální Služba | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | SAN – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | 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 poskytovat konzultační poradenství týkající se konfiguračních úkonů navržených v písemné zprávě zpracované při poskytování služby Health Check pro výše uvedenou skupinu systémů.  Maximální čerpání této Služby je 20 hodin po dobu trvání smlouvy.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením poskytování Služby, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den takového prodlení.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den takového prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | V pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin. | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | do 2 pracovních dnů | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | do 5 pracovních dní od zahájení | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Průběžná diagnostika – služba prováděná specialitou s certifikátem SERVICES DELIVERY PARTNER DELL SC Series** | | **Kód Služby:** | **A04** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Paušální Služba | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | SAN – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | 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 čl. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** této 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.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení s provedením preventivní prohlídky, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den takového prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 hodin v pracovní dny a nejméně 1 preventivní prohlídka 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:** | **Health Check – služba prováděná specialitou s certifikátem SERVICES DELIVERY PARTNER DELL SC Series** | | **Kód Služby:** | **A05** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | SAN – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ano | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Poskytovatel provede Health Check. O provedeném Health Check vypracuje Poskytovatel písemnou zprávu, kterou doručí Objednateli do 10 pracovních dnů po ukončení Health Check. Tato písemná zpráva musí obsahovat doporučené změny konfigurace kontrolovaných systémů, nebo výslovné sdělení, že žádné změny konfigurace nejsou pro jejich řádnou funkčnost potřebné.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Konzultace – služba prováděná specialitou s certifikátem SERVICES DELIVERY PARTNER DELL SC Series** | | **Kód Služby:** | **A06** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | SAN – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Tato Služba spočívá v poskytování konzultační poradenství.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Konfigurace – služba prováděná specialitou s certifikátem SERVICES DELIVERY PARTNER DELL SC Series** | | **Kód Služby:** | **A07** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | SAN – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Tato Služba spočívá v provádění úprav konfigurace.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Aplikace update a patches** | | **Kód Služby:** | **B01** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Paušální Služba | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Fyzické servery – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | 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.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením poskytování Služby, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den takového prodlení.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den takového prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 1 x za každých 6 měsíců z Doby poskytování Služeb | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | do 2 pracovních dnů | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | do 5 pracovních dní od zahájení | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Osobní návštěva inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem VMware Certified Professional** | | | | **Kód Služby:** | | **C01** | |
| **Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):** | | | Paušální Služba | | | | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | | VMware – VMware vSphere Enterprise + | | | | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | | Ne | | | | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | | Průběžně | | | | | |
| 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.   V případě, že Poskytovatel je s poskytnutím této Služby v prodlení, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den takového prodlení.  V případě, že Poskytovatel neposkytne tuto Službu po dobu alespoň 4 hodin, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každou nedokončenou hodinu z této doby. | | | | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | | 4 hodiny 1 x za každý kalendářní měsíc z Doby poskytování služeb | | | | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | | --- | | | | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | | --- | | | | | |
| **Název Služby:** | | **Osobní návštěva inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem VMware Certified Instructor – Level 2 a VMware Certified Advanced Professional** | | | | **Kód Služby:** | | **C02** |
| **Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):** | | | | Paušální Služba | | | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | | | VMware – VMware vSphere Enterprise + | | | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | | | Ne | | | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | | | Průběžně | | | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | | | Tuto Službu je Poskytovatel povinen poskytovat pomocí inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem VMware Certified Instructor – Level 2 a VMware Certified Advanced Professional osobně přítomného na pracovištích Objednatele určených Objednatelem.  Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech Poskytovatele:   * provádění pravidelného Health Check virtuální serverové infrastruktury Objednatele pomocí nástroje VMware HealthAnalyzer. O provedeném Health Check vypracuje Poskytovatel písemnou zprávu, kterou doručí Objednateli do 3 pracovních dnů po ukončení Health Check. Tato písemná zpráva musí obsahovat informace o stavu kontrolované infrastruktury a doporučené změny konfigurace virtuální serverové infrastruktury, nebo výslovné sdělení, že žádné změny konfigurace nejsou pro jejich řádnou funkčnost potřebné; * 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.   V případě, že Poskytovatel je s poskytnutím této Služby v prodlení, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den takového prodlení.  V případě, že Poskytovatel neposkytne tuto Službu po dobu alespoň 8 spojitých hodin, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každou nedokončenou hodinu z této doby.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení s doručením písemné zprávy o provedení Health Check, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý takový případ a za každý pracovní den takového prodlení. | | | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | | | Spojitých 2 hodin nejméně 1 x za každé 6 měsíců z Doby poskytování Služeb | | | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | | | --- | | | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | | | --- | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Osobní návštěva inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem VMware Technical Account Manager** | | **Kód Služby:** | **C03** |
| **Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):** | | Paušální Služba | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | VMware – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | Průběžně | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Tuto Službu je Poskytovatel povinen poskytovat pomocí inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem VMware Technical Account Manager 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; * informování Objednatele o vydaných patch a poskytování podpory při jejich implementaci Objednatelem; * poskytování konzultací.   V případě, že Poskytovatel je s poskytnutím této Služby v prodlení, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den takového prodlení.  V případě, že Poskytovatel neposkytne tuto Službu po dobu alespoň 4 spojitých hodin, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každou nedokončenou hodinu z této doby. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | Spojitých 2 hodiny nejméně 1 x za každých 12 měsíců z Doby poskytování Služeb | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | --- | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | --- | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Řešení support tickets – služba prováděná specialitou s certifikátem VMware VCP** | | **Kód Služby:** | **C04** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | VMware – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ano | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech:   * odstraňování vad systémů; * poskytování technické podpory a konzultací; * provádění úprav konfigurace systémů.   Pokud to povaha Požadavku vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 hodin v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle SLA parametrů | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle SLA parametrů | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Health Check – služba prováděná specialitou s certifikátem VMware VCP** | | **Kód Služby:** | **C05** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | VMware – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ano | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Poskytovatel provede Health Check. O provedeném Health Check vypracuje Poskytovatel písemnou zprávu, kterou doručí Objednateli do 10 pracovních dnů po ukončení Health Check. Tato písemná zpráva musí obsahovat doporučené změny konfigurace kontrolovaných systémů, nebo výslovné sdělení, že žádné změny konfigurace nejsou pro jejich řádnou funkčnost potřebné.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Konzultace – služba prováděná specialitou s certifikátem VMware VCP** | | **Kód Služby:** | **C06** |
