

číslo objednatele: 75/2025
číslo poskytovatele: S-HZS000008

Smlouva o poskytování pohotovostní služby a služby konzultační podpory

Smluvní strany:

1. Česká republika – Ministerstvo vnitra

Se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
IČO: 00007064
DIČ: CZ00007064
Zastoupená: Ministerstvo vnitra - generálním ředitelstvím Hasičského
záchranného sboru České republiky (dále jen „MV- GR HZS ČR“)
Právně jednající: plk. Ing. Michal Žůrek, MBA, ředitel odboru KIS
Doručovací adresa: MV - GR HZS ČR, Kloknerova 26, 148 01 Praha 414
ID datové schránky: 84taiur
Bankovní spojení: ČNB Praha 1
Číslo účtu: 8908-881/0710
Subjekt, kterému budou
služby poskytovány: MV-GR HZS ČR, Kloknerova 26, Praha 414
Kontaktní osoba:
- ve věcech smluvních:

- ve věcech technických:



dále jen „objednatel“

a

2. Simac Technik ČR, a.s.

Zapsán: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl
B, vložka 3190
Se sídlem: Radlická 740/113c, 158 00 Praha 5
IČO: 6309496
DIČ: CZ63079496
Právně jednající: Ing. Jaroslav Štefl, člen představenstva
Ing. Martin Jireček, předseda představenstva
Ing. Tomáš Kudělka, člen představenstva
Ing. Ivo Němeček, člen představenstva

Bankovní spojení: ČSOB
Číslo účtu: 8010-616133653/0300
Kontaktní osoba:
- ve věcech smluvních:



- ve věcech technických:



dále jen „poskytovatel“

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále „občanský zákoník“),
tuto smlouvu o poskytování *pohotovostní služby a služby konzultační podpory*
(dále jen „smlouva“):

ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka poskytovatele ze dne 17.04.2025, která byla pro účely zadání veřejné zakázky malého rozsahu zveřejněna pod číslem **N006/25/V00012094** prostřednictvím národního elektronického nástroje a byla vybrána jako nejvýhodnější.

I. Předmět plnění

1. Předmětem plnění této smlouvy je řádné, včasné a kvalitní poskytování *pohotovostní služby a služby konzultační podpory* blíže vymezených v čl. II odst. 7 a 8 této smlouvy za účelem udržení informačních a komunikačních technologií v objektech (budovách) objednatele poskytovatelem za podmínek uvedených v této smlouvě.
2. Za řádně a včas poskytnuté plnění uvedené v odst. 1 se objednatel zavazuje poskytovateli zaplatit cenu sjednanou v čl. VII této smlouvy.
3. *Pohotovostní služba a služba konzultační podpory* (dále také jen „služby“) bude poskytována pouze na informační a komunikační technologie objednatele, které jsou specifikovány v příloze č. 1 s názvem „*Seznam informačních a komunikačních technologií a popis služeb*“, která tvoří nedílnou přílohu této smlouvy.

II. Definice pojmů pro účely smlouvy

Smluvní strany se dohodly, že pro potřeby této smlouvy mají následující pojmy níže uvedený význam:

1. **KI** – komunikační struktura.
2. **SI** – systémová struktura.
3. **IS** – informační systémy.
4. **RsT** – zaručená doba zásahu.
5. **PA** – konzultační podpora.

6. **Reklamace** – výměna vadného zařízení (modulu) u výrobce.

7. **Pohotovostní služba – RsT 4 – 7x24 (zaručená doba zásahu dp 4 hodin on-site)**

Tato služba představuje servis KI a SI poskytovaný 7 dnů v týdnu, 24 hodin, s povinností nahlásit (oznámit) objednateli jméno řešitele závady (servisního případu) do 1 hodiny a zahájit činnosti spojené s řešením závady do 4 hodin po elektronickém nebo telefonickém potvrzení požadavku na odstranění závady na kontaktní adrese objednatele.

