

Smlouva na služby technické podpory a správy systémové infrastruktury Centra

Smluvní strany:

Centrum pro regionální rozvoj České republiky

státní příspěvková organizace

se sídlem U Nákladového nádraží 3144/4, 130 00 Praha 3 - Strašnice

IČO: 04095316

DIČ: (není plátcem DPH)

Bank. spojení: 236021/0710 u ČNB

zastoupena: Petrem Štěpánkem, Ph.D., generálním ředitelem

kontaktní osoba:

(dále jen „objednatel“)

a

TESCO SW a.s.

se sídlem tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc

IČO: 25892533

DIČ: CZ699000785

Bank. spojení: Česká spořitelna, a.s., 5151342/0800

zastoupena: Petrem Zemanem, místopředsedou představenstva a Svatoplukem Benešem, členem představenstva

kontaktní osoba:

tel., email:

(dále jen „poskytovatel“)

se dnešního dne dohodly, že ve smyslu ust. § 1746 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), uzavírají tuto smlouvu (dále jen „smlouva“):

Preamble

Objednatel zahájil dne 5.8.2024 odesláním Oznámení o zahájení zadávacího řízení k uveřejnění ve Věstníku veřejných zakázek (dále „VVZ“) a v Úředním věstníku Evropské unie (dále „TED“) otevřené řízení na zadání nadlimitní veřejné zakázky na služby s názvem „Technická podpora a správa systémové infrastruktury“ (dále jen „veřejná zakázka“), evidenční číslo VVZ: Z2024-030270, evidenční číslo TED: 472739-2024. Dne 6.8.2024 byla veřejná zakázka uveřejněna rovněž na profilu zadavatele/objednatele pod systémovým číslem: N006/24/V00018323.

1. Předmět plnění

1.1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytnout objednateli služby technické podpory a správy systémové infrastruktury objednatel (dále jen „služby“) a závazek objednatel zaplatit poskytovateli za řádně poskytnuté služby sjednanou cenu. Poskytované služby zahrnují následující kategorie služeb:

- služby pravidelné povahy** s paušálním měsíčním plněním poskytované bez výzvy objednatel; poskytovatel zahájí plnění těchto služeb v návaznosti na služby dle písm. d) tohoto odstavce;
- služby „ad-hoc“** podle aktuálních potřeb objednatel poskytované výhradně na základě předchozí písemné výzvy objednatel;

- c) **služby na objednávku** reagují na mimořádné úkoly a potřeby objednatele poskytované výhradně na základě předchozí objednávky objednatele podle odst. 1.3. této smlouvy;
- d) **převzetí služeb** poskytované na základě předchozího výzvy objednatele;
- e) **ukončení a předání služeb** poskytované na základě předchozí výzvy objednatele.
- Výzva k poskytování služeb podle písm. b), c), d) a e) tohoto odstavce bude objednatelem provedena písemně. Smluvní strany komunikují prostřednictvím osob (kontaktů) uvedených v záhlaví smlouvy.
- 1.2. Detailní popis a náplň jednotlivých kategorií služeb specifikovaných v odst. 1.1. písm. a) až e) této smlouvy je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy – Specifikace služeb.
- 1.3. Objednatel písemně poptá u poskytovatele požadované služby na objednávku. Na tento požadavek je poskytovatel povinen (neurčí-li objednatel lhůtu delší) reagovat ve lhůtě 5-ti pracovních dnů ve formě písemné nabídky. Nabídka bude obsahovat popis návrhu řešení (služby), termíny a ceny poptávaného plnění, jméno osoby odpovědné za plnění objednávky. V případě, že objednatel nabídku přijme (akceptuje), vystaví objednávku, která je závazná a poskytovatel je povinen objednateli poskytnout plnění za sjednaných podmínek. O předání plnění objednateli je sepsán akceptační protokol podle odst. 4.7. této smlouvy. Na poskytování služeb na objednávku se uplatní přiměřeně ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Rozsah služeb na objednávku, které je oprávněn objednatel podle této smlouvy objednat, je omezen částkou 9.000.000,- Kč bez DPH za dobu trvání této smlouvy. Objednatel uzavřením této smlouvy nepřebírá odběrový závazek ani se nezavazuje k odběru jakéhokoli množství služeb na objednávku.

2. Doba a místo plnění

- 2.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to ode dne uzavření smlouvy do **31. 12. 2027** nebo do vyčerpání finančního limitu **39.433.200,- Kč (slovy: třicet devět milionů čtyři sta třicet tři tisíc dvě stě korun českých) bez DPH**, a to podle toho, co nastane nejdříve. Dosažením finančního limitu se rozumí zaplacení částky 39.433.200,- Kč bez DPH na odměně za poskytnuté služby.
- 2.2. Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění předmětu smlouvy na základě písemné výzvy objednatele, nejdříve však od 1. 12. 2024.
- 2.3. Místo plnění služeb je ve dvou lokalitách v hl. městě Praha, tj. v sídle objednatele a v datovém centru na adrese K Pérovně 1616/2, 102 00 Praha, Hostivař, kde je umístěna záložní infrastruktura objednatele. Výjimečně je poskytovatel služby plnit i v jiných pracovištích (pobočky objednatele na území ČR) objednatele (zpravidla formou vzdáleného přístupu). Objednatel si vyhrazuje v odst. 5.1. této smlouvy právo adresu místa plnění služeb změnit. Poskytovatel je povinen poskytovat služby na novém místě ve vztahu k takto změněnému místu plnění.

3. Cena a platební podmínky

- 3.1. Smluvní strany se dohodly na následujících cenách za služby (dále též „**ceny**“):

Služba	Jednotka	Cena v Kč bez DPH za jednotku
služby pravidelné povahy [1.1. písm. a) této smlouvy]	měsíční paušál	540.000,-
služby „ad-hoc“ [1.1. písm. b) této smlouvy]	hodinová sazba	1.300,-
služby převzetí služeb [1.1. písm. d) této smlouvy]	jednorázová platba	10.000,-
služby ukončení a předání služeb [1.1. písm. e) této smlouvy]	jednorázová platba	500.000,-

- 3.2. Poskytovatel bere na vědomí, že ceny v tabulce v odst. 3.1 výše zahrnují veškeré jeho náklady spojené s poskytováním služeb podle odst. 1.1. písm. a), b), d) a e) této smlouvy. Cena za jednotku bude navýšena o DPH v zákonné výši.
- 3.3. Zálohové platby se nesjednávají.
- 3.4. Úhrada služeb podle odst. 1.1. písm. a), b), d) a e) této smlouvy bude probíhat jednou fakturou za kalendářní měsíc, v kterém byly tyto služby skutečně poskytnuty, přičemž jejich plnění bylo

objednatelům akceptováno touto smlouvou stanoveným postupem. Poskytovatel je ve vztahu k těmto službám oprávněn vystavit jeden daňový doklad vždy měsíčně zpětně za předcházející kalendářní měsíc. Ve faktuře je povinen poskytovatel samostatně uvést rozpad ceny za jednotlivé kategorie služeb podle odst. 1.1. písm. a), b), d) a e) této smlouvy. Podmínkou pro vystavení daňového dokladu je předchozí akceptace (s doložkou „akceptováno bez výhrad“ či doložky obdobného významu) ze strany objednatele, a to:

- a) protokolu o dostupnosti služeb podle odst. 1.1. písm. a) této smlouvy vyhotovený podle odst. 4.5. této smlouvy,
- b) výkazu ad-hoc služeb podle odst. 1.1. písm. b) této smlouvy vyhotovený podle čl. 4.6. této smlouvy (byly-li v daném kalendářním měsíci tyto služby poskytovatelem poskytnuty);
- c) předávacího protokolu služeb podle odst. 1.1. písm. d) nebo e) této smlouvy vyhotoveného podle čl. 4.8. této smlouvy (byly-li v daném kalendářním měsíci tyto služby poskytovatelem poskytnuty).

Přílohou faktury budou objednatelům potvrzené dokumenty dle bodu ad a) až ad c) tohoto odstavce (s doložkou „akceptováno bez výhrad“).

- 3.5. Úhrada služeb dle odst. 1.1. písm. c) této smlouvy bude probíhat vždy samostatnou fakturou, a to po řádném poskytnutí těchto služeb ze strany poskytovatele. Fakturovaná částka nesmí přesáhnout částku uvedenou v objednávce. Přílohou faktury bude objednatelům potvrzený akceptační protokol (s doložkou „akceptováno bez výhrad“) dle čl. 4.7. této smlouvy. Poskytovatel za veškeré služby na objednávku splněné v jednom měsíci vystaví jeden daňový doklad.
- 3.6. Splatnost každé faktury je 30 kalendářních dnů od jejího doručení objednateli. Každá faktura – daňový doklad bude vystaven v elektronické podobě a bude objednateli zaslána na emailovou adresu: podatelna@corr.cz. Za datum úhrady se považuje datum odepsání příslušné finanční částky z účtu objednatele. Platba bude provedena na účet poskytovatele uvedený na faktuře.
- 3.7. Faktura bude vystavena v souladu se zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a bude obsahovat údaje v souladu s § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 3.8. V případě, že bude faktura obsahovat nesprávné nebo neúplné údaje nebo nebudou přiloženy požadované přílohy, je objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění či opravě. Poskytovatel podle charakteru nedostatků fakturu opraví nebo vystaví novou. Vracením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová 30-ti denní lhůta splatnosti počíná běžet dnem doručení opravené nebo nové faktury objednateli.

4. Další podmínky poskytovaných služeb

- 4.1. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli potřebné podklady a nezbytnou součinnost k plnění předmětu této smlouvy a umožnit, za účelem provádění sjednaných služeb, přístup pracovníků poskytovatele do svých objektů a objektů datového centra a k příslušnému hardwaru a softwaru pod správou objednatele.
- 4.2. Poskytovatel je povinen postupovat při plnění předmětu této smlouvy s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy objednatele a postupovat v souladu s příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami a v souladu s pokyny objednatele a interními předpisy souvisejícími s předmětem plnění této smlouvy (či její dílčí částí), které objednatel poskytovateli poskytne nebo s pokyny jím pověřených osob. Při vstupu pracovníků poskytovatele do objektů objednatele a objektů datového centra se zavazuje poskytovatel dodržovat podmínky stanovené provozními řády a dalšími závaznými dokumenty vydanými správcí těchto objektů. Objednatel poskytne poskytovateli aktuální verze takových dokumentů po uzavření této smlouvy a následně jejich aktuální znění, kdykoli dojde k jejich změně.
- 4.3. Poskytovatel se zavazuje oznámit objednateli všechny okolnosti, které zjistil v průběhu plnění této smlouvy a které mohou mít vliv na plnění předmětu této smlouvy.
- 4.4. Poskytovatel prohlašuje, že v oblasti řízení IT a souvisejících služeb má v rámci své interní struktury implementovány základní bezpečnostní standardy jako jsou např. princip oddělení práv, princip zálohování, principy kontinuity, politiky bezpečnosti, hesel apod.
- 4.5. O poskytnutých službách podle odst. 1.1. písm. a) této smlouvy, tj. zejm. o dostupnosti systémové infrastruktury objednatele a o mimořádných událostech (incidentech) zpracovává poskytovatel na konci každého kalendářního měsíce protokol o dostupnosti služby dle vzoru uvedeného v příloze č. 2 této smlouvy (dále jen „**protokol**“). Protokol je poskytovatel povinen předložit objednateli ke