| **Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | VMware – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Tato Služba spočívá v poskytování konzultační poradenství.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Konfigurace – služba prováděná specialitou s certifikátem VMware VCP** | | **Kód Služby:** | **C07** |
| **Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | VMware – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Tato Služba spočívá v provádění úprav konfigurace.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Aplikace update a patches – služba prováděná specialitou s certifikátem Veeam VCE** | | **Kód Služby:** | **D01** |
| **Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):** | | Paušální Služba | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Backup – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | 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.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením poskytování Služby, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den takového prodlení.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den takového prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 1 x za každých 6 měsíců z Doby poskytování Služeb | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | do 2 pracovních dnů | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | do 5 pracovních dnů od zahájení | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Health Check – služba prováděná specialitou s certifikátem Veeam VCE** | | **Kód Služby:** | **D02** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Backup – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ano | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Poskytovatel provede Health Check. O provedeném Health Check vypracuje Poskytovatel písemnou zprávu, kterou doručí Objednateli do 10 pracovních dnů po ukončení Health Check. Tato písemná zpráva musí obsahovat doporučené změny konfigurace kontrolovaných systémů, nebo výslovné sdělení, že žádné změny konfigurace nejsou pro jejich řádnou funkčnost potřebné.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Konzultace – služba prováděná specialitou s certifikátem Veeam VCE** | | **Kód Služby:** | **D03** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Backup – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Tato Služba spočívá v poskytování konzultační poradenství.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Konfigurace – služba prováděná specialitou s certifikátem Veeam VCE** | | **Kód Služby:** | **D04** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Backup – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Tato Služba spočívá v provádění úprav konfigurace.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Osobní návštěva inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem Fortinet NSE 5 a NSE 7** | | **Kód Služby:** | **E01** |
| **Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):** | | Paušální Služba | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Fortinet – Fortigate | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | Průběžně | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Tuto Službu je Poskytovatel povinen poskytovat pomocí inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem Fortinet NSE 5 a NSE 7 osobně přítomného na pracovištích Objednatele určených Objednatelem, nebo po dohodě s Objednatelem připojený vzdáleně.  Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech Poskytovatele:   * řešení běžných provozních požadavků a problémů dle seznamu předaného Objednatelem Poskytovateli; * informování Objednatele o vydaných patch a poskytování podpory při jejich implementaci Objednatelem; * poskytování konzultací.   V případě, že Poskytovatel je s poskytnutím této Služby v prodlení, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý den takového prodlení.  V případě, že Poskytovatel neposkytne tuto Službu po dobu alespoň 4 spojitých hodin v případě, že nebylo stanoveno Objednatelem jinak, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou nedokončenou hodinu z této doby. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 4 hodiny 1 x za každý kalendářní měsíc z Doby poskytování Služeb | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | --- | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | --- | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Konzultace – služba prováděná specialitou s certifikátem Fortinet NSE 5 a NSE 7** | | **Kód Služby:** | **E02** |
| **Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Bezpečnost – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Tato Služba spočívá v poskytování konzultační poradenství.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Konfigurace – služba prováděná specialitou s certifikátem Fortinet NSE 5 a NSE 7** | | **Kód Služby:** | **E03** |
| **Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Bezpečnost – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Tato Služba spočívá v provádění úprav konfigurace.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Aplikace update a patches – služba prováděná specialitou s certifikátem VMware Horizon** | | **Kód Služby:** | **F01** |
| **Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):** | | Paušální Služba | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | VMware Horizon | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | 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: | | Tuto Službu je Poskytovatel povinen poskytovat pomocí inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem VMware Horizon osobně přítomného na pracovištích Objednatele určených Objednatelem, nebo po dohodě s Objednatelem připojený vzdáleně.  Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech Poskytovatele:   * řešení běžných provozních požadavků a problémů dle seznamu předaného Objednatelem Poskytovateli; * informování Objednatele o vydaných patch a poskytování podpory při jejich implementaci Objednatelem; * poskytování konzultací.   V případě, že Poskytovatel je s poskytnutím této Služby v prodlení, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý den takového prodlení.  V případě, že Poskytovatel neposkytne tuto Službu po dobu alespoň 4 spojitých hodin v případě, že nebylo stanoveno Objednatelem jinak, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou nedokončenou hodinu z této doby. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 4 hodiny 1 x za každý kalendářní měsíc z Doby poskytování Služeb | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | --- | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | --- | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Aplikace update a patches – služba prováděná specialitou s certifikátem pro systémy Windows Server a Microsoft Active Directory** | | **Kód Služby:** | **G01** |