Parametry servisu KI a SI:

- | | |
|----------------------------------|-------------|
| - dostupnost servisu: | 365x7x24 |
| - zpětné volání: | do 1 hodiny |
| - zaručená doba zásahu: | do 4 hodin |
| - zaručená doba zásahu na místě: | do 4 hodin |

Tato pohotovostní služba slouží k řešení krizových situací týkajících se služeb:

I.A. Služba a síť

I.C. Služba VMware

I.D. Služba Windows server

8. **Služba konzultační podpory – PaTPODOHODE – konzultační podpora 5x9**

Tato služba představuje telefonickou, písemnou či místní podporu objednatele při řešení problému v provozu IS, požadavku na změnu konfigurace nebo odbornou konzultaci týkající se provozu IS.

Je poskytována objednateli v pracovních dnech v týdnu, v rozsahu 9 hodin v pracovním dni v době od 08:00 do 17:00 hodin, s povinností oznámit objednateli jméno řešitele konzultace do 1 hodiny a zahájit činnosti spojené s řešením požadavku (servisního případu) po dohodě s objednatelem po elektronickém nebo telefonickém potvrzení požadavku.

Tato služba není určena k řešení poruchových stavů.

Parametry konzultační podpory:

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------|
| - dostupnost podpory: | 5x9 (08:00-17:00) |
| - zpětné volání: | do 1 hodiny |
| - zaručená doba zahájení podpory: | po dohodě se zákazníkem |

Tato služba slouží k řešení požadavků na konzultační podporu týkajících se služeb:

I.A. Služba a síť

I.B. Služba Oracle

I.C. Služba VMware

I.D. Služba Windows server

I.E. Služba Linux

I.F. Služba Dohled

I.G. Služba Kyber

9. **Nahlášení požadavku** – postup nahlášení požadavku je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.

III. Doba a místo plnění

1. Poskytování služeb bude zahájeno max. do 10 kalendářních dnů po zveřejnění smlouvy na profilu zadavatele, však dříve, než je stanoveno v čl. X odst. 2 této smlouvy.
2. Místem plnění předmětu této smlouvy jsou objekty MV-GŘ HZS ČR nacházející se na území České republiky.

IV. Komunikace

1. Komunikace mezi smluvními stranami může být učiněna osobně, telefonicky, písemně (doporučeným dopisem, kurýrem, faxem) nebo prostřednictvím elektronické pošty a to prostřednictvím kontaktních osob uvedených na straně objednatele a poskytovatele v záhlaví této smlouvy.
2. Seznam oprávněných osob objednatele, které mohou nahlašovat požadavky, je uveden v příloze č. 3 této smlouvy a podle potřeby bude aktualizován.

V. Součinnost smluvních stran

1. Smluvní strany se dohodly, že poskytnutí pohotovostní služby poskytovatelem může mít zejména tyto podoby podle poskytovaného parametru servisu KI a SI specifikovaného v čl. II bodě 7. této smlouvy:
 - a) oprava/reklamacie u výrobce vadného zařízení (modulu);
 - b) výměna vadného zařízení (modulu);
 - c) dočasná výměna vadného zařízení (modulu) za jiný, ale funkčně zaměnitelný typ, a to po dobu nezbytnou pro opravu/reklamacii vadného zařízení;
 - d) update software či firmware,
 - e) změna, úprava či nová konfigurace software, firmware či HW zařízení,
 - i) zadokumentování změn.
2. Poskytovatel se zavazuje při poskytování služeb vyvinout maximální úsilí k odstranění aktuálních problémů na počítačové síti objednatele s vynaložením všech dostupných lidských a materiálních zdrojů, včetně náhradních a provizorních řešení tak, aby byly přednostně zabezpečeny základní funkce počítačové sítě objednatele.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo použít k plnění této smlouvy služeb třetí osoby, přičemž za případně způsobené škody odpovídá, jako by plnil sám.
4. V případě, že je objednatel v prodlení s placením svých peněžitých závazků vůči poskytovateli, je poskytovatel oprávněn přerušit jeho plnění podle této smlouvy a to až do okamžiku, kdy objednatel své peněžité závazky vůči poskytovateli úplně uhradí. Po dobu přerušení plnění podle tohoto ustanovení neběží poskytovateli lhůty k plnění podle této smlouvy, poskytovatel není v prodlení a nemohou vůči němu být uplatněny sankce dle čl. IX této smlouvy.