-
- schválení (akceptaci) do tří pracovních dnů po konci každého kalendářního měsíce a tento bude sloužit jako podklad pro fakturaci a případné uplatnění sankcí dle této smlouvy.
- 4.6. O poskytnutých službách podle odst. 1.1. písm. b) této smlouvy zpracuje poskytovatel na konci každého kalendářního měsíce (byla-li v daném kalendářním měsíci tato služba poskytovatelem poskytnuta) kompletní a přehledný výkaz služeb (dále také jen „**výkaz**“). Výkaz je poskytovatel povinen předložit objednateli ke schválení (akceptaci) do tří pracovních dnů po konci každého kalendářního měsíce a tento bude sloužit jako podklad pro fakturaci a případné uplatnění sankcí dle této smlouvy.
- 4.7. O poskytnutých službách podle odst. 1.1. písm. c) této smlouvy zpracuje poskytovatel kompletní a přehledný akceptační protokol (dále jen „**akceptační protokol**“). Akceptační protokol je poskytovatel povinen předložit objednateli ke schválení (akceptaci) ihned po splnění/realizaci služeb na objednávku a tento bude sloužit jako podklad pro fakturaci a případné uplatnění sankcí dle této smlouvy.
- 4.8. O poskytnutých službách podle odst. 1.1. písm. d) a e) této smlouvy zpracuje poskytovatel na kompletní a přehledný předávací protokol (dále také jen „**předávací protokol**“). Předávací protokol je poskytovatel povinen předložit objednateli ke schválení (akceptaci) ihned po splnění/realizaci služeb převzetí služeb a/nebo ukončení a předání služeb a tento bude sloužit jako podklad pro fakturaci a případné uplatnění sankcí dle této smlouvy.
- 4.9. V případě, že objednatel nemá k protokolu a/nebo k výkazu a/nebo k akceptačnímu protokolu a/nebo předávacímu protokolu, k jeho obsahu či vyčíslení ceny výhrady, akceptuje jej tak, že jej opatří podpisem a doložkou „akceptováno bez výhrad“ (či doložkou obdobného významu). Případné výhrady objednatele k poskytnutým službám nebo k protokolu a/nebo k výkazu a/nebo k akceptačnímu protokolu a/nebo předávacímu protokolu je povinen poskytovatel odstranit/vypořádat a proces akceptace se opakuje.
- 4.10. Poskytovatel může poskytovat služby pouze prostřednictvím týmu zaměstnanců a jiných osob určených k poskytování služeb (dále také jen „realizační tým“) uvedených v Příloze č. 3 této smlouvy (Seznam členů realizačního týmu – jedná se o osoby – členy realizačního týmu, jejichž prostřednictvím poskytovatel prokázal příslušnou část technické kvalifikace v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku). Poskytovatel nesmí bez předchozího písemného souhlasu objednatele provádět žádné změny v těchto osobách oproti osobám uvedeným v tomto seznamu, tj. služby dalších zaměstnanců či dalších poddodavatelů (na pozicích členů realizačního týmu) smí poskytovatel využít pouze po předchozím písemném souhlasu objednatele. Poskytovatel je povinen zajistit, aby realizační tým, který bude v souladu s tímto odstavcem zajišťovat plnění předmětu této smlouvy, vždy splňoval veškeré požadavky uvedené v čl. 4.7 až 4.11 Přílohy č. 2 zadávací dokumentace na veřejnou zakázku (Podmínky kvalifikace); smluvní strany prohlašují, že kompletní zadávací dokumentaci na veřejnou zakázku mají k dispozici a berou na vědomí, že je rovněž nepřetržitě dostupná na profilu objednatele - <https://nen.nipez.cz/profil/CENTRUM>. Certifikáty, jimiž vybraní členové realizačního týmu prokazují příslušné části technických kvalifikačních předpokladů dle čl. 4.7 a 4.11 Přílohy č. 2 zadávací dokumentace na veřejnou zakázku, musí být platné po celou dobu platnosti této smlouvy. Existenci a platnost certifikátů dotčených členů realizačního týmu je poskytovatel povinen na žádost objednatele kdykoliv prokázat.
- 4.11. Pro účely nahlášení jednotlivých požadavků objednatele uvádí poskytovatel následující kontakty pro hot-line:
Elektronický kontakt - <https://tessela.atlassian.net>
Telefonický kontakt - +420 720 731 802, záložní +420 724 444 380

5. Výhrady plnění

- 5.1. Objednatel si vyhradil,
- že může změnit místo plnění služeb, a to v rámci České republiky,
 - že může změnit termín požadovaného zahájení služeb s pozdějším termínem, než je uvedeno v odst. 2.2. této smlouvy, nejpozději však od 1. 2. 2025. Začátek služby bude upřesněn před podpisem smlouvy.
- 5.2. O provedené změně v předmětu plnění podle odst. 5.1. této Smlouvy bude smluvními stranami uzavřen písemný dodatek.
- 5.3. Z této změny/výhrady neplynou žádné více náklady spojené s poskytováním služby.

6. Záruka za jakost, odpovědnost za vady a odpovědnost za škodu

- 6.1. V případě, že v době 6 měsíců od převzetí jednotlivých výstupů nebo po schválení poskytnutých služeb budou objednatelem zjištěny vady, je poskytovatel povinen tyto vady neprodleně odstranit bez nároku na navýšení ceny, nejdéle však do 15 pracovních dnů od doručení písemného oznámení o vadách, nestanoví-li objednatel písemně lhůtu delší.
- 6.2. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady nejsou dotčeny nároky na náhradu škody nebo na uplatnění smluvní pokuty.
- 6.3. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 6.4. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany; to neplatí v případě, kdy se jedná o zjevně nesprávný pokyn či zadání objednatele, jehož zjevnou nesprávnost by měl poskytovatel jako profesionál v oboru předmětu plnění této smlouvy nutně identifikovat. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 6.5. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 6.6. Pokud při plnění předmětu této smlouvy prokazatelně dojde k nenávratné ztrátě dat v důsledku porušení smluvních povinností ze strany poskytovatele, je poskytovatel odpovědný za vznik a úhradu škody poškozeným subjektům. Pokud objednatel uhradí takto vzniklou škodu poškozenému subjektu místo poskytovatele, je objednatel oprávněn následně uspokojit takto vzniklou pohledávku (ve výši škody objednatelem uhrazené poškozenému subjektu) z regresního nároku vůči poskytovateli započtením této pohledávky proti peněžitým pohledávkám poskytovatele vůči objednateli, a to zejména proti peněžitým pohledávkám z titulu nároku na zaplacení odměny dle této smlouvy. Pokud však dojde k nenávratné ztrátě dat v důsledku okolností, jež nastaly, aniž by poskytovatel porušil své smluvní povinnosti nebo nezávisle na vůli třetích stran, je odpovědnost za škodu dle tohoto odstavce vyloučena.
- 6.7. Poskytovatel se zavazuje, že bude mít po celou dobu trvání této smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu či jinou újmu způsobenou při výkonu činnosti třetí osobě s limitem pojistného plnění na jednu škodní událost minimálně ve výši 30.000.000,- Kč (slovy: třicet milionů korun českých) s výší spoluúčasti maximálně 10 %. Poskytovatel je povinen předložit objednateli kopii pojistné smlouvy nebo pojistky osvědčující splnění povinnosti poskytovatele podle předchozí věty nejpozději ke dni uzavření této smlouvy a dále kdykoli v průběhu trvání závazků ze smlouvy bezodkladně poté, kdy k tomu byl objednatelem vyzván. Poskytovatel i objednatel se zavazují uplatnit pojistnou událost u pojišťovny poskytovatele bez zbytečného odkladu.

7. Práva a povinnosti smluvních stran

- 7.1. Poskytovatel je ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů (dále „ZFK“), osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory, tj. Poskytovatel je povinen podle § 13 ZFK poskytnout požadované informace a dokumentaci příslušným kontrolním orgánům (tj. zejména Řídicímu orgánu IROP, Ministerstvu pro místní rozvoj ČR, Ministerstvu financí ČR, Evropské komisi, Evropskému účetnímu dvoru, Evropskému úřadu pro boj proti podvodům, Nejvyššímu kontrolnímu úřadu, příslušnému finančnímu úřadu a dalším oprávněným orgánům) a vytvořit kontrolním orgánům podmínky k provedení kontroly vztahující se k předmětné veřejné zakázce a poskytnout jim součinnost.
- 7.2. Poskytovatel není oprávněn postoupit práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
- 7.3. Poskytovatel je povinen uchovávat veškeré originální dokumenty související s realizací předmětu smlouvy po dobu uvedenou v závazných právních předpisech upravujících oblast zadávání zakázek, nejméně však po dobu 10 let od ukončení poskytování služeb podle této smlouvy, zároveň minimálně do roku 2038. Po tuto dobu je poskytovatel povinen umožnit osobám

-
- oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním smlouvy.
- 7.4. V případě, že poskytovatel plní předmět smlouvy spolu s poddodavateli, je povinen zajistit a smluvně s poddodavateli ujednat, že poddodavatelé budou v plném rozsahu dodržovat ujednání mezi poskytovatelem a objednatelem, že nebudou jednat v rozporu s požadavky objednatele stanovenými ve smlouvě, že budou dodržovat veškeré bezpečnostní požadavky, včetně požadavků na ochranu osobních údajů vyplývajících ze smlouvy a právních předpisů. Poskytovatel se zavazuje, že na základě výzvy objednatele bezodkladně doloží objednateli smlouvu, ze které vyplývá, že se ke všem uvedeným povinnostem poddodavatelé zavázali, nebo písemné prohlášení o splnění takové povinnosti ze strany poddodavatelů.
- 7.5. Poskytovatel současně souhlasí s uveřejněním úplného znění této smlouvy na tzv. profilu zadavatele (v rámci sítě internet), bude-li tato povinnost pro objednatele v souvislosti s uzavřením této smlouvy ze zákona č. 134/2016, o zadávání veřejných zakázek, vyplývat, jakož i se zveřejněním úplného znění této smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, jakož i souhlasí s tím, aby objednatel poskytoval informace o obsahu a plnění této smlouvy v souladu a za podmínek zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.
- 7.6. Poskytovatel včetně všech jeho pracovníků a osob podílejících se na plnění předmětu plnění podle této smlouvy, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o kterých se v souvislosti s poskytováním služeb podle této smlouvy dozví nebo je vytvoří nebo jim budou dány k dispozici, včetně osobních údajů (dále jen „**důvěrné informace**“). Poskytovatel se zavazuje, že tyto důvěrné informace použije výhradně v souvislosti s plněním této smlouvy a zajistí, že tyto důvěrné informace poskytovatel a tyto osoby nevyužijí ve svůj prospěch či prospěch třetích osob, popř. k újmě objednatele či újmě třetích osob. Současně se poskytovatel zavazuje, že přijme taková opatření, která v maximální možné míře omezí riziko úniku důvěrných informací ke třetím osobám v souvislosti s jeho činnostmi podle této smlouvy. Tento závazek trvá bez časového omezení i po skončení této smlouvy, pokud objednatel písemně nezbaví poskytovatele částečně nebo úplně těchto povinností. Poskytovatel se dále zavazuje na své náklady zajistit, že povinností mlčenlivosti dle tohoto odstavce budou ve stejném rozsahu vázány i všechny třetí osoby, které poskytovatel užije, byť jen k částečnému splnění některé své povinnosti z této smlouvy. Povinností mlčenlivosti není dotčena povinnost poskytovatele dle článku 7.1. této smlouvy.
- 7.7. Poskytovatel je povinen informovat neprodleně objednatele o bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním této smlouvy, které mohou mít vliv na bezpečnost informací, ohrožení důvěrnosti, dostupnosti a integrity dat vyplývající z plnění této smlouvy (např. napadení mailové komunikace poskytovatele případně jeho poddodavatelů, napadení serverů poskytovatele případně jeho poddodavatelů, ztráta informací v papírové podobě nebo na nosičích dat apod.) a učinit nezbytná opatření k zamezení vzniku škod.
- 7.8. Objednatel má dle potřeby právo kontroly poskytovaných služeb a jejich kvality, a to formou tzv. dodavatelského auditu. V rámci tohoto auditu je objednatel oprávněn kontrolovat jak procesy týkající se plnění předmětu této smlouvy, tak i technická zařízení, která poskytovatel k poskytování služeb využívá, a to zejména taková zařízení, která umožňují poskytovateli přístup do systémové infrastruktury objednatele. Poskytovatel je povinen tuto kontrolu (audit) objednateli umožnit. Poskytovatel je současně povinen poskytnout objednateli na jeho vyžádání veškerou potřebnou součinnost ve věci získání a zadokumentování důkazů o shodě postupu poskytovatele s touto smlouvou, při vyšetřování jakýchkoliv incidentů vzniklých v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy, jakož i další potřebnou součinnost v rámci ověřování kvality a bezpečnosti jeho služeb.
- 7.9. Poskytovatel prohlašuje, že není v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, a že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení. Rovněž prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, případně rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem zahájení exekučního řízení na majetek poskytovatele a že mu není známo, že by vůči němu takové řízení bylo zahájeno.
- 7.10. Poskytovatel se zavazuje uvést v příloze č. 4 této smlouvy seznam poddodavatelů (pokud existují) podílejících se na plnění předmětu smlouvy, případně učinit čestné prohlášení, že na plnění předmětu smlouvy se poddodavatelé nepodílí. Před tím, než poskytovatel využije jiného poddodavatele, než je uveden v této smlouvě, k byť jen částečnému plnění této smlouvy, je povinen objednateli předložit seznam poddodavatelů, ve kterém bude vymezeno, jakou část plnění této smlouvy poskytovatel hodlá plnit prostřednictvím poddodavatelů a společně s tímto seznamem předložit objednateli též doklady prokazující, že poddodavatel/é jsou oprávněni poskytovat služby.
-

-
- 7.11. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování služeb podle této smlouvy umožní (na svoji odpovědnost a na svůj náklad) alespoň jednomu (1) studentovi/studentce střední či vysoké školy v rozsahu min. 480 odpracovaných hodin. Předmětem vykonávané praxe budou činnosti tematicky blízké předmětu plnění smlouvy. Studentská praxe musí být vykonána a poskytovatelem objednateli písemně doložena potvrzením podepsaným ze strany studenta nejpozději do konce 30. 11. 2026. Potvrzení bude provedeno na formuláři, jehož vzor tvoří přílohu č. 5 této smlouvy. Potvrzení o studentské praxi bude objednateli doručeno prostřednictvím systému NEN.