| **Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):** | | Paušální Služba | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Windows Server a Microsoft Active Directory | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | 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: | | Tuto Službu je Poskytovatel povinen poskytovat pomocí inženýra s úrovní znalostí doložených certifikáty:  Microsoft Certified Solution Expert: Productivity, Microsoft Certified Solutions Expert: Server Infrastructure, Microsoft Certified Solutions Associate: Windows Server  osobně přítomného na pracovištích Objednatele určených Objednatelem, nebo po dohodě s Objednatelem připojený vzdáleně.  Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech Poskytovatele:   * řešení běžných provozních požadavků a problémů dle seznamu předaného Objednatelem Poskytovateli; * informování Objednatele o vydaných patch a poskytování podpory při jejich implementaci Objednatelem; * poskytování konzultací.   V případě, že Poskytovatel je s poskytnutím této Služby v prodlení, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý den takového prodlení.  V případě, že Poskytovatel neposkytne tuto Službu po dobu alespoň 4 spojitých hodin měsíčně v případě, že nebylo stanoveno Objednatelem jinak, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou nedokončenou hodinu z této doby. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 4 hodiny 1 x za každý kalendářní měsíc z Doby poskytování Služeb | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | --- | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | --- | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Health Check – služba prováděná specialitou s certifikátem pro systémy Windows Server a Microsoft Active Directory** | | **Kód Služby:** | **G02** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Windows Server a Microsoft Active Directory – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ano | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Poskytovatel provede Health Check. O provedeném Health Check vypracuje Poskytovatel písemnou zprávu, kterou doručí Objednateli do 10 pracovních dnů po ukončení Health Check. Tato písemná zpráva musí obsahovat doporučené změny konfigurace kontrolovaných systémů, nebo výslovné sdělení, že žádné změny konfigurace nejsou pro jejich řádnou funkčnost potřebné.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Konzultace – služba prováděná specialitou s certifikátem pro systémy Windows Server a Microsoft Active Directory** | | **Kód Služby:** | **G03** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Windows Server a Microsoft Active Directory – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Tato Služba spočívá v poskytování konzultační poradenství.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Konfigurace – služba prováděná specialitou s certifikátem pro systémy Windows Server a Microsoft Active Directory** | | **Kód Služby:** | **G04** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Windows Server a Microsoft Active Directory – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Tato Služba spočívá v provádění úprav konfigurace.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Aplikace update a patches – služba prováděná specialitou s certifikáty pro systém Microsoft SQL Server** | | **Kód Služby:** | **H01** |
| **Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):** | | Paušální Služba | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Microsoft SQL Server | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | 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: | | Tuto Službu je Poskytovatel povinen poskytovat pomocí inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem Microsoft Certified Solution Associate: SQL Database Administration, Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate osobně přítomného na pracovištích Objednatele určených Objednatelem, nebo po dohodě s Objednatelem připojený vzdáleně.  Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech Poskytovatele:   * řešení běžných provozních požadavků a problémů dle seznamu předaného Objednatelem Poskytovateli; * informování Objednatele o vydaných patch a poskytování podpory při jejich implementaci Objednatelem; * poskytování konzultací.   V případě, že Poskytovatel je s poskytnutím této Služby v prodlení, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý den takového prodlení.  V případě, že Poskytovatel neposkytne tuto Službu po dobu alespoň 4 spojitých hodin měsíčně v případě, že nebylo stanoveno Objednatelem jinak, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou nedokončenou hodinu z této doby. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 4 hodiny 1 x za každý kalendářní měsíc z Doby poskytování Služeb | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | --- | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | --- | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Health Check – služba prováděná specialitou s certifikátem pro systém Microsoft SQL Server** | | **Kód Služby:** | **H02** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Microsoft SQL Server – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ano | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Poskytovatel provede Health Check. O provedeném Health Check vypracuje Poskytovatel písemnou zprávu, kterou doručí Objednateli do 10 pracovních dnů po ukončení Health Check. Tato písemná zpráva musí obsahovat doporučené změny konfigurace kontrolovaných systémů, nebo výslovné sdělení, že žádné změny konfigurace nejsou pro jejich řádnou funkčnost potřebné.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Konzultace – služba prováděná specialitou s certifikátem pro systém Microsoft SQL Server** | | **Kód Služby:** | **H03** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Microsoft SQL Server – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Tato Služba spočívá v poskytování konzultační poradenství.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Konfigurace – služba prováděná specialitou s certifikátem pro systém Microsoft SQL Server** | | **Kód Služby:** | **H04** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Microsoft SQL Server – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Tato Služba spočívá v provádění úprav konfigurace.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Aplikace update a patches – služba prováděná specialitou s certifikátem pro systém Microsoft Exchange Server** | | **Kód Služby:** | **CH01** |
| **Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):** | | Paušální Služba | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Microsoft Exchange Server | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | 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: | | Tuto Službu je Poskytovatel povinen poskytovat pomocí inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem Microsoft Certified Solution Expert: Productivity, Microsoft Certified Technology Specialist: MS Exchange Server, Microsoft Specialist: Designing and Deploying MS Exchange Server osobně přítomného na pracovištích Objednatele určených Objednatelem, nebo po dohodě s Objednatelem připojený vzdáleně.  Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech Poskytovatele:   * řešení běžných provozních požadavků a problémů dle seznamu předaného Objednatelem Poskytovateli; * informování Objednatele o vydaných patch a poskytování podpory při jejich implementaci Objednatelem; * poskytování konzultací.   V případě, že Poskytovatel je s poskytnutím této Služby v prodlení, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý den takového prodlení.  V případě, že Poskytovatel neposkytne tuto Službu po dobu alespoň 4 spojitých hodin měsíčně v případě, že nebylo stanoveno Objednatelem jinak, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou nedokončenou hodinu z této doby. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 4 hodiny 1 x za každý kalendářní měsíc z Doby poskytování Služeb | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | --- | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | --- | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Health Check – služba prováděná specialitou s certifikátem pro systém pro systém Microsoft Exchange Server** | | **Kód Služby:** | **CH02** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Microsoft Exchange Server – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ano | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Poskytovatel provede Health Check. O provedeném Health Check vypracuje Poskytovatel písemnou zprávu, kterou doručí Objednateli do 10 pracovních dnů po ukončení Health Check. Tato písemná zpráva musí obsahovat doporučené změny konfigurace kontrolovaných systémů, nebo výslovné sdělení, že žádné změny konfigurace nejsou pro jejich řádnou funkčnost potřebné.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Konzultace – služba prováděná specialitou s certifikátem pro systém pro systém Microsoft Exchange Server** | | **Kód Služby:** | **CH03** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Microsoft Exchange Server – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Tato Služba spočívá v poskytování konzultační poradenství.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku odsouhlaseného smluvními stranami | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Konfigurace – služba prováděná specialitou s certifikátem pro systém pro systém Microsoft Exchange Server** | | **Kód Služby:** | **CH04** |
| **Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):** | | Služba mimo paušál | | |
| **Systémy, pro které je Služba poskytována:** | | Microsoft Exchange Server – všechny systémy této skupiny | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Tato Služba spočívá v provádění úprav konfigurace.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | 8:00 až 16:00 v pracovní dny | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku | | |

**PŘÍLOHA Č. 2**

**SLA parametry některých Služeb**

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 systému, 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 systému.  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 smluvní pokuty za jejich nedodržení 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. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení se zahájením prací na odstranění vady nebo s odstraněním vady, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty sjednané v tabulce níže, a to za každou vadu zvlášť.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie vady** | **Lhůta pro zahájení prací na odstranění vady** | **Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele se zahájením prací na odstranění vady** | **Lhůta pro odstranění vady** | **Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele s odstraněním vady** |
| A | 1 hodina | 1.000 Kč za každý den prodlení | 8 hodin | 3.000 Kč za každý den prodlení |
| B | 2 hodiny | 1.000 Kč za každý den prodlení | 14 hodin | 3.000 Kč za každý den prodlení |
| C | 6 hodin | 200 Kč za každý den prodlení | 48 hodin | 1.000 Kč za každý den prodlení |

**PŘÍLOHA č. 3**

**Systémy Objednatele, které jsou předmětem Služeb**

Předmětem Služeb, které je Poskytovatel povinen podle této smlouvy poskytovat, jsou tyto systémy Objednatele:

* SAN (tato skupina systémů v této smlouvě jen „**SAN**“):
  + xxxxxxxxxxxxx
  + xxxxxxxxxxxxx
* Fyzické servery (tato skupina systémů v této smlouvě jen „**Fyzické servery**“):
  + xxxxxxxxxxxxx
  + xxxxxxxxxxxxx
  + xxxxxxxxxxxxx
* VMware (tato skupina systémů v této smlouvě jen „**VMware**“´):
  + xxxxxxxxxxxxx
  + xxxxxxxxxxxxx
* Backup (tato skupina systémů v této smlouvě dále „**Backup**“):
  + xxxxxxxxxxxxx
  + xxxxxxxxxxxxx
  + xxxxxxxxxxxxx
  + xxxxxxxxxxxxx
* Bezpečnost (tato skupina systémů v této smlouvě dále „**Bezpečnost**“)
  + xxxxxxxxxxxxx
  + xxxxxxxxxxxxx
  + xxxxxxxxxxxxx
  + xxxxxxxxxxxxx
  + xxxxxxxxxxxxx
* xxxxxxxxxxxxxxxx
* xxxxxxxxxxxxxxxx
* xxxxxxxxxxxxxxxx