VI. Povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytovat poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k plnění této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje učinit veškerá opatření k ochraně své počítačové sítě, včetně veškerých technických zařízení a programového vybavení s ní souvisejícího, před jakýmkoli neoprávněným nebo chybným zásahem a před škodlivým působením jiných vlivů.
3. Jakékoliv modifikace, přemístění nebo jiné změny počítačové sítě, včetně veškerých technických zařízení a programového vybavení, s nímž souvisí plnění této smlouvy, je objednatel povinen neprodleně písemně oznámit poskytovateli.
4. Objednatel se zavazuje, že zajistí pracovníkům poskytovatele volný přístup do všech prostor dotčených plněním této smlouvy.
5. Objednatel bere na vědomí, že při prokázaném porušení ustanovení odst. 2. nebo 3. tohoto článku se na poskytnutí služeb nevztahují ujednání této smlouvy a případný zásah bude objednateli účtován odděleně podle platných ceníků poskytovatele.

VII. Cena a platební podmínky

1. Cena za provádění služeb byla stanovena na základě nabídky zhotovitele a činí:

Za pohotovostní služby:

- 3 000 Kč bez DPH/měs, DPH 630 Kč/měs, 3 630 Kč s DPH/měs,
- Celková cena za pohotovostní službu za 36 měs. s DPH je 130 680 Kč

Za služby konzultační podpory:

Č. služby	Typ služby	Jednotka/měs.	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
1.A	Služba a síť	1 hodina	900	189	1089
1.B	Služba Oracle	1 hodina	900	189	1089
1.C	Služba VMware	1 hodina	950	199,5	1149,5
1.D	Služba Windows server	1 hodina	500	105	605
1.E	Služba Linux	1 hodina	700	147	847
1.F	Služba Dohled	1 hodina	950	199,5	1149,5
1.G.	Služba Kyber	1 hodina	950	199,5	1149,5

2. Smluvní strany se dohodly, že uvedená cena je konečná a zahrnuje všechny náklady a výdaje vzniklé poskytovateli v souvislosti s plněním smlouvy a může být měněna pouze po dohodě smluvních stran formou písemných dodatků ke smlouvě.

3. Cena za provádění služeb je splatná na základě faktury vystavované poskytovatelem vždy zpětně jednou za kalendářní měsíc.

4. Faktura musí obsahovat všechny údaje uvedené v § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, dále musí obsahovat cenu bez DPH, DPH a celkovou cenu s DPH. V případě, že jsou fakturovány služby konzultační podpory, tak je poskytovatel povinen přiložit k faktuře originál vzájemně odsouhlaseného protokolu prací konzultační podpory, jehož obsah bude tvořit rozsah provedených prací v členění, jaká služba byla poskytnuta, v jakém časovém rozsahu a podpis oprávněné osoby uvedené v příloze č. 3 této smlouvy. Faktura bude hrazena bezhotovostně, bankovním převodem na účet zhotovitele uvedený na faktuře.

5. Faktura bude doručena na adresu:

MV – GŘ HZS ČR pošt. příhr. 69
Kloknerova 26
148 01 Praha 414

- na faktuře bude jako objednatel uvedeno:

ČR – Ministerstvo vnitra
Nad Štolou 936/3
170 34 Praha 7

- zastoupené – kontaktní adresa:

MV – GŘ HZS ČR
Kloknerova 26
pošt. příh. 69
148 01 Praha 414

6. Splatnost faktur se stanoví na 30 dní po obdržení faktury objednatelem. V případě prodlení s úhradou faktury je objednatel povinen uhradit zhotoviteli úroky z prodlení ve výši 0,05% za každý i započatý den prodlení z neuhrazené ceny za služby, tím není dotčeno právo objednatele na náhradu způsobené škody.

7. Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy faktura nebude obsahovat všechny předepsané náležitosti nebo nebude doložena originálem protokolu, je objednatel oprávněn fakturu poskytovateli ve lhůtě její splatnosti vrátit bez zaplacení. Oprávněným vrácením přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová 21denní lhůta splatnosti začíná běžet dnem doručení opravené faktury.