8. Sankce

- 8.1. V případě prodlení objednatele s úhradou jakékoliv řádně vystavené faktury je poskytovatel oprávněn požadovat po objednateli zákonný úrok z prodlení.
- 8.2. Objednatel má nárok na zaplacení smluvní pokuty vůči poskytovateli takto:
- a) smluvní pokuty ve výši 150.000,- Kč za každých započatých 60 minut nad hodnotu „N_{99,8}“ tj. za nesplnění požadavku na minimální dostupnost služby 99,8% v příslušném kalendářním měsíci, jak specifikováno v příloze č. 1 této smlouvy;
 - b) smluvní pokuty ve výši 80.000,- Kč za každé započaté 2 hodiny nad rámec odstranění vady (fix time) pro incident kategorie A, jak specifikováno v příloze č. 1 této smlouvy; tato smluvní pokuta se neuplatní v případě, že objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle písmena a) tohoto odstavce;
 - c) smluvní pokuty ve výši 80.000,- Kč za každých započatých 8 hodin nad rámec doby obnovení služby (fix time) pro incident kategorie B, jak specifikováno v příloze č. 1 této smlouvy;
 - d) smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každých započaté 12 hodiny nad rámec doby obnovení služby (fix time) pro incident kategorie C, jak specifikováno v příloze č. 1 této smlouvy;
 - e) smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení s plněním termínu ad hoc služeb podle odst. 1.1. písm. b) této smlouvy, a to po dobu prvních 10 dnů prodlení;
 - f) smluvní pokuty ve výši 20.000,- Kč za každý započatý den prodlení s plněním termínu ad hoc služeb podle odst. 1.1. písm. b) této smlouvy, přesahující prodlení definované pod písmenem e) tohoto odstavce;
 - g) smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení s termínem splnění služeb podle odst. 1.1. písm. d) a/nebo e) této smlouvy, jak specifikováno v příloze č. 1 této smlouvy
 - h) smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč za nedodržení doby odezvy (response time) definované pro jednotlivé kategorie incidentů, jak specifikováno v příloze č. 1 této smlouvy.
- 8.3. Objednatel má nárok na zaplacení smluvní pokuty vůči poskytovateli ve výši 0,5% z ceny plnění služeb podle odst. 1.1. písm. c) této smlouvy, a to za každý započatý den prodlení s plněním termínu těchto služeb.
- 8.4. V případě prodlení poskytovatele s odstraněním vady podle odst. 6.1. této smlouvy se poskytovatel zavazuje uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 8.5. V případě porušení povinností poskytovatele podle odst. 7.2., 7.10. a/nebo 7.11. této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč, za každý jednotlivý zjištěný případ, a to i opakovaně.
- 8.6. V případě porušení povinností poskytovatele podle odst. 4.10., 6.7. a/nebo 7.6. této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, za každý jednotlivý zjištěný případ, a to i opakovaně.
- 8.7. Objednatel uplatní nárok na smluvní pokuty uvedené v předchozích odstavcích vždy písemnou výzvou u poskytovatele. Poskytovatel je povinen zaplatit uplatněnou smluvní pokutu ve lhůtě uvedené ve výzvě, a není-li uvedena lhůta ve výzvě, tak do 10 (deseti) dnů od doručení této výzvy. Uplatněnou smluvní pokutu zaplatí poskytovatel bez ohledu na to, vznikla-li objednateli škoda. Nárok na náhradu škody, způsobené objednateli, zůstává objednateli v plné výši zachován.

9. Zánik závazku

- 9.1 Účinnost této smlouvy lze předčasně ukončit odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smluvních závazků jednou smluvní stranou, které je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 9.2 Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení této smlouvy poskytovatelem spočívajícího v:
- opakovaném nedodržení doby obnovení služby (fix time) jak specifikováno v příloze č. 1 této smlouvy; za opakované nedodržení doby obnovení služby (fix time) smluvní strany považují nedodržení doby obnovení služby (fix time) ve třech případech v průběhu 30 po sobě jdoucích kalendářních dnech;
 - opakovaném nedodržení dostupnosti služby 99,8 % jak specifikováno v příloze č. 1 této smlouvy; za opakované nedodržení dostupnosti smluvní strany považují nedodržení dostupnosti 99,8 % alespoň ve třech případech v průběhu 6 po sobě jdoucích kalendářních měsících;
 - porušení povinnosti stanovené 4.10., 6.7., 7.2., 7.6., 7.10. a/nebo 7.11 této smlouvy.
- 9.3 Objednatel je dále oprávněn tuto smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu, s výpovědní lhůtou v délce 3 měsíců, počínaje prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď poskytovateli doručena.
- 9.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že je objednatel v prodlení s plněním peněžitých závazků a toto prodlení trvá po dobu delší než třicet (30) dní po písemném upozornění.
- 9.5 Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se slev, smluvních pokut, úroků z prodlení, ochrany informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze smluvních stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení (zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení).

10. Všeobecná a závěrečná ustanovení

- 10.1. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí právním řádem České republiky, zejm. občanským zákoníkem.
- 10.2. Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností dle § 1765 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.3. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.4. Pokud se kterýkoli ustanovení této smlouvy (což zahrnuje kterýkoli článek, odstavec, jednotlivou větu nebo i jednotlivé slovo) stane nebo bude shledáno neplatným nebo nevykonatelným, nebude tím dotčena platnost a vykonatelnost zbývajících ustanovení této smlouvy; v takovém případě se smluvní strany zavazují takové neplatné nebo nevykonatelné ustanovení nahradit platným a vykonatelným ujednáním stejného významu.
- 10.5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti jejím uveřejněním v souladu s ustanovením § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Poskytování služeb a dodávek bude podle této smlouvy poskytovatelem zahájeno ode dne určeného ve výzvě objednatele dle odst. 2.2. této smlouvy.
- 10.6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Specifikace služeb,
 - Příloha č. 2 – Protokol o dostupnosti,
 - Příloha č. 3 – Seznam členů realizačního týmu,
 - Příloha č. 4 – Seznam poddodavatelů,
 - Příloha č. 5 – Potvrzení o studentské praxi.

11. Podpisy smluvních stran

- 11.1. Tato Smlouva je podepsána v elektronické podobě, a to za použití elektronických podpisů (tj. zaručeného elektronického podpisu či kvalifikovaného elektronického podpisu), a to v souladu s ust. § 561 odst. 1 občanského zákoníku a zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce.
- 11.2. Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po jejím projednání podle jejich pravé a svobodné vůle a nikoli v tísní za jednostranně nevýhodných podmínek.

NA DŮKAZ TOHO PŘIPOJUJÍ KE SMLouvĚ SVÉ PODPISY.

V Praze dne (dle el. podpisu)

V Olomouci dne (dle el. podpisu)

Za objednatele:

Za poskytovatele:

Elektronický podpis: 30.10.2024

Certifikát autora podpisu:

Justus Ing. arch. a Ing. Petr Štěpánek, Ph.D.

Vydal: PostSignum Qualified CA 4

Platnost do: 22.1.2025 16:03 +01:00

.....
Petr Štěpánek, Ph.D.
generální ředitel

**RNDr. Petr
Zeman, MBA**

Digitálně podepsal
RNDr. Petr Zeman, MBA
Datum: 2024.10.18
10:42:28 +02'00'

.....
Petr Zeman
místopředseda představenstva

**Ing. Svatopluk
Beneš, MBA**

Digitálně podepsal Ing.
Svatopluk Beneš, MBA
Datum: 2024.10.18
16:14:15 +02'00'

.....
Svatopluk Beneš
člen představenstva

Specifikace služeb

Část A: Rozsah pravidelně poskytovaných služeb a služeb Ad-hoc

Poskytovanými službami jsou služby podpory provozu, údržby, bezpečnosti a rozvoje systému. Dále pak zajištění garance dostupnosti systému a úrovně poskytovaných služeb dle požadavků objednatele. Služby dle úhrady dělíme na pravidelně poskytované a ad-hoc služby. Dle vykonávané činnosti dělíme služby na:

a) Aplikační služby

- 1) Aplikační
- 2) Integrované

b) Systémové služby

- 1) Databázové
- 2) Terminálové
- 3) Poštovní
- 4) Vzdáleného přístupu
- 5) Webové
- 6) Zálohovací
- 7) Virtuální
- 8) Clustrové
- 9) Certifikační
- 10) Managementu
- 11) Časové

c) Služby operačního systému

- 1) Správa OS
- 2) Adresářové
- 3) DNS
- 4) DHCP
- 5) Tiskové
- 6) Souborové
- 7) Jednotný datový prostor (SAN)
- 8) Aktivní prvky
- 9) Fyzické servery
- 10) UPS

d) Bezpečnostní služby

*Předmětem služby není nastavení, monitoring a zpracování logů nástroje SIEM.
Předmětem nejsou služby servisu a rozvoje systému Identity management.*

- 1) Zranitelnost
- 2) Antivirové
- 3) Bezpečnostní prvky

e) Ostatní služby

- 1) Konzultační
- 2) Organizační
- 3) Dokumentační
- 4) Koncepční
- 5) Implementační

- Veškeré služby budou poskytovány v souladu s doporučenými postupy výrobce SW a HW s důrazem na maximální bezpečnost a platné předpisy objednatele.
- Poskytovatel bude poskytovat hot-line pro IT zaměstnance Objednatele.