**PŘÍLOHA č. 4**

**Seznam zaměstnanců Poskytovatele a dalších osob na straně Poskytovatele oprávněných přistupovat k Důvěrným informacím**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Systému/**  **Služeb** | **Titul, jméno, příjmení** | **Vztah k**  **Poskytovateli** | **Pozice** | **Kontaktní údaje:**  **e-mail**  **tel. kontakt** |
| **SLA služby**  **infrastruktury** | XXXXXXXXXX | zaměstnanec | IT specialista  (storage, SAN) | XXXXXXXXXXXX  XXXXXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXX | zaměstnanec | IT specialista  (Veeam) | XXXXXXXXXXXX  XXXXXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXX | zaměstnanec | IT specialista  (Fortinet) | XXXXXXXXXXXX  XXXXXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXX | zaměstnanec | IT specialista  (VMware) | XXXXXXXXXXXX  XXXXXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXX | zaměstnanec | IT specialista  (Windows  Server a MS  AD) | XXXXXXXXXXXX  XXXXXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXX | zaměstnanec | IT specialista  (Exchange  Server) | XXXXXXXXXXXX  XXXXXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXX | zaměstnanec | IT specialista  (SQL Server) | XXXXXXXXXXXX  XXXXXXXXXXXXX |

#### PŘÍLOHA č. 5

#### Seznam členů Týmu Objednatele

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Příjmení a jméno člena Týmu Objednatele** | **Funkce člena** | **Telefonní číslo** | **E-mailová adresa** |
| XXXXXXXXXXXXX | vedoucí úseku IT | XXXXXXXX | XXXXXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXXXXX | správce IT | XXXXXXXX | XXXXXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXXXXX | správce IT | XXXXXXXX | XXXXXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXXXXX | správce IT | XXXXXXXX | XXXXXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXXXXX | správce IT | XXXXXXXX | XXXXXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXXXXX | správce IT | XXXXXXXX | XXXXXXXXXXXXX |
| XXXXXXXXXXXXX | manažer kybernetické bezpečnosti | XXXXXXXX | XXXXXXXXXXXXX |