8. Za den úhrady dlužné částky se považuje den, kdy bude tato odepsána z účtu objednatele.

9. Objednatel nebude poskytovat jakékoliv zálohy.

VIII. Záruční podmínky

1. Je-li vzniklá vada odstranitelná prostou fyzickou náhradou zařízení či komponentu viz. čl. II odst. 6 této smlouvy jiným funkčně ekvivalentním zařízením, zavazuje se poskytovatel zajistit odstranění vzniklého problému nejdéle v zaručené době zásahu uvedené v čl. II odst. 7 této smlouvy. Zaručená doba zásahu a zaručená doba zásahu na místě začíná běžet po elektronickém nebo telefonickém potvrzení požadavku na odstranění závady na kontaktní adrese objednatele.
2. Po poskytnutí každého servisního případu bude pověřenými zástupci objednatele a poskytovatele sepsán protokol o ukončení servisního případu.
3. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včasným neposkytnutím potřebných informací nebo materiálů za strany objednatele.

IX. Sankce

1. V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků ve lhůtách stanovených v čl. II odst. 7 a 8 této smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu prodlení v případě, kdy dojde k poruše na centrálním prvku počítačové sítě objednatele a tato porucha bude mít za následek kompletní výpadek sítě nebo zamezení provozu všech důležitých aplikací, kterými se rozumí: Windows license services, Windows file server, Windows IIS, Windows update services, MS SQL, Hyper V.
2. V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků ve lhůtách stanovených v čl. II odst. 7 a 8 této smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu prodlení v případě, kdy dojde k poruše na zařízení přístupové vrstvy ICT infrastruktury a tato porucha bude mít za následek výpadek funkce koncového zařízení.
3. Povinnost platit sankce se nevztahuje na případy, kdy bylo plnění smluvních povinností vyplývajících z této Smlouvy znemožněno vyšší mocí.
4. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 21 dnů ode dne doručení písemně odůvodněné výzvy povinné smluvní straně.

X. Vznik, trvání a ukončení smlouvy

1. Tato smlouva je uzavřena a nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou.
2. Tato smlouva nabývá účinnosti po zveřejnění smlouvy na profilu zadavatele, uvedeném v čl. III odst. 1, ne však dříve než v den jejího zveřejnění na profilu zadavatele (viz. § 6 odst. 1, § 8 odst. 4 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, a § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o veřejných zakázkách).
3. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a skončí uplynutím 36 měsíců ode dne nabytí její účinnosti nebo dále smlouva skončí dnem, kdy je vyčerpána částka za poskytnuté služby ve výši 1 990 000,- Kč bez DPH.

4. Změny nebo doplnění této smlouvy mohou sjednávat pouze osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních nebo jimi k těmto jednáním zmocnění zaměstnanci. Všechny změny nebo doplnění smlouvy jsou platné pouze v podobě písemných vzestupně číslovaných dodatků ke smlouvě podepsaných osobami oprávněnými jednat ve věcech smluvních.

5. Smlouva může být předčasně ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran, odstoupením jedné ze smluvních stran nebo výpovědí.

6. Obě smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy jednostranně odstoupit v případě, že druhá smluvní strana opakovaně poruší své povinnosti z této smlouvy pro ni vyplývající, tzn. pokud povinná smluvní strana neprovede, ani po předchozím písemném upozornění strany oprávněné, účinná opatření směřující k nápravě, což smluvní strany považují za podstatné porušení smluvních povinností. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od smlouvy nebo ji vypovědět bez výpovědní doby v případě,

a) prodlení poskytovatele se zahájením plnění vyplývajícím z této smlouvy delším než 5 kalendářních dnů ode dne nabytí účinnosti této smlouvy,

b) prodlení poskytovatele s poskytováním pohotovostní služby dle čl. II odst. 7 této smlouvy delším než 5 kalendářních dnů,

c) prodlení poskytovatel s poskytováním služby konzultační podpory dle čl. II odst. 8 této smlouvy delším než 5 kalendářních dnů,

d) že hrozí přečerpání finančního limitu uvedeného v poslední větě odst. 3 tohoto článku.