Následující oddíl přináší seznam činností, které Zadavatel požaduje v rámci poskytování jednotlivých služeb.

a) Aplikační služby

Služby	Služby pravidelné povahy zahrnují minimálně následující činnosti:	Ad-hoc služby zahrnují minimálně následující činnosti:
1. Aplikační	- o kontrolu integrace dat - o instalace patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce - o správu a konfiguraci integračních skriptů používaných pro provazby aplikací - o správu a konfiguraci řešení M365 a souvisejících služeb (Azure Traffic Manager, ADFS) seznam používaných administrátorských aplikací viz. Popis stávajícího stavu systémové infrastruktury. - o kontrolu logů a monitoring systému - o analýzu příčin nefunkčnosti, řešení chyb a problémů - o správa či diagnostika na úrovni klientských stanic s výskytem problémových stavů nad 2% z celkového počtu klientských stanic	- o realizaci drobných prací jako jsou jednorázové exporty a importy z DB, úprava šablon apod. - o realizace drobných úprav aplikace dle požadavků zvolených zástupců objednavatele - o asistenční podporu pro objednatele při instalacích produktů, jež nejsou součástí aplikačního serveru
2. Integrační	- o kontrolu integrity přenášených dat (importní tabulky, exportní tabulky) - o správu a konfiguraci vazby mezi Active Directory a interním informačním systémem objednatele - o správu a konfiguraci integračních skriptů pro přenos dat z personálního systému Objednatele do Active Directory - o monitoring exportních a importních jobů - o integrace DNS, WINS, DHCP služeb mezi sebou - o změny v konfiguraci databázových schémat - o monitoring a úpravy komunikačních přenosů - o monitoring systému včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů souvisejících s provozem integračních služeb, návrh opatření, realizace opatření - o provádění servisního (fyzického úkonu) při integraci HW prvků	- o poskytování přímých výstupů z databázové struktury dle požadavků objednatele - o zajišťování programových úprav a změn

b) Systémové služby

Služby	Služby pravidelné povahy zahrnují minimálně následující činnosti:	Ad-hoc služby zahrnují minimálně následující činnosti:
1. Databázové	○ správu a údržbu DB a SŘBD pro databáze MS SQL i v rámci geografické lokality ○ kontrolu integrity dat ○ řešení kolizních situací s ostatními systémy ○ správu stand-by režimu ○ instalaci patchů v případě, že je to nutné pro zachování korektního chodu databáze nebo instalovaných úloh ○ update, upgrade na vyšší verzi DB na základě souhlasu objednatele ○ pravidelnou kontrolu a nastavení zálohovacích úloh prostřednictvím nativních prostředků SŘBD ○ obnovu ze záloh prostřednictvím nativních prostředků SŘBD ○ monitoring systému včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření	○ mimořádnou obnovu databází systémů externích dodavatelů ○ mimořádnou zálohu databází systémů externích dodavatelů ○ mimořádné změny a úpravy dle požadavku objednatele nesouvisející s každodenním provozem služeb
2. Terminálové	○ publikování jednotlivých aplikací a nastavení příslušných oprávnění ○ kontrolu a nastavení parametrů pro vyrovnávání zátěže (Load Balancing) ○ pravidelné výpisy z auditních záznamů (vytížení aplikačního portálu, atd.) ○ kontrolu a nastavení politik terminálových služeb ○ instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce ○ monitoring systému včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření	○ mimořádné změny a úpravy dle požadavku objednatele nesouvisející s každodenním provozem služeb

3. Poštovní	- o správu a údržbu poštovních služeb v clusterovém prostředí a prostředí Microsoft on-line - o kontrolu konzistence poštovního úložiště - o detekce a bloky podezřelé emailové komunikace (řádkový nárůst SPAMů, virů, apod. v emailové komunikaci) - o zpracování popisu události - o rozložení a dimenzování zdrojů dle aktuálního stavu poštovního úložiště - o vzhledem k velikosti a počtu jednotlivých poštovních schránek - o pravidelnou kontrolu, a nastavení zálohovacích úloh prostřednictvím nativních prostředků - o kontrolu a nastavení politik poštovních služeb (syntaxe emailových adres, velikost schránek, zpráv) - o instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce - o monitoring systému včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření	- o kontrolu a nastavování individuálního přesměrování poštovních zpráv - o administraci poštovních schránek a veřejných složek (vytváření, nastavování práv, mazání) - o administraci distribučních skupin - o obnovu ze záloh prostřednictvím nativních prostředků - o změna pravidel při zpracovávání emailové komunikace - o aplikace doporučení k zabezpečení v návaznosti na vydaná doporučení NUKIB nebo dodavatelů provozovaného zařízení
4. Vzdáleného přístupu	- o instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce - o řešení problémů vzdáleně přístupujících uživatelů v souvislosti se vzdálenými přístupy prostřednictvím terminálových služeb CITRIX ADC - o pravidelné report o vytížení aplikačního portálu - o provozování služeb v rámci mezi sebou spolupracujících lokalit (geografického clusteru) - o monitoring systému včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření - o správa či diagnostika na úrovni klientských stanic s výskytem problémových stavů nad 2% z celkového počtu klientských stanic	o mimořádné změny a úpravy dle požadavku objednatelem ne související s každodenním provozem služeb
5. Webové	- o správu a konfiguraci webových služeb MS IIS a Apache - o změny související s každodenním provozem služeb a úpravy v konfiguraci webových serverů - o změny související s každodenním provozem služeb a úpravy stávajícího customizovaného webového interface pro prezentační služby CITRIX ADC https://as.crr.cz - o analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření,	o mimořádné změny a úpravy dle požadavku objednatele ne související s každodenním provozem služeb

6. Zálohovací	○ správu centrálního zálohovacího systému ○ kontrolu průběhu zálohování na každodenní bázi, notifikace objednatele v případě nedoběhnutých záloh, ○ pravidelná kontrola čitelnosti zálohovacích médií ○ správu a konfiguraci jednotlivých zálohovacích agentů, návrh úpravy a realizace úpravy zálohovacích jobů ○ instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce ○ test obnovy ze záloh 1x ročně, vyhotovení a předání objednateli zprávy o průběhu a výsledku provedeného testu, v případě neúspěšného testu provedení analýzy problémů, návrh opatření, realizace opatření ○ aktualizace „Zálohového plánu“, řízení životního cyklu zálohovacích médií ○ monitoring systému, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření	○ provádění mimořádných záloh a obnov nad rámec pravidel definovaných v „Zálohovém plánu“ ○ začlenění nových prvků do zálohovacích služeb
7. Virtuální	○ správu a údržbu clusterového prostředí v režimu Active/Passive, ○ správu a údržbu virtuálního prostředí v clusterovém prostředí ve dvou oddělených lokalitách, které spolu spolupracují ○ přidělování dodatečných systémových zdrojů na základě aktuálního stavu vytížení virtualizační infrastruktury, informování objednatele ○ rozložení jednotlivých virtuálních serverů na základě systémového zatížení hostitelského serveru ○ případná rekonfiguraci stávajících virtuálních serverů ○ update a upgrade virtuálního prostředí dle doporučení výrobce ○ monitoring včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření	○ instalace a konfiguraci nových virtuálních serverů z důvodu nasazení nové aplikace, ○ mimořádné změny a úpravy dle požadavku objednatele nesouvisející s každodenním provozem služeb

8. Clustrové	○ správu a konfiguraci cluster group a cluster resource ○ správu a konfiguraci clusterových služeb na jednotlivých node v clusteru ○ definování a konfigurace nových cluster group v již existujících clustrech ○ správu a údržbu virtuálního prostředí v clusterovém prostředí ve dvou oddělených lokalitách, které spolu spolupracují ○ správa a konfigurace network load balancing ○ instalaci patchů a update na základě doporučení výrobce ○ monitoring včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření	○ mimořádné změny a úpravy dle požadavku objednatele nesouvisející s každodenním provozem služeb
9. Certifikační	○ administraci certifikační autority objednatele ○ vydávání a správa certifikátů (smart card, web, user,...) ○ monitoring služeb včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření, ○ instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce ○ správa či diagnostika na úrovni klientských stanic s výskytem problémových stavů nad 2% z celkového počtu klientských stanic	○ mimořádné změny a úpravy dle požadavku objednatele nesouvisející s každodenním provozem služeb
10.Managementu	○ správa a konfigurace Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) ○ správa a konfigurace ostatních management nástrojů (viz popis stávajícího stavu) ○ správa a konfigurace Group policy ○ správa a konfigurace event. kolektor pro monitoring aplikačního vybavení ○ instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce ○ monitoring systému včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření	○ správa konfigurační databáze (přidání, odebrání a aktualizace aplikací v konfigurační databázi) ○ mimořádné změny a úpravy dle požadavku objednatele nesouvisející s každodenním provozem služeb
11. Časové	○ synchronizace času na spravovaných zařízeních ve vztahu k důvěryhodnému zdroji ○ monitoring systému včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření	○ mimořádné změny a úpravy dle požadavku objednatele nesouvisející s každodenním provozem služeb

c) Služby operačního systému

Služby	Služby pravidelné povahy zahrnují minimálně následující činnosti:	Ad-hoc služby zahrnují minimálně následující činnosti:
1. Správa OS	- o konfiguraci a správu operačního systému na serverových stanicích či systémech, které jsou pod správou Poskytovatele - o instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce - o monitoring systému včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření - o správa či diagnostika OS na úrovni klientských stanic a zde instalovaného SW a HW s výskytem problémových stavů nad 2% z celkového počtu klientských stanic	- o mimořádné změny a úpravy dle požadavku objednatele nesouvisející s každodenním provozem služeb - o asistenční podpora pro objednatele při instalacích produktů, jež nejsou součástí OS
2. Adresářové	- o kontrolu integrity doménových služeb a jejich rolí - o administraci objektů a doménových služeb - o kontrolu a správu replikačních procesů - o monitoring systému včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření - o správa či diagnostika na úrovni klientských stanic s výskytem problémových stavů nad 2% z celkového počtu klientských stanic	- o administraci vybraných skupin ve všech doménách - o administraci systémových politik (GPO): - o vytváření nových politik na základě požadavků objednatele - o optimalizace politik
3. DNS	- o komplexní správu DNS služeb implementovaných v prostředí objednatele, zahrnující minimálně následující činnosti: - o kontrolu integrity doménových jmenných služeb a jejich rolí - o kontrolu a správu domain name system - o kontrolu a správu replikačních procesů - o monitoring systému včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření	o mimořádné změny a úpravy dle požadavku objednatele nesouvisející s každodenním provozem služeb
4. DHCP	- o administraci adresního prostoru – vytváření oborů a konfiguraci jejich možností - o zřizování rezervací - o monitoring systému a relay agentů - o vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření - o správa či diagnostika na úrovni klientských stanic s výskytem problémových stavů nad 2% z celkového počtu klientských stanic	o mimořádné změny a úpravy dle požadavku objednatele nesouvisející s každodenním provozem služeb

5. Tiskové	- instalaci ovladačů a patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce - monitoring systému včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření - správa či diagnostika na úrovni klientských stanic s výskytem problémových stavů nad 2% z celkového počtu klientských stanic	- konfiguraci print serverů na nových tiskárnách v případě zapojení do LAN - konfigurace multifunkčních zařízení Konica Minolta
6. Souborové	- správu replikačních procesů v rámci rozdílných geografických lokalit - instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce - komplexní administraci DFSN a DFSR - monitoring systému včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření - správa či diagnostika na úrovni klientských stanic s výskytem problémových stavů nad 2% z celkového počtu klientských stanic	- správu přístupových práv k jednotlivým datovým oblastem a kořenovým složkám - administraci systému a oprávnění (změny a úpravy dle požadavku objednatele) - migrace a vytváření souborových uložišť v návaznosti na požadavky a potřeby objednatele
7. Jednotný datový prostor (SAN)	- softwarovou administraci disk setů - vytváření diskových oblastí na úrovni diskových polí - přiřazování diskových oblastí jednotlivým serverům - správu a konfiguraci FC SWITCHů souvisejících s každodenním provozem - monitoring systému včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření	mimořádné změny a úpravy dle požadavku objednatele nesouvisející s každodenním provozem služeb
8. Aktivní prvky	- ověření správnosti a kontrola stávající konfigurace - instalaci ovladačů a patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce - správa stávající konfigurace - monitoring systému včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření	- konfigurace nového aktivního prvku, - mimořádné změny a úpravy dle požadavku objednatele nesouvisející s každodenním provozem služeb
9. Fyzické servery	- kontrola centrálních dohledových nástrojů výrobce HW - aktualizace firmware - změna konfigurace, nastavení management rozhraní - monitoring systému včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu,	mimořádné změny a úpravy dle požadavku objednatele nesouvisející s každodenním provozem služeb