#### PŘÍLOHA č. 6 Dohoda o mlčenlivosti

*(tvoří samostatný dokument v el. podobě)*

#### PŘÍLOHA č. 7

**BEZPEČNOST INFORMACÍ**

1. **Bezpečnost informací**
   1. Smluvní strany jsou v rámci Dohody o mlčenlivosti povinny zachovávat mlčenlivost vzhledem k důvěrným informacím, které jsou blíže specifikovány v čl. III.1 Dohody o mlčenlivosti ze dne 27. 2. 2023.
   2. Poskytovatel je povinen provádět bezpečnostní opatření v rozsahu nezbytném pro zajištění bezpečnosti informací (zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti) v rámci aktiv souvisejících s plněním předmětu Smlouvy uvedených v Příloze č. 3 (dále jen Aktiva).
   3. Pokud je nezbytný přenos dat z prostředí Poskytovatele do prostředí Objednatele a naopak, zavazují se Smluvní strany dostatečně zabezpečit přenos relevantních dat a informací v rámci Aktiv a vést dokumentaci o typech přenášených dat. Přenos se uskuteční pouze na výzvu Objednatele v rozsahu a způsobem, který Objednatel Poskytovateli předepíše, včetně požadované dokumentace.
   4. Poskytovatel se zavazuje plnit rovněž tyto povinnosti:
2. rozvíjet bezpečnostní povědomí svých zaměstnanců a příp. dalších osob, které se podílejí na plnění Smlouvy a průběžně je seznamovat s prováděnými nebo plánovanými změnami.;
3. přidělovat svým jednotlivým pracovníkům oprávnění k výkonu činností a přísně při tom dodržovat bezpečnostní zásadu tzv. „potřeba vědět“ (need-to-know principle), tedy dbát o to, aby byla minimalizována rizika nežádoucího přístupu k těm aktivům Objednatele, která nesouvisí s předmětem plnění Smlouvy. Jedná se například o přístupy cestou software systémů umožňující vzdálený přístup.
4. průběžně dokumentovat, kontrolovat a vyhodnocovat oprávněnost přístupu u všech osob na straně Poskytovatele, které přistupují k aktivům souvisejících s předmětem plnění Smlouvy.
5. průběžně detekovat obecné bezpečnostní hrozby a zranitelnosti v aktivech souvisejících s předmětem plnění Smlouvy, a dále sledovat ty hrozby a zranitelnosti o kterých Objednatel Poskytovatele min. jednou ročně prokazatelně informuje (v rámci analýzy rizik). O zjištěných skutečnostech je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu informovat Objednatele. Poskytovatelem detekované bezpečnostní zranitelnosti musí být Poskytovatelem vyhodnoceny s ohledem na související riziko (v rámci analýzy rizik Objednatele) a musí podle povahy předmětu plnění dojít k nápravným opatřením ze strany Poskytovatele. Nápravná opatření musí být schválena Objednatelem.
6. V případě, kdy dojde k zjištění zranitelnosti nebo bezpečnostní hrozby z pohledu Objednatele, je Objednatel povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu nahlásit Poskytovateli a ve spolupráci se Poskytovatelem zavést nápravná opatření.
7. Informování dle bodů d) a e) bude prováděno dle čl. 12.2., nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
8. **Oprávnění užívat data, pravidla přístupu**
   1. Poskytovatel je při poskytování plnění oprávněn užívat data předaná Objednatelem za účelem plnění předmětu Smlouvy, avšak vždy pouze v rozsahu nezbytném ke splnění předmětu Smlouvy. Veškerá předávaná data jsou klasifikována jako informace se střední důvěrností viz 12.3 b), pokud Objednatel neurčí jinak.
   2. Poskytovatel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje nakládat s daty (včetně osobních údajů) pouze v souladu se Smlouvou, (a jeho přílohami) a příslušnými právními předpisy.
   3. Poskytovatel odpovídá za aktuálnost seznamu pracovníků oprávněných přistupovat do objektů a aktiv souvisejících s předmětem plnění Smlouvy Objednatele.
   4. Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění zaměstnanci Poskytovatele Objednatelem musí být řízeno principem nezbytného minima a není nárokové.
   5. Poskytovatel se zavazuje, že udělený přístup nesmí být sdílen více zaměstnanci Poskytovatele nebo subdodavatele.
   6. Poskytovatel se zavazuje, že vzdálený přístup do aktiv souvisejících s předmětem plnění Smlouvy bude vždy uskutečněn pouze prostřednictvím zabezpečeného připojení VPN a na vyžádání ze strany Objednatele a na dobu nezbytně nutnou, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
   7. Poskytovatel se zavazuje, že osoby podílející se na provozu a správě aktiva budou používat pro vzdálený přístup k aktivu řádně zabezpečené prostředky:
   8. Poskytovatel se zavazuje, že nebude vyvíjet, kompilovat a šířit v jakékoliv části aktiv souvisejících s předmětem plnění Smlouvy programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení aktiva nebo nelegální získání dat a informací.
   9. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění Objednateli, kteří přistupují do interní sítě Objednatele, měli v externím zařízení (notebook/ počítač) aplikovány bezpečnostní záplaty a aktualizovanou antivirovou ochranu.
   10. Poskytovatel se zavazuje, že nebude instalovat a používat žádné nástroje, které nebyly odsouhlaseny Objednatelem a jejichž užívání by mohlo ohrozit kybernetickou bezpečnost.
   11. Poskytovatel bere na vědomí, že přístup do interní sítě a/nebo k technologickým a komunikačním systémům bude realizován výhradně s využitím zařízení Objednatele. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
   12. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění Objednateli, kteří přistupují do interní sítě a/nebo technologického nebo komunikačního systému chránili autentizační prostředky a údaje k systémům Objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident.
9. **Autorství**
   1. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby při plnění Smlouvy dodržel podmínky stanovené zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
10. **Kontrola a audit**
    1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti vyplývající ze Smlouvy ve znění dodatků a poskytnout Objednateli součinnost k ověření plnění těchto povinností.