7. Oznámení o odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně a doručeno druhé smluvní straně. Odstoupením od smlouvy není dotčen případný nárok na náhradu škody ani úhradu smluvních pokut.

8. Obě smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu ukončit výpovědí bez udání důvodu s tří měsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.

9. Smluvní strany berou na vědomí, že po ukončení smlouvy jsou povinny plnit své povinnosti pro ně vyplývající z čl. XI. této smlouvy. Rovněž ta ustanovení smlouvy, která z povahy věci přesahují účinnost smlouvy, zůstávají nedotčena až do jejich naplnění.

10. Smluvní strany se zavazují vzájemně vyrovnat své závazky a pohledávky do 21 dnů od ukončení této smlouvy.

XI. Mlčenlivost

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při realizaci této smlouvy získá od objednatele nebo o objednateli či jeho zaměstnancích a spolupracovnících a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu objednatele žádné třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem této smlouvy, ledaže se jedná:

- o informace, které jsou veřejně přístupné;

- o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
2. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti podle odst. 1 tohoto čl. všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy.
 3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy, odpovídá poskytovatel jako by povinnost porušil sám.
 4. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení účinnosti této smlouvy.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Ve věcech touto smlouvou neupravených se smluvní strany řídí právním řádem České republiky.
2. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně změnu základních identifikačních údajů uvedených v záhlaví této smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen dokumenty související s poskytováním předmětu smlouvy podle této smlouvy uchovávat nejméně po dobu deseti (10) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení k poslednímu zdanitelnému plnění dle této smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
4. Poskytovatel je povinen umožnit kontrolu dokumentů souvisejících s poskytováním podpory dle této smlouvy ze strany objednatele a jiných orgánů oprávněných k provádění kontroly, a to zejména ze strany Ministerstva vnitra ČR, Ministerstva financí ČR a případně dalších orgánů oprávněných k výkonu kontroly a ze strany třetích osob, které tyto orgány ke kontrole pověří nebo zmocní.
5. 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), osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
6. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud poskytovatel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této smlouvy.
7. Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu objednatele oprávněn postoupit práva a povinnosti z této smlouvy na třetí osobu.
8. Poskytovatel podpisem této smlouvy uděluje souhlas se zpracováním údajů uvedených ve smlouvě a to po dobu její platnosti a po dobu stanovenou pro archivaci. Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve smlouvě včetně ceny.
9. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna

2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Osobní údaje stran před odesláním budou anonymizovány v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

10. Smluvní strany se zavázaly řešit spory nejprve smírně. Nebude-li smírného řešení dosaženo, budou spory řešeny v soudním řízení. Veškeré spory vzniklé z této smlouvy se řídí platným českým právem.

11. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, každý s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

12. Smluvní strany prohlašují, že smlouva nebyla uzavřena v tísní ani za jednostranně nevýhodných podmínek, s ustanoveními této smlouvy souhlasí a na důkaz toho připojují své podpisy.

13. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:

1. Seznam informačních a komunikačních technologií a popis služeb
2. Postup nahlášení požadavku
3. Oprávněné osoby pro nahlašování požadavků

V Praze dne dle el. podpisu

V Praze dne dle el. podpisu

Za objednatele:

Za poskytovatele:

Mgr. Michal Žůrek
Digitálně podepsal
Mgr. Michal Žůrek
Datum: 2025.06.04
11:36:36 +02'00'

plk. Ing. Michal Žůrek, MBA
ředitel odboru KIS

Ing. Martin Jireček
Digitálně podepsal Ing.
Martin Jireček
Datum:
2025.06.03
12:56:54 +02'00'

Ing. Tomáš Kudělka
Digitálně podepsal Ing.
Tomáš Kudělka
Datum:
2025.06.03
21:39:12 +02'00'

Simac Technik ČR, a.s.

Příloha č.1: Seznam informačních a komunikačních technologií a popis služeb

ÚVODNÍ INFORMACE

Název veřejné zakázky: Správa IT infrastruktury MV-GŘ HZS ČR

PŘEDMĚT VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Předmětem podlimitní veřejné zakázky na služby je udržení informačních a komunikačních technologií (dále jen „IT infrastruktura“) v objektech MV-GŘ HZS ČR a specifikované sítě mimo objekt v potřebné a požadované funkčnosti včetně nezbytných inovací (dále jen „veřejná zakázka“).