Příloha č.1 smlouvy

	analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření ○ podpora od výrobce HW v režimu 7x24 oprava on-site zajištěno do 4/2028 dodavatelem technologie	
10. UPS	○ monitoring systému včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření ○ záruční servis výrobce v délce 60 měsíců (do 12/2027), smluvní technická podpora v režimu 7x24x365 s garancí SLA, řeší dodavatel technologie	○ sw konfiguraci pobočkových UPS ○ konfiguraci jednotlivých agentů pro komunikaci s UPS

d) Bezpečnostní služby

Služby	Služby pravidelné povahy zahrnují minimálně následující činnosti:	Ad-hoc služby zahrnují minimálně následující činnosti:
1. Zranitelnost	○ Objednatel bude neprodleně písemně informován, pokud během poskytování služeb bude nalezen rozpor či nedodržování bezpečnostních pravidel. ○ V případě nalezení zranitelnosti bude objednateli navržen způsob odstranění či eliminace zranitelnosti v jeho prostředí a provozovatel bezodkladně zranitelnost vyřeší. ○ Objednatel bude prokazatelně informován o známých zranitelnostech spravovaných prvků. ○ Poskytovatel služby bude implementovat schválené bezpečnostní opatření a spolupracovat s managerem kybernetické bezpečnosti na řešení bezpečnostních událostí a incidentů. ○ Poskytovatel bude aplikovat doporučení k zabezpečení v návaznosti na vydaná doporučení NUKIB nebo dodavatelů provozovaného zařízení.	
2. Antivirové	○ včasná detekce virových zranitelností na klientech a serverech ○ aktualizace virových vzorků na klientech v síti ○ v případě bezpečnostní události / incidentu úprava v nastavení v dotčených modulech (Antivir, firewall, application and device control, host integrity apod.) vedoucí k zamezení šíření zranitelnosti ○ aplikace nápravných opatření - úpravy konfigurací, upgrade systémů, zastavení služeb, vypnutí systémů ○ provádění update a patchování software ○ monitoring systému včetně kontroly logů, vyhodnocení výsledků monitoringu, analýza chyb a problémů, návrh opatření, realizace opatření	○ mimořádné změny a úpravy dle požadavku objednatele nesouvisející s každodenním provozem služeb

3. Bezpečnostní prvky	○ aktualizace firmware ○ nastavování komunikačních pravidel na aktivních prvcích ○ reakce na informace o vzniklých incidentech a s tím souvisejících úprav konfigurací bezpečnostních prvků ○ sledování bezpečnostní situace a bezpečnostních hrozeb pro provozované bezpečnostní prvky a aplikace bezpečnostních záplat ○ aplikace nápravných opatření - úpravy konfigurací, upgrade systémů, zastavení služeb, vypnutí systémů ○ vkládání licencí do zařízení bezpečnostní infrastruktury ○ sledování událostí, logů na systému a vyhodnocování výstupů z jednotlivých bezpečnostních prvků	○ mimořádné změny a úpravy dle požadavku objednatele nesouvisející s každodenním provozem služeb
------------------------------	---	--

e) Ostatní služby

Služby	Služby pravidelné povahy zahrnují minimálně následující činnosti:	Ad-hoc služby zahrnují minimálně následující činnosti:
1. Konzultační		○ poskytnutí konzultací k veřejným zakázkám z oblasti HW a SW ○ poskytnutí konzultací k optimalizaci procesů a řízení rizik v oblasti ICT ○ poskytnutí informací při výběru a realizaci licenční politiky organizace ○ poskytnutí know-how v oblasti IT zaměstnancům objednatele
2. Organizační	○ účast na pravidelných jednáních s pracovníky objednatele – 1x za 14 dní (dle dohody osobně v sídle objednatele nebo online prostřednictvím domluvené komunikační platformy), vypracování zápisu z jednání ○ účast na dalších jednání s ostatními dodavateli IT objednatele, předpokládaná časová náročnost 2 hod /měs. formou prezenční či online schůzky ○ kontrolu práce ostatních IT dodavatelů objednatele a přípravu podkladů pro převzetí provedených prací (např. po servisním zásahu, ...)	○ součinnost při přípravě podkladů pro poptávkové řízení dle požadavku objednatele, vypracování harmonogramu dílčích dodávek ○ na základě požadavků objednatele organizaci a koordinaci prací ostatních dodavatelů v souvislosti s budováním/obnovou systémové infrastruktury
3. Dokumentační	○ zpracování koncepce „Projektové dokumentace systémové a bezpečnostní infrastruktury Centra“ v následující struktuře: ○ globální architektura systémové a bezpečnostní infrastruktury objednatele ○ tabulkové přehledy provozovaných služeb a jejich umístění ○ detailní popisy jednotlivých služeb ○ specifikace činností, postupy a návody ○ zpracování a průběžné udržování „Provozní dokumentace systémové a bezpečnostní infrastruktury Centra“ ○ každá změna bude evidována ○ vypracování a aktualizace „Zálohového plánu“ ○ aktualizaci plánů obnovy ○ spolupráci na tvorbě a aktualizaci interních předpisů v oblasti ICT	○ zpracování různých podkladů v souvislosti se systémovou infrastrukturou objednatele, připomínkování výstupů dle potřeb objednatele ○ mimořádné změny a úpravy dle požadavku objednatele nesouvisející s každodenním provozem služeb

4. Koncepční	- o vypracování „Plánu rozvoje“ systémové infrastruktury na další rok - o Poskytovatel dokument předkládá do 15. 12. daného roku na následující období - o aktualizace dokumentu se provádí k datu 30. 6. daného roku - o stanovisko k návrhu (kompatibilitě) na rozvoj systémové a bezpečnostní infrastruktury ve vazbě na budovanou architekturu a implementované technologie - o opatření pro předcházení incidentů, omezení jejich opakování a nalézání příčin incidentů	
5. Implementační		- o realizaci implementačních prací na stávající infrastruktuře, které mění konfiguraci stávajících služeb nebo prvků, a přitom se nejedná o servisní úkony. Jedná se například o rozdělení datových oblastí, zvětšení datových oblastí, přejmenování serverů, změny organizační struktury apod. - o poskytnutí garance na realizaci implementačních prací související s instalací nových prvků a služeb

Část B: Převzetí služeb

Převzetí služeb zahrnuje zejména tyto činnosti:

- Představení týmu (prezenční schůzka), prezentace rozdělení rolí a úloh mezi členy týmu, předání kontaktů
- Prezentace systému stávajícím poskytovatelem
- Prezentace třetích osob poskytujících plnění související s objednateli
- Harmonogram přebírání služeb
- Předání / převzetí dokumentace a kontrola úplnosti co do rozsahu a detailu
- Návrh přístupových práv, předání přístupů
- Předání / převzetí dokumentace a kontrola obsahu dokumentace se skutečným stavem infrastruktury,
- Testování a ověření funkčnosti služby v souladu s předloženou dokumentací – zejména Zálohový plán,
- kontrola nastavení přístupu a kontrola bezpečnosti systému
- Převzetí monitoringu a podpory
- Převzetí rozpracovaných úloh
- Podpis protokolu o převzetí služby
- Zrušení přístupů stávajícího dodavatele do infrastruktury

Poskytovateli je na převzetí služby vyhrazeno maximálně 30 kalendářních dnů od doručení písemné výzvy objednatele dle odst. 1.1. smlouvy (a to v termínu dle odst. 2.2. smlouvy). Před započatím převzetí služby poskytovatel zadefinuje požadavky na součinnost objednatele a stávajícího poskytovatele.

Část B: Ukončení a předání služeb

Poskytovatel povinen poskytnout objednateli nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle smlouvy či jejich příslušné části na objednatele nebo objednatelem určenou třetí osobu tak, aby objednateli nevznikla škoda, přičemž poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a to do doby zániku smluvního vztahu. Současně je i před zánikem smluvního vztahu poskytovatel povinen v rámci součinnosti dle předchozí věty poskytnout objednateli nebo jím určeným třetím osobám informace potřebné k převedení činností dle této smlouvy novému poskytovateli služeb

Poskytovatel je povinen do 30 pracovních dnů před ukončením smlouvy předat objednateli zaktualizovanou dokumentaci podpory a správy systémové infrastruktury objednatele, která zahrnuje:

- (i) dokumentaci systému
 - o procesní dokumentaci (včetně detailních popisů procesů);
 - o bezpečnostní dokumentaci;
 - o popis technologické infrastruktury včetně popisu a nastavení virtuálního prostředí;
 - o popis řešení vysoké dostupnosti systému;
 - o popis konfigurace databází;
 - o popis nastavení operačních systémů;
 - o popis datového modelu;
 - o popis konfigurace aplikačních serverů.
- (ii) úplné a aktuální zdrojové kódy komponent Systému vytvořených poskytovatelem v průběhu plnění předmětu Smlouvy;
- (iii) úplné a aktuální skripty používané poskytovatelem při poskytování Služeb a plnění předmětu Smlouvy;
- (iv) seznam platných administrátorských účtů ke spravovaným systémům, operačním systémům, aplikacím, databázím, a platných hesel k nim a seznam platných servisních účtů pro běh procesů, jobů atd. a hesel k management rozhraní jednotlivých komponent a zařízení;
- (v) seznam využitých softwarových licencí poskytnutých Poskytovatelem v rámci dodávky Systému s licenčními klíči a informací, do kdy má na daný software pořízenou platnou maintenance nebo software assurance;
- (vi) seznam platných uživatelských účtů za všechna prostředí;
- (vii) seznam všech užitých certifikátů s uvedením doby platnosti včetně popisu a podrobného postupu pro jejich obnovu;
- (viii) aktuální a úplnou verzi Configuration management database;
- (ix) dvě sady plně čitelných a funkčních záloh, ze kterých lze provést kompletní obnovení Systému;
- (x) provozní deník;
- (xi) popis high level architektury včetně popisu aplikační vrstvy;
- (xii) úplnou knowledge base týkající se poskytování Služeb (popř. popis uzavřených požadavků v Service Desku Objednatele a Service Desku Poskytovatele);
- (xiii) popis současného stavu monitoringu a dohledů včetně popisu monitoringu běhu Systému;
- (xiv) aktuální seznam standardních provozních úkonů pro údržbu Systému a nástroje k tomu používané (skripty, statistiky, monitoring, ...);
- (xv) aktuální seznam požadavků na rozvoj Systému;
- (xvi) aktuální seznam otevřených požadavků v Service Desku Poskytovatele a požadavků na Poskytovatele v Service Desku Objednatele;

Připravit soupis nedokončených plnění k předpokládanému dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení;

Poskytovateli je vyhrazeno na předání služby maximálně 30 kalendářních dnů od doručení písemné výzvy objednatele dle odst. 1.1. smlouvy.

Část D: Pravidla pro poskytování a vyhodnocení kvality služeb

Služby označené jako „pravidelně poskytované“ se rozdělují do následujících kategorií vad (incidentů):

Priorita	Vada/incident	Popis
1 - kritická	Kategorie A	Prostředí nebo jeho části/komponenty/služby nejsou použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost a řádné užití prostředí nebo jeho částí/komponent/služeb. Tento stav ohrožuje nebo znemožňuje běžný provoz systémového prostředí nebo služeb, případně může objednateli a dalším subjektům způsobit větší finanční nebo jiné škody. Za incident s prioritou A bude považován jakýkoliv nesplněný požadavek v rámci poskytování bezpečnostní služby/ Zranitelnost. Poskytovatel je povinen bezodkladně odstranit kritickou zranitelnost na spravovaných prvcích objednatele, které jsou aktivně zneužitelné.
2 - střední	Kategorie B	Funkčnost prostředí nebo jeho částí/komponent/služeb je ve svých funkcích sníženo tak, že tento stav omezuje běžný provoz systémového prostředí.
3 - nízká	Kategorie C	Ostatní - drobné vady, které nespadají do kategorií A a/nebo B.

Pro garantování parametrů služby, jsou definovány tyto pojmy:

Odezva (response time) – časová lhůta, ve které je poskytovatel povinen písemně odpovědět na požadavek objednatele předaný hot-line, a to buď odmítnutím, nebo přijetím požadavku.

Za **obnovení služby (fix time)** se považuje doba od vzniku incidentu do doby jeho vyřešení. Obnovení služby se vztahuje na celkovou operaci od analýzy, přes vytvoření, realizaci až po otestování funkčnosti provedené operace (tzn., že pokud např. úpravu konfigurace je třeba provést na serveru a na zálohovací knihovně, vztahuje se daná reakční lhůta na realizaci na obou prvcích). V případě reklamace způsobu vyřešení incidentu nebo při snížení kategorie incidentu se doba vzniku incidentu nemění.

Za **dobu vzniku** incidentu se považuje okamžik, kdy objednatel incident nahlásil písemně e-mailem poskytovateli na jeho hot-line. V případě nedostupnosti poštovních služeb (e-mail) se za dobu vzniku incidentu považuje okamžik uskutečnění telefonického oznámení poskytovateli na jeho hot-line.