    2. Kontrola nebo audit mohou být provedeny v prostorách Poskytovatele nebo jeho subdodavatele a Poskytovatel má povinnost tyto kontroly nebo audity Objednateli či Objednatelem pověřené osobě umožnit.
    3. Kontrola a audit bude probíhat minimálně jednou ročně, a to formou vyplnění kontrolního dotazníku, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
    4. Objednatel má povinnost písemně oznámit Poskytovateli provedení kontroly nebo auditu, a to nejméně 14 dnů před provedením kontroly či auditu. Součástí oznámení bude i seznam osob, které jsou pověřeny ze strany Objednatele k provedení kontroly nebo auditu
    5. Poskytovatel je srozuměn s pravidelným prováděním hodnocení rizik, kontrolou a auditem zavedených bezpečnostních opatření. Poskytovatelem ze strany Objednatele. Objednatel poskytne na vyžádání Poskytovateli výsledek proběhlé kontroly a auditu.
11. **Řetězení a řízení dodavatelů** 
    1. V případě, že Poskytovatel využívá při poskytování předmětu plnění subdodavatele, zavazuje se, že budou dodržovat bezpečnostní požadavky vč. požadavků na ochranu osobních údajů vyplývající ze Smlouvy ve znění a dodatků, jejich příloh a Dohody o mlčenlivosti.
    2. Poskytovatel se zavazuje, že se bude řídit požadavky Objednatele na řízení bezpečnosti informací a poskytne Objednateli veškerou nezbytnou součinnost v otázkách řízení bezpečnosti informací a pokud využívá při poskytování plnění subdodavatele, zajistí, že bude Objednateli poskytnuta veškerá nezbytná součinnost v otázkách řízení bezpečnosti informací také od těchto subdodavatelů.
    3. Poskytovatel odpovídá za to, že jeho subdodavatelé nebudou jednat v rozporu s bezpečnostními požadavky vyplývajícími ze Smlouvy ve znění dodatků a jejich příloh; v případě, že dojde k nedodržení těchto požadavků ze strany subdodavatele Poskytovatele, považuje se každé takové nedodržení požadavků za porušení povinnosti Poskytovatele.
12. **Dodržování bezpečnostní politiky Objednatele**
    1. Poskytovatel je povinen dodržovat bezpečnostní politiky Objednatele.
    2. Bezpečnostní politiky Objednatele jsou měněny pouze v případě změn zákona o kybernetické bezpečnosti nebo Vyhlášky.
13. **Řízení změn**
    1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost za podmínek stanovených smlouvou ke splnění povinností Objednatele vyplývajících z ustanovení § 11 vyhlášky, zejména při analýze souvisejících rizik (postupovat přiměřeně dle Přílohy č. 2 a č. 3 Vyhlášky), přijímání opatření za účelem snížení všech nepříznivých dopadů spojených se změnami, aktualizaci bezpečnostní dokumentace souvisejícím testování a zajištění možnosti navrácení do původního stavu aktiva souvisejícího s plněním předmětu Smlouvy.
    2. Objednatel má povinnost informovat Poskytovatele o výsledcích řízení změn, které mají dopady na plnění předmětu Smlouvy ze strany Poskytovatele. Jde zejména o změny v bezpečnostní dokumentaci Objednatele (včetně aktiv souvisejících s plněním Smlouvy) a z toho se odvíjející změny v závazcích Poskytovatele. V případě nutnosti se Smluvní strany dohodnou na uzavření nového dodatku smlouvy.
14. **Soulad s obecně závaznými právními předpisy**
    1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění předmětu Smlouvy řádným způsobem a v souladu s platnými a obecně závaznými právními předpisy.
    2. Způsob změny Smlouvy v případě legislativních změn upravuje čl. 14.6 Smlouvy.
15. **Informační povinnost**
    1. Poskytovatel se zavazuje informovat (například formou dotazníku v rámci auditu) Objednatele o tom, jakým způsobem řídí bezpečnostní rizika Poskytovatele spojená s plněním předmětu Smlouvy a dále jaká jsou zbytková rizika s tím související (postupovat přiměřeně dle Přílohy č. 2 a č. 3 Vyhlášky).
    2. Poskytovatel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje, že bude Objednatele neprodleně, nejpozději do 24h, informovat o všech nově zjištěných kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s předmětem plnění Smlouvy, a to prostřednictvím kontaktních osob uvedených v Příloze č. 5 této Smlouvy. Součástí oznámení musí být popis povahy případu kybernetického bezpečnostního incidentu s ohledem na klasifikaci:
16. **slabé místo nebo událost bezpečnosti informací** – nedošlo k incidentu, ale událost související se systémem, procesem nebo organizací může dříve či později vést k incidentu bezpečnosti informací;
17. **méně závažný incident bezpečnosti informací** – incident, který nemůže významně ovlivnit důvěrnost nebo integritu informací a nemůže způsobit dlouhodobou nedostupnost informací nebo procesů.
18. **závažný incident bezpečnosti informací** – incident, který může způsobit značnou škodu v důsledku ztráty důvěrnosti nebo integrity informací nebo může způsobit nepřijatelné časové období přerušení dostupnosti informací a/nebo procesů.
    1. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování plnění pro Objednatele stanoví činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů, podle takto stanovených a popsaných pravidel bude postupovat a bude hlásit všechny kybernetické bezpečnostní události a incidenty související s předmětem plnění Smlouvy, včetně případů porušení zabezpečení osobních údajů, neprodleně po jejich detekci Objednateli.
    2. Poskytovatel je povinen realizovat opatření pro snížení zranitelnosti aktiva souvisejícího s předmětem plnění Smlouvy vůči kybernetickým bezpečnostním incidentům a omezením dostupnosti způsobených Poskytovatelem a vychází při tom zejména z požadavků stanovených vyhláškou.
    3. Poskytovatel se během poskytování plnění pro Objednatele zavazuje Objednatele informovat o:
19. významné změně ovládání Poskytovatele nebo jeho subdodavatele podle zákona č. 90 /2012 Sb., o obchodních korporacích, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od uskutečnění této změny;
20. změně vlastnictví zásadních aktiv, využívaných Poskytovatelem k plnění Smlouvy, a změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od uskutečnění této změny.