Popis IT infrastruktury:

IT infrastruktura zadavatele tvoří ethernetovou síť 100M/1G/10G s hvězdicovou topologií, jejíž aktivní prvky jsou tvořeny přepínači Cisco a Brocade. V síti je zapojeno přibližně: 300 pracovních stanic a 60 serverů. Kromě toho jsou v ní implementovány technologie IP telefonie od společnosti Alcatel a Cisco. Součástí sítě je rovněž infrastruktura přístupových bodů sítě 802.11 b/g/n, sloužící pro připojení mobilních zařízení.

POPIS SLUŽEB

Služba konzultační podpory pro podporu provozu informačního systému s pohotovostní službou pro Ministerstvo vnitra – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. Poskytovatel bude zadavateli poskytovat tyto služby v období max. 36 měsíců nebo do vyčerpání celkové ceny za Správu IT 1,99 mil Kč bez DPH v následující konfiguraci:

- Pravidelné technologické konzultace
- Pohotovostní službu pro řešení krizových situací

Pravidelné technologické konzultace (služba konzultační podpory) budou poskytovány průběžně v období 36 měsíců v dohodnutém rozsahu nebo do vyčerpání celkové ceny za Správu IT 1,99 mil Kč bez DPH. Čerpání je plánováno na základě dohod technických kontaktních osob zadavatele a dodavatele.

V rámci konzultační podpory budou poskytovány tyto služby:

- Specialistu na místě (dle dohodnutého ceníku prací).
- Konzultační podpora bude poskytována na vyžádání oprávněného zástupce zadavatele.
- Podpora bude poskytována specialisty dodavatele.
- Vlastní technologické konzultace a správa technologií se týkají zejména níže uvedených oblastí.

1A/Služba sítě

- Administrace a konfigurace aktivní síťových prvků značky CISCO, Brocade
- Instalace nových aktivních prvků sítě LAN/WAN
- Konfigurace aktivních prvků sítě LAN/WAN
- Konfigurace balancerů F5 a HAproxy v síti LAN/WAN
- SW update aktivních prvků sítě LAN/WAN
- Preventivní údržba aktivních prvků sítě LAN/WAN
- Návrh a konzultace počítačové sítě LAN/WAN
- Řešení krizových situací v počítačové síti LAN/WAN
- Řešení bezpečnostní politiky LAN/WAN
- Administrace a konfigurace Cisco telefonie
- Zabezpečení a udržování SSL a VPN přístupů do LAN
- Plánování aktualizace systému

1B/Služba Oracle

- Administrace a konfigurace databázového systému Oracle
- Instalace a konfigurace software
- Nastavení, zálohování a obnova databází
- Návrh architektury pro zajištění bezpečnosti, dostupnosti a výkonnosti systému
- Konzultace k licencování a nasazení databázového systému Oracle
- Plánování aktualizace systému

1C/Služba VMware

- Administrace a konfigurace virtualizačního řešení
- Konzultace k licencování a nasazení řešení
- Instalace a nasazení virtuálních strojů
- Podpora interního ICT oddělení – kontrola událostí, řešení problémů, konfigurace

1D/Služba Windows server

- Design a správa aplikačních serverů
 - Nasazení a instalace služeb
 - Internet Information Services
 - MS SQL 2019 a starších
 - Podpora interního ICT oddělení - kontrola událostí, instalace a migrace aplikací a databází
- Design a správa souborových služeb
 - Systém souborů file serverů, správa prostředků (kvót, reporting)
 - Podpora interního ICT oddělení – kontrola událostí, řešení problémů, konfigurace
- Design a správa systémů pro aktualizaci software
 - Windows Server Update Services
 - Tvorba MSI balíčků pro aplikace třetích stran
 - Podpora interního ICT oddělení – kontrola událostí, testování aplikací, řešení problémů
- Design a správa Terminálové služby
 - Podpora interního ICT oddělení – kontrola událostí, konfigurace, řešení problémů
 - Hyper V