Za **dobu vyřešení** incidentu se považuje okamžik, kdy objednatel potvrdí písemně e-mailem poskytovateli na jeho hot-line opětovnou funkčnost systému¹.

Režim služby definuje dobu, kdy je služba poskytována;

- režim 7 x 24 znamená, že je služba poskytována 7 dnů v týdnu 24 hodin denně;

¹ Lhůta pro obnovení kritické služby je maximálně 16 hod., a to v režimu 7 x 24. Pracovníci objednatele jsou k dispozici 7 x 24 hod. Lhůta pro písemné potvrzení opětovné funkčnosti systému zasílané poskytovateli je interním předpisem objednatele stanovena v trvání max 2 hod. Bude-li tato lhůta 2 hod. na straně objednatele překročena, nemůže být pochybení na straně objednatele připisováno k tíži poskytovatele.

Příloha č.1 smlouvy

- režim 5 x 8 znamená, že je služba poskytována v pracovní dny v době od 08:00 do 16:00 hodin.

V rámci dodávky služeb je poskytovatel povinen garantovat objednateli dostupnost služby 99,8% a následující reakční lhůty.

Priorita	Odezva	Obnovení služby maximálně do	Režim služby
1 - kritická	1 hodina	16 hodin (do uvedené doby se nezapočítává doba obnovy ze záloh)	7 x 24
2 - střední	2 hodiny	24 hodin tj. 3. pracovní den	5 x 8
3 - nízká	NBD	10 pracovních dnů	5 x 8

Reakční lhůty „Odezva“ a „Obnovení služby“ se počítá v rámci hodin „Režim služby“.

Pro jasné pochopení uvádíme vysvětlení na příkladu incidentu střední priority: doba vzniku incidentu v pondělí ve 14hod., obnovení služby bez sankce maximálně do čtvrtka 14 hod.

Dostupnost služby

Doba nedostupnosti služby se začne počítat od doby nahlášení **incidentu kategorie A** poskytovateli do doby jeho vyřešení a potvrzení funkčnosti objednatelem nebo do doby dosažení stavu, kdy je incident přeřazen do nižší kategorie. Ostatní incidenty kategorie B a C se do výpočtu dostupnosti služby nezahrnují.

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Režim služby	7 x 24
Minimální požadovaná dostupnost technické a systémové infrastruktury vyjádřená v procentech	99,8 %

Postup výpočtu pro dané vyhodnocovací období (měsíc):

$$D = (CT - N) / CT * 100$$

Kde:

D – vypočtená hodnota dostupnosti (v %)

CT – celková doba provozu v daném vyhodnocovacím období (v minutách), tj. počet dnů v měsíci *24*60

N – celková doba nedostupnosti služby (v minutách) za vyhodnocovací období

N_{99,8} je takový počet minut nedostupnosti, kde D = 99,8%

	Počet dnů v měsíci	28	29	30	31
CT	celková doba provozu v daném vyhodnocovacím období (v minutách), tj. počet dnů v měsíci *24*60	40320	41760	43200	44640
N	celková doba nedostupnosti služby (v minutách)	80	83	86	89
D		99,80159	99,80125	99,80093	99,80063
N _{99,8}	Délka přípustného výpadku - bez sankcí	80 min	83 min	86 min	89 min

Do doby nedostupnosti (N) se nezapočítávají servisní okno, plánovaná odstávka a mimořádné události bez vlivu na dostupnost.

Servisní okno je čas vymezený pro provádění servisních činností, údržby, profylaxe, zálohování a dalších činností, které neumožňují běžný provoz prostředí a jednotlivých služeb. V rámci systémového prostředí jsou rozlišena následující servisní okna:

- v čase 00:00 až 04:00, využití tohoto času je podmíněno souhlasem objednatele
- 1x měsíčně mimo pracovní dobu v délce 9 hodin, využití tohoto času je podmíněno souhlasem objednatele.

Plánovaná odstávka je doba, kdy bude systémové prostředí uvedeno do stavu mimo provoz. Plánovaná odstávka musí být projednána a schválena Objednatelem nejméně 14 kalendářních dnů před odstavením Prostředí. Do plánovaných odstávek nebo servisních oken se nepočítají časy výpadku systémového prostředí a služeb způsobené chybou pracovníků Účastníka, incidentem nebo havárií.

Mimořádné události bez vlivu na dostupnost služeb jedná se o takové události, které nemůže poskytovatel ovlivnit (tj. chybou, za jejíž odstranění odpovídají výrobci HW a SW nebo jiná třetí strana).

Služby označené jako „[Ad-hoc](#)“ budou aktivovány postupem definovaným ve smlouvě.

- Max. doba odezvy přijetí požadavku na plnění služby: je 4 hod v režimu 5 x 8, služba bude poskytována v pracovní dny v době od 08:00 do 16:00 hodin.
- Max. doba realizace: 3 pracovní dny v režimu 5 x 8, služba bude poskytována v pracovní dny v době od 08:00 do 16:00 hodin, pokud objednatel nestanoví lhůtu delší.
- Pokud bude realizován požadavek složitější povahy jehož pracnost přesáhne 24 člověka hodin a bude realizován nad více jak 3 službami, pak max. doba realizace bude prodloužena na 10 pracovních dnů v režimu 5 x 8, služba bude poskytována v pracovní dny v době od 08:00 do 16:00 hodin, pokud objednatel nestanoví lhůtu delší.

Za nedodržení maximální doby realizace bude poskytovateli účtována sankce.

Protokol o dostupnosti služby

DOSTUPNOST			
Vyhodnocovací období	kalendářní měsíc: DOPLNÍ POSKYTOVATEL]		
Režim	24 x 7		
Parametr	Jednotka	Požadovaná hodnota	Dosažená hodnota
Minimální dostupnost	[%/období]	99,8	DOPLNÍ POSKYTOVATEL]
Dosažená hodnota dostupnosti - postup výpočtu: $D = (CT - N) / CT * 100$ Kde: D – vypočtená hodnota dostupnosti (v %) CT – celková doba provozu v daném vyhodnocovacím období (v minutách), tj. počet dnů v měsíci * 24 * 60 N – celková doba nedostupnosti služby v daném vyhodnocovacím období (v minutách)			

V **dostupnosti** nejsou zahrnuty následující plánované odstávky:

Datum	Čas (od-do)	Důvod

Mimořádné události bez vlivu na dostupnost služeb:

Významné události ve vyhodnocovaném období bez vlivu na **dostupnost** služeb.

Datum	Čas (od-do)	Důvod

Mimořádné události s vlivem na dostupnost služeb:

Významné události ve vyhodnocovaném období s vlivem na **dostupnost** služeb.

Incidenty kategorie A

Datum	Čas (od-do)	Doba nedostupnosti služby (v min)	Popis
			N – celková doba nedostupnosti služby

Vyhodnocení doby obnovení služby

Incidenty kategorie B a C

Datum	Čas (od-do)	Překročení maximální doba realizace v min	Popis

Příloha č.2 smlouvy

Příjemce potvrzuje, že s uvedenou informací souhlasí a výše uvedené akceptuje.
Služba ne/byla poskytována v souladu se smlouvou.

Aplikace sankcí:	Ano/Ne
------------------	--------

V Praze: DD.MM.YYYY

Za objednatele:
xxxxxxx

Za poskytovatele:
xxxxxxx

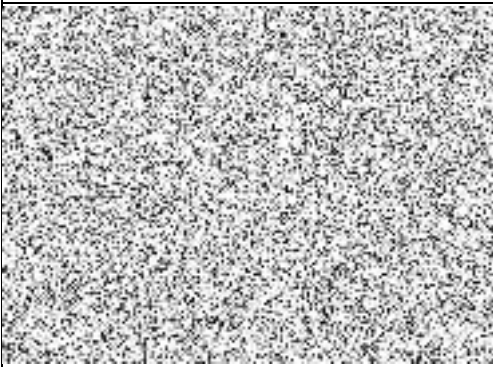
Seznam členů realizačního týmu poskytovatele

Realizační tým musí být složený nejméně ze tří osob, přičemž osoby nominované do realizačního týmu musí splňovat tyto role/požadavky:

- 1 x Vedoucí realizačního týmu
- 1 x Systémový architekt technologické infrastruktury
- 2 x Systémový administrátor Microsoft Windows Server
- 1 x Databázový administrátor
- 1 x Systémový administrátor Citrix XenApp
- 1 x Bezpečnostní administrátor

Jeden člen realizačního týmu může zároveň splňovat více výše uvedených požadavků. V úhrnu musí všichni členové realizačního týmu splňovat všechny výše uvedené požadavky a zároveň musí být dodržen minimální počet členů realizačního týmu účastníka.

Přehled

Jmenný seznam členů realizačního týmu	Role (přípustná je kumulace rolí)
	Vedoucí realizačního týmu
	Systémový architekt technologické infrastruktury
	Systémový administrátor Microsoft Windows Server
	Systémový administrátor Microsoft Windows Server
	Databázový administrátor
	Systémový administrátor Citrix XenApp
	Bezpečnostní administrátor

A. Detailní karta člena týmu

Titul, jméno a příjmení (titul, jméno a příjmení)	
Kontaktní údaje (mobilní telefon, e-mail)	
Postavení člena týmu vůči dodavateli (např. zaměstnanec, PDC, poddodavatel,...)	zaměstnanec
Znalost českého nebo slovenského jazyka na komunikační úrovni (např. ano/ne)	ano

B. Detailní karty rolí

Název role	Vedoucí realizačního týmu
Vysokoškolské vzdělání v magisterském studijním programu: Účastník doplní Ano/Ne a název školy	
Délka odborné praxe:	
Požadavek na doložení certifikace (označení dokladů/certifikátů, včetně údaje o platnosti certifikátu Požadavek: ITIL minimálně v úrovni Foundation	
Požadavek na doložení úrovně zkušeností:	
Projekt č.1	
Parametry infrastruktury:	

¹ Pokud projekt trvá déle jak 6 měsíců u jednoho objednatele, lze jej vykázat opakovaně.

Informace o projektu	

Projekt č.2	
Parametry infrastruktury:	
Informace o projektu	
Projekt č.3	
Parametry infrastruktury:	
Informace o projektu	

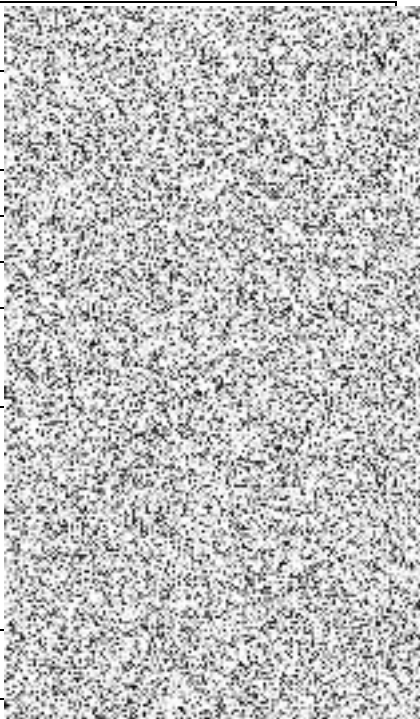
--	--

Název role	Systémový architekt technologické infrastruktury	
Vysokoškolské vzdělání v magisterském studijním programu: <i>Účastník doplní Ano/Ne a název školy</i>		
Délka odborné praxe:		
Požadavek na doložení úrovně zkušeností: Níže účastník popíše 3 témata/okruhy/řešení problémů, které zastával v roli systémový architekt technologické infrastruktury a osobně řešil v infrastruktuře objednatele, přičemž finanční rozsah řešeného problému (tj. návrh a/nebo dodávky a/nebo instalace a /nebo implementace a/nebo podpora provozu) převyšoval částku 600 tis Kč bez DPH, implementace řešení proběhla maximálně v průběhu 18 po sobě jdoucích měsíců, přičemž parametry infrastruktury odpovídaly minimálně těmto hodnotám; vysoká dostupnost D = 99 %, využívající virtualizační platformou Hyper-V nebo VMware; architektura informačního systému byla tvořená minimálně 14-ti fyzickými servery a 60-ti virtuálními servery rozloženými do minimálně 3 různých lokalit ² , přičemž virtuální servery byly součástí clusterových řešení a klíčovým prvkem těchto řešení byl load balancing/failover mechanismus.		
Projekt/téma/okruh/problém č.1		
Parametry infrastruktury:	Počet fyzických serverů:	
	Počet virtuálních serverů:	
	Lokality:	
	Virtualizace – nástroj:	
	Požadovaná dostupnost infrastruktury:	
	Clusterové řešení: ano/ne, popis typu	
	Load balancing /failover mechanismus: ano/ne, popis	
Informace o tématu/problému	Název objednatele:	
	Finanční rozsah:	
	Časové upřesnění řešeného tématu od-do:	
	Předmět, konkrétní popis řešeného tématu	