21. **Povinnosti při ukončení Smlouvy**
    1. V případě, že dojde k ukončení smluvního vztahu mezi smluvními stranami, zavazuje se Poskytovatel, že i nadále bude dodržovat veškeré bezpečnostní požadavky stanovené právními předpisy, Smlouvou ve znění dodatků, resp. touto Přílohou.
    2. Poskytovatel se dále zavazuje, že vrátí Objednateli veškerou dokumentaci označenou jako důvěrnou, pokud mu byla předána a provede likvidaci a smazání dat, které vlastní Poskytovatel z důvodu plnění smluvních závazků, vč. předání prohlášení o smazání Objednateli. Likvidaci dat nepodléhají dokumenty nutné ze zákona archivovat (smlouvy, faktury…).
    3. Poskytovatel je povinen předat Objednateli nezbytné informace, které Objednateli umožní provedení migrace dat zpracovávaných na prostředcích dodaných či zajišťovaných podle Smlouvy (pokud tato data existují) na jiné systémy a současně Poskytovatel poskytne Objednateli informace, které jsou do ukončení migrace nezbytné k zajištění kontinuity služeb zajišťovaných prostředky, které byly předmětem Smlouvy.
    4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou potřebnou součinnost při předání podle předchozího odstavce a současně se zavazuje účastnit se jednání s Objednatelem a popř. třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností souvisejících s provozem, údržbou a rozvojem předmětu Smlouvy na Objednatele a/nebo nového dodavatele, ke kterému dojde po skončení účinnosti Smlouvy, a to vše podle pokynů Objednatele.
22. **Řízení kontinuity**
    1. Objednatel je oprávněn zapojit Poskytovatele do řízení kontinuity činností, zejména je oprávněn k zahrnutí Poskytovatele do plánu kontinuity činností, který souvisí s aktivy souvisejícími s předmětem plnění Smlouvy a souvisejících služeb a/nebo zahrnutí Poskytovatele do havarijního plánu Objednatele. Závazky ze strany Poskytovatele, které vzejdou z výše zmíněného musí být předem projednány a odsouhlaseny smluvními stranami.
23. **Podmínky předávání dat**
    1. Veškeré provozní údaje, soubory, obsah logů, ostatní data a informace poskytnuté a zpracovávané v souvislosti s předmětem plnění Smlouvy (s výjimkou dat Poskytovatele, chráněných Autorským zákonem) jsou ve výhradním vlastnictví Objednatele.
    2. Předávání dat musí probíhat tak, aby nemohly neoprávněné osoby údaje číst, kopírovat, měnit ani mazat. Běžné informace, klasifikované jako informace s nízkou nebo střední důvěrností budou předávány prostřednictvím emailové komunikace, informace klasifikované jako informace s vysokou nebo kritickou důvěrností pak prostřednictvím zabezpečeného cloudového úložiště Objednatele. Stupeň klasifikace informací stanoví explicitně Objednatel a sdělí Poskytovateli před vlastním přenosem. Klasifikace informací objednatele je specifikována v bodu 12.3.
    3. Klasifikace informací Objednatele:
24. Informace s nízkou důvěrností:
    * + - jsou veřejně přístupné bez omezení,
        - nenarušují důvěrnost primárních aktiv a neohrožují zájmy CKTCH,
25. Informace se střední důvěrností:
    * + - nejsou veřejně přístupné bez omezení,
        - jsou bez omezení přístupné zaměstnancům CKTCH,
        - jsou poskytovány nebo šířeny s definovaným omezením,
        - jsou přenášeny po veřejných komunikačních sítích jen určeným příjemcům,
26. Informace s vysokou důvěrností:
    * + - nejsou veřejně přístupné,
        - jsou sdíleny pouze mezi vymezeným oprávněným okruhem příjemců,
        - jsou sdíleny tak, že je vyhotoven záznam o přístupu nebo přenosu,
        - jsou přenášeny po veřejných komunikačních sítích jen určeným příjemcům s použitím ochranných kryptografických prostředků,
27. Informace s kritickou důvěrností:
    * + - nejsou veřejné přístupné,
        - jsou sdíleny pouze mezi taxativně vymezeným oprávněným okruhem příjemců,
        - jsou sdíleny tak, že je vyhotoven záznam o přístupu nebo přenosu,
        - jsou přenášeny po veřejných komunikačních sítích jen určeným příjemcům s použitím ochranných kryptografických prostředků a současně zabraňující zneužití jinými subjekty,
    1. Smluvní strany se dohodly, že uchovávání předávaných dat (kromě kvalifikace informace s nízkou důvěrností) na přenosných datových nosičích je zakázáno, nedomluví-li se Smluvní strany v krajních případech jinak.
28. **Pravidla pro likvidaci dat**
    1. Objednatel se zavazuje stanovit pravidla pro mazání dat a likvidaci technických nosičů a/nebo provozních údajů a/nebo informací a jejich kopií přiměřeně hodnotě a důležitosti aktiv a dále přiměřeně dle bodů přílohy č. 4 Vyhlášky.
    2. V případě, že Poskytovatel disponuje daty Objednatele, zavazuje se plnit požadavky Objednatele v oblasti likvidace dat (ať už dat na papírových médiích, dat zpracovávaných elektronicky nebo prostřednictvím jakýchkoli dalších nosičů dat), která jsou v jeho sféře vlivu.
    3. Likvidaci dat nepodléhají dokumenty nutné ze zákona archivovat (smlouvy, faktury…).
29. **Monitorovací činnosti**
    1. Poskytovatel bere na vědomí, že veškerá aktivita Poskytovatele a jeho plnění realizované v rámci plnění předmětu Smlouvy nebo s ním úzce související budou Objednatelem průběžně a pravidelně monitorovány a vyhodnocovány s ohledem na obsah Smlouvy a interních dokumentů Objednatele.
    2. Poskytovatel se zavazuje, že bude průběžně monitorovat a zaznamenávat veškerou svoji aktivitu a plnění realizované v rámci plnění předmětu Smlouvy nebo s ním úzce související. Poskytovatel je povinen předkládat Objednateli záznamy/logy obsahující výsledky monitorování, úspěšná a neúspěšná přihlášení do systémů a záznamy o správě uživatelů prováděná na straně Poskytovatele, a to na vyžádání, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
30. **Sankce za porušení povinností**
    1. Sankce za porušení povinnosti mlčenlivosti Smluvních stran je upravena v Dohodě o mlčenlivosti.
    2. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti vymezený v této Příloze.