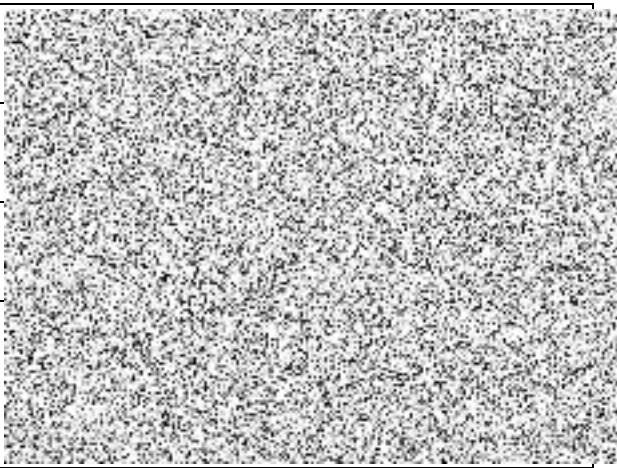
² Př. Primární lokalita, záložní lokalita a pobočka

	Stručný popis výsledného/navrženého řešení	
	Informace, zda bylo navržené řešení implementováno:	

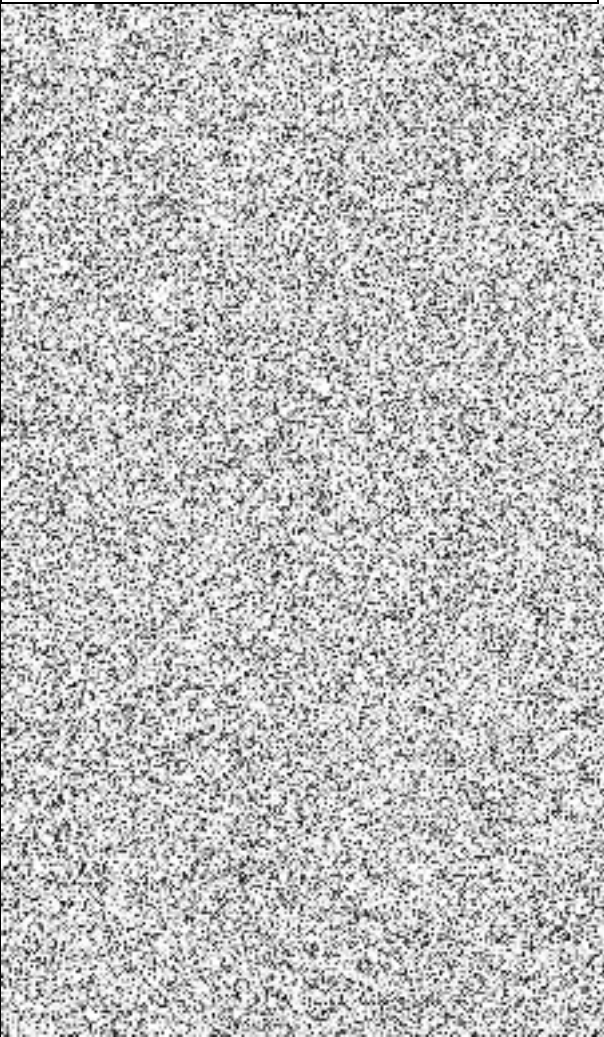
Projekt/téma/okruh/problém č.2		
Parametry infrastruktury:	Počet fyzických serverů:	
	Počet virtuálních serverů:	
	Lokality:	
	Virtualizace – nástroj:	
	Požadovaná dostupnost infrastruktury:	
	Clusterové řešení: ano/ne, popis typu	
	Load balancing /failover mechanismus: ano/ne, popis	
Informace o tématu/problému	Název objednatele:	
	Finanční rozsah:	
	Časové upřesnění řešeného tématu od-do:	
	Předmět, konkrétní popis řešeného tématu	
	Stručný popis výsledného/navrženého řešení	
	Informace, zda bylo navržené řešení implementováno:	
Projekt/téma/okruh/problém č.3		
Parametry infrastruktury:	Počet fyzických serverů:	
	Počet virtuálních serverů:	
	Lokality:	
	Virtualizace – nástroj:	
	Požadovaná dostupnost infrastruktury:	

	Clusterové řešení: ano/ne, popis typu	
	Load balancing /failover mechanismus: ano/ne, popis	
Informace o tématu/problému	Název objednatele:	
	Finanční rozsah:	
	Časové upřesnění řešeného tématu od-do:	
	Předmět, konkrétní popis řešeného tématu	
	Stručný popis výsledného/navrženého řešení	
	Informace, zda bylo navržené řešení implementováno:	

C. Detailní karta člena týmu

Titul, jméno a příjmení (<i>titul, jméno a příjmení</i>)	
Kontaktní údaje (<i>mobilní telefon, e-mail</i>)	
Postavení člena týmu vůči dodavateli (<i>např. zaměstnanec, PDC, poddodavatel, ...</i>)	
Znalost českého nebo slovenského jazyka na komunikační úrovni (<i>např. ano/ne</i>)	

D. Detailní karty rolí

Název role	Systémový administrátor Microsoft Windows Server
Vzdělání	
Délka odborné praxe:	
Popis konkrétní vykonávané praxe/činnosti <i>dodavatel uvede popis zkušeností této osoby, popis služby, doby realizace a název objednatele projektu, s nimiž má tato osoba zkušenosti</i>	
Požadavek na doložení certifikace (<i>označení dokladů/certifikátů, včetně údaje o platnosti certifikátu</i>)	

Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE)
minimálně v jedné z následujících specializací:

- Cloud Platform and Infrastructure,
- Private Cloud,
- Productivity,
- Server Infrastructure

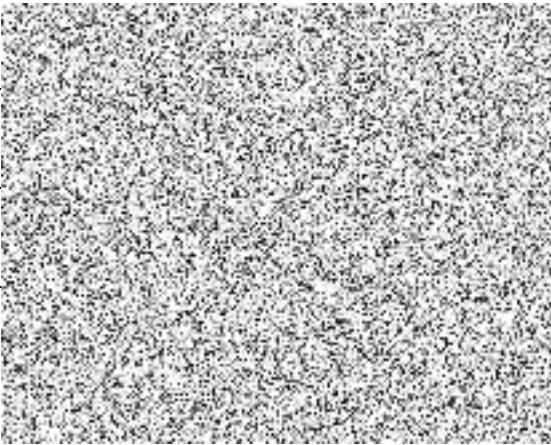
nebo

Microsoft Certified Azure Solutions Architect
Expert

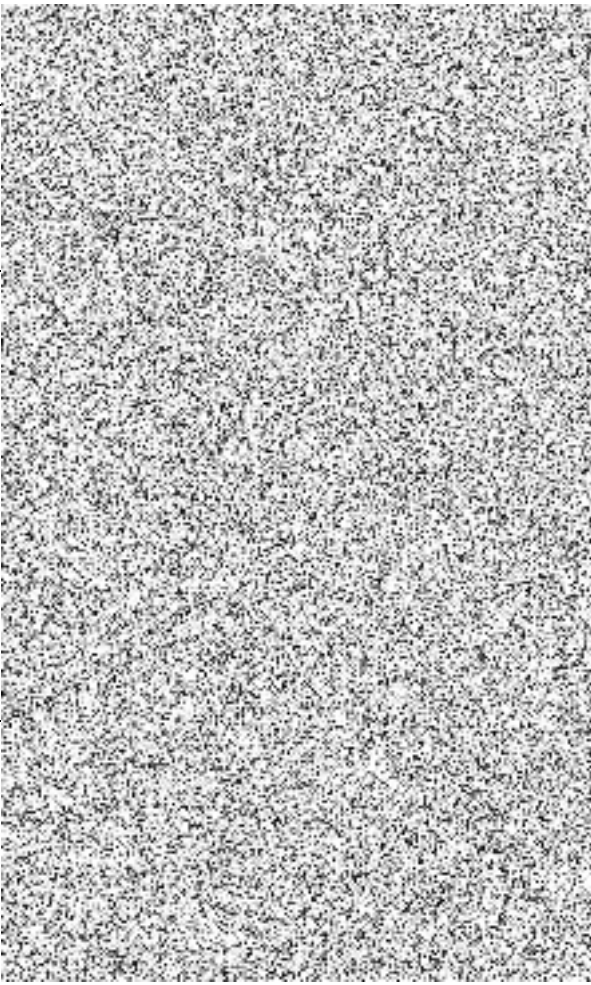
nebo certifikát obdobný shodné úrovně



E. Detailní karta člena týmu

Titul, jméno a příjmení (<i>titul, jméno a příjmení</i>)	
Kontaktní údaje (<i>mobilní telefon, e-mail</i>)	
Postavení člena týmu vůči dodavateli (<i>např. zaměstnanec, PDC, poddodavatel, ...</i>)	
Znalost českého nebo slovenského jazyka na komunikační úrovni (<i>např. ano/ne</i>)	

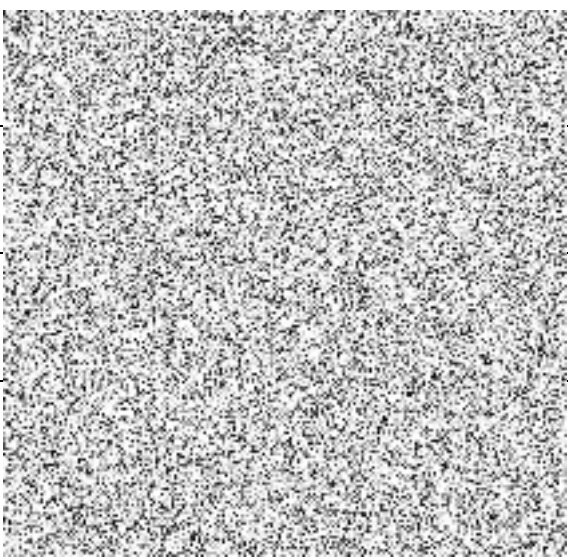
F. Detailní karty rolí

Název role	Systémový administrátor Microsoft Windows Server
Vzdělání	
Délka odborné praxe:	
Popis konkrétní vykonávané praxe/činnosti <i>dodavatel uvede popis zkušeností této osoby, popis služby, doby realizace a název objednatele projektu, s nimiž má tato osoba zkušenosti</i>	
Požadavek na doložení certifikace (<i>označení dokladů/certifikátů, včetně údaje o platnosti certifikátu</i>) Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) minimálně v jedné z následujících specializací: – Cloud Platform and Infrastructure, – Private Cloud,	

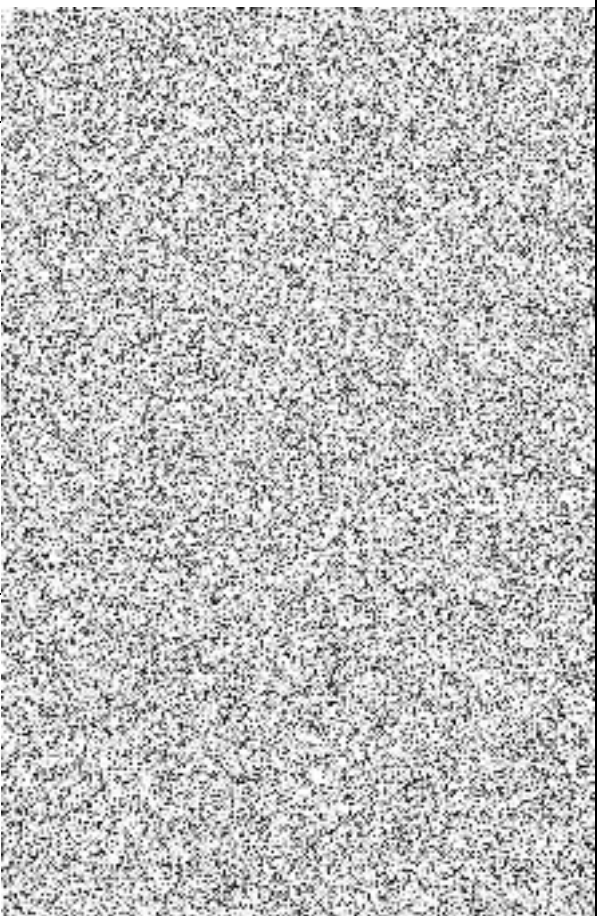
Příloha č.3 smlouvy

– Productivity, – Server Infrastructure nebo Microsoft Certified Azure Solutions Architect Expert nebo certifikát obdobný shodné úrovně	
--	--

G. Detailní karta člena týmu

Titul, jméno a příjmení <i>(titul, jméno a příjmení)</i>	
Kontaktní údaje <i>(mobilní telefon, e-mail)</i>	
Postavení člena týmu vůči dodavateli <i>(např. zaměstnanec, PDČ, poddodavatel,...)</i>	
Znalost českého nebo slovenského jazyka na komunikační úrovni <i>(např. ano/ne)</i>	

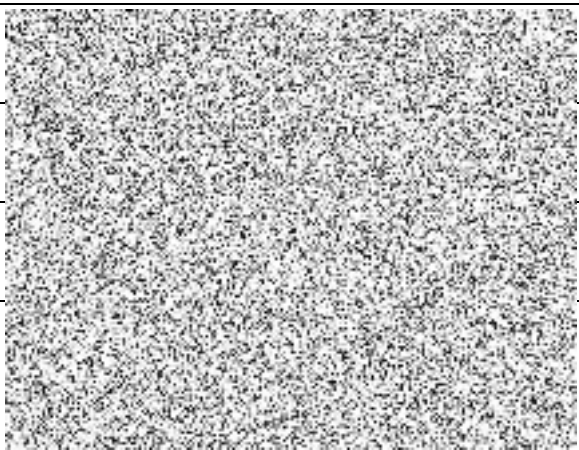
H. Detailní karty rolí

Název role	Databázový administrátor
Vzdělání	
Délka odborné praxe:	
Popis konkrétní vykonávané praxe/činnosti <i>) dodavatel uvede popis zkušeností této osoby, popis služby, doby realizace a název objednatele projektu, s nimiž má tato osoba zkušenosti</i>	
Požadavek na doložení certifikace <i>(označení dokladů/certifikátů, včetně údaje o platnosti certifikátu)</i> Microsoft Technology Associate (MTA) – Database nebo Azure Database Administrator Associate nebo certifikát obdobný shodné úrovni	

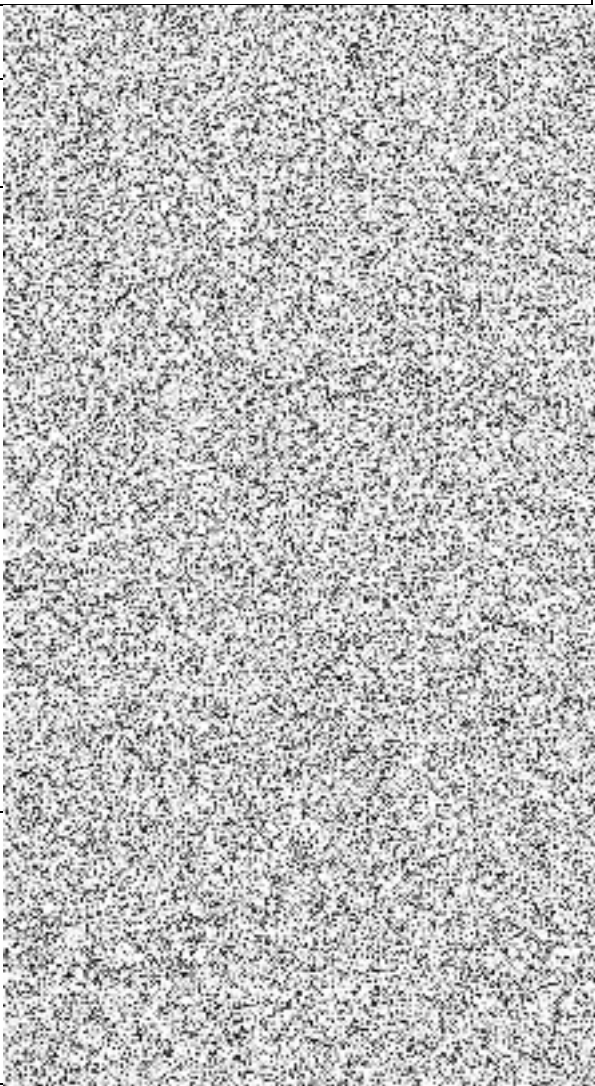
r)



A. Detailní karta člena týmu

Titul, jméno a příjmení (<i>titul, jméno a příjmení</i>)	
Kontaktní údaje (<i>mobilní telefon, e-mail</i>)	
Postavení člena týmu vůči dodavateli (<i>např. zaměstnanec, PDC, poddodavatel, ...</i>)	
Znalost českého nebo slovenského jazyka na komunikační úrovni (<i>např. ano/ne</i>)	

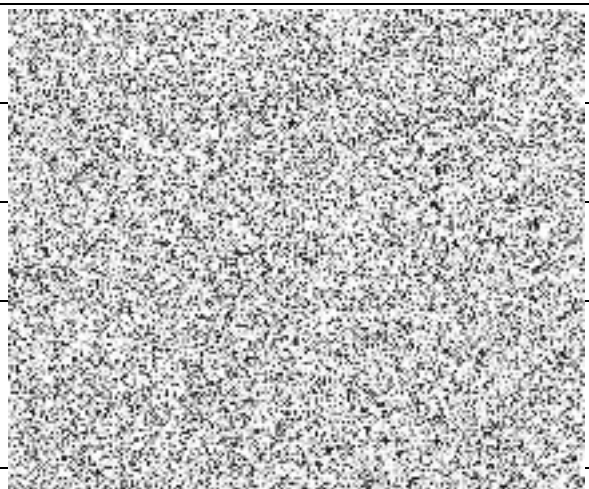
B. Detailní karty rolí

Název role	Systémový administrátor Citrix XenApp
Vzdělání	
Délka odborné praxe:	
Popis konkrétní vykonávané praxe/činnosti <i>dodavatel uvede popis zkušeností této osoby, popis služby, doby realizace a název objednatele projektu, s nimiž má tato osoba zkušenosti</i>	
Požadavek na doložení certifikace (<i>označení dokladů/certifikátů, včetně údaje o platnosti certifikátu</i>) Citrix Certified Associate – Virtualization (CCA – V) nebo Citrix Certified Professional – Virtualization (CCP – V) nebo Citrix Certified Expert – Virtualization (CCE – V)	

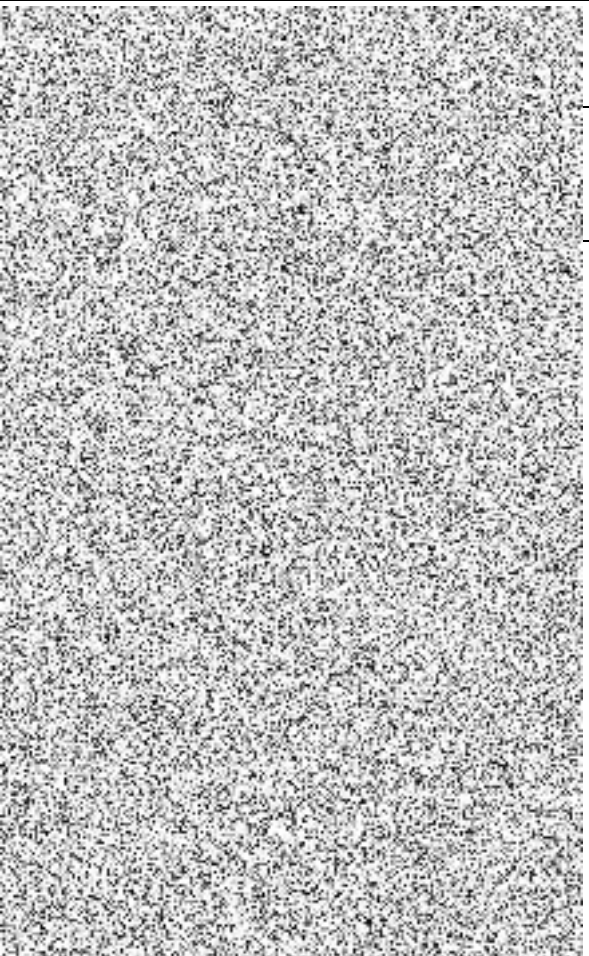
Příloha č.3 smlouvy

nebo certifikát obdobný shodné úrovni	
---------------------------------------	--

A. Detailní karta člena týmu

Titul, jméno a příjmení <i>(titul, jméno a příjmení)</i>	
Kontaktní údaje <i>(mobilní telefon, e-mail)</i>	
Postavení člena týmu vůči dodavateli <i>(např. zaměstnanec, PDC, poddodavatel, ...)</i>	
Znalost českého nebo slovenského jazyka na komunikační úrovni <i>(např. ano/ne)</i>	

B. Detailní karty rolí

Název role	Bezpečnostní administrátor
Vzdělání	
Délka odborné praxe:	
Popis konkrétní vykonávané praxe/činnosti <i>dodavatel uvede popis zkušeností této osoby, popis služby, doby realizace a název objednatele projektu, s nimiž má tato osoba zkušenosti</i>	

Požadavek na doložení certifikace

(označení dokladů/certifikátů, včetně údaje o platnosti certifikátu)

Certified ethical hacker

nebo certifikát obdobný shodné úrovně



Seznam poddodavatelů

Dodavatel čestně prohlašuje, že předmět smlouvy bude plnit sám, bez účasti poddodavatele.

V Olomouci dne dle el. podpisu

Elektronický podpis oprávněné osoby

RNDr. Petr Zeman,
MBA

Digitálně podepsal RNDr. Petr
Zeman, MBA
Datum: 2024.10.21 08:38:46 +02'00'

.....
Petr Zeman
místopředseda představenstva

Ing. Svatopluk
Beneš, MBA

Digitálně podepsal Ing.
Svatopluk Beneš, MBA
Datum: 2024.10.21
08:55:27 +02'00'

.....
Svatopluk Beneš
člen představenstva

Potvrzení o praxi studenta v rámci SOZV

Sociálně odpovědné zadávání - § 6 odst. 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, oblast: Podpora vzdělávání, praxe a rekvalifikace

V souvislosti se sociálně odpovědným zadáváním veřejných zakázek Odběratel požaduje, aby Dodavatel nabídl vysokoškolskému nebo středoškolskému studentovi/studentům praxi v rozsahu min. 480 odpracovaných hodin¹. Předmětem vykonávané praxe budou činnosti tematicky blízké předmětu plnění veřejné zakázky. Praxe dle uvedených podmínek musí být vykonána a Dodavatelem doložena nejpozději do 30. listopadu 2026. Na nesplnění smluvní povinnosti je vázána sankce.

Potvrzení o studentské praxi bude Odběrateli doručeno prostřednictvím systému NEN.

Název a označení veřejné zakázky:	Technická podpora a správa systémové infrastruktury N006/24/V00018323
--	---

Kontaktní osoba pro organizační náležitosti sjednání praxe jméno, telefon, e-mail	
Odborný garant/mentor praxe jméno, telefon, e-mail	

Jméno studenta	Doplň student po vykonání praxe
Kontakt (mobil, e-mail)	Doplň student po vykonání praxe
Název školy	Doplň student po vykonání praxe
Termín, v němž byla praxe vykonána (od -do)	Doplň student po vykonání praxe
Počet hodin praxe	Doplň student po vykonání praxe
Předmět praxe/popis vykonávaných činností	Doplň student po vykonání praxe
Hodnocení, přínos, poznámky	Doplň student po vykonání praxe
Podpis studenta	Doplň student po vykonání praxe

¹ Jedná se o součet hodin odpracovaných jedním nebo několika studenty za dobu od uzavření smlouvy do data 30.11.2026. Dodavatel vyplní tento formulář pro každého studenta, který se praxi účastnil.