1E/Služba Linux

- Administrace a konfigurace Linuxových systémů (distribuce Oracle Linux, Ubuntu)
- Instalace a konfigurace software
- Návrh architektury pro zajištění bezpečnosti, dostupnosti a výkonnosti systému
- Plánování aktualizace systému

1F/Služba Dohled

- Podpora při správě a upgradech dohledového systému Solarwinds
- Preventivní kontrola databáze dohledového systému (MS SQL)
- Podpora interního ICT oddělení – kontrola událostí, konfigurace, řešení problémů

1G/Služba Kyber

- Na vyžádání kontrola a analýza bezpečnostních logů
- Podpora při nasazování a provozu síťových sond
- Podpora ICT při návrhu řešení pro prevenci kyberincidentů a tvorby dokumentace
- Asistence při testování bezpečnosti sítě
- Asistence při nasazování bezpečnostních záplat a protiopatření
- Konzultace k nasazení systémů dle aktuální vyhlášky o VIS

2B/Pohotovostní služba

Pro řešení krizových situací zahrnuje držení pohotovosti v dále uvedeném sjednaném rozsahu pro potřeby urgentních zásahů u zadavatele a dále na základě konkrétní žádosti zadavatele poskytnutí příslušných urgentních zásahů ve stanovených místech s určenou dobou odezvy na pracovišti zadavatele. O nutnosti urgentního zásahu pracovníka společnosti poskytovatele ve stanovených místech rozhoduje kontaktní osoba zadavatele po konzultaci s kontaktní osobou poskytovatele. V rámci urgentního zásahu bude provedeno zjištění možných příčin problémů, bude doporučen postup řešení a v případě možného provedení zásahu do systému, který problém odstraní nebo obejde, bude zásah proveden na místě.

Konfigurace pohotovostní služby je následující:

- Doba pohotovosti k výjezdu pracovníka poskytovatele na místo k zadavateli nepřetržitě (24 x 7 x 365) je požadována u služeb **sít', Windows server, VMware**
- Doba odezvy – dojezdu pracovníka společnosti dodavatele k zadavateli – 4 hodiny v době pohotovosti (místo dojezdu v Praze).
- V případě, že bude vhodnější a efektivnější problém řešit vzdáleným připojením, bude zásah proveden vzdáleným přístupem přes VPN.

Práce jsou prováděny konzultanty společnosti poskytovatele – popř. subdodavateli s vysokou odborností. V případě nedodržení parametrů pohotovostní služby je ukládána pokuta 3 000,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu.

Cena

Za poskytování pohotovostních služeb a služeb konzultační podpory bude vysoutěžena jako maximální a konečná za období maximálně 36 měsíců pro sjednaný předmět smlouvy, finančně nepřekročitelná a zahrnující veškeré náklady poskytovatele

Cena zahrnuje pohotovost 24 hodin x 7 dnů x 365 dnů v roce (366 dnů v přestupném roce), včetně software a hardware pro vzdálený přístup na straně poskytovatele.

Náklady na výjezd servisního technika do místa objednatele spojené s plněním této smlouvy jsou součástí jeho hodinové sazby.

Předpokládaný časový objem konzultační podpory za měsíc

Sítě: měs. cca 10 hod (počet hodin nemusí být vyčerpán, ale může být překročen)

Oracle: měs. cca 1 hod (počet hodin nemusí být vyčerpán, ale může být překročen)

Windows server: měs. cca 3 hod (počet hodin nemusí být vyčerpán, ale může být překročen)

VMware: měs. cca 2 hod (počet hodin nemusí být vyčerpán, ale může být překročen)

Linux: měs. cca 3 hod (počet hodin nemusí být vyčerpán, ale může být překročen)

Dohled: měs. cca 1 hod (počet hodin nemusí být vyčerpán, ale může být překročen)

Kyber: měs. cca 1 hod (počet hodin nemusí být vyčerpán, ale může být překročen)

Struktura finanční nabídky

Celková cena za správu IT se skládá z:

Celková cena pro vyplnění do NEN (pohotovostní služby/měs. bez DPH + ceny za služby konzultační podpory 1 hod./měs. bez DPH) bez DPH.

Pohotovostní služba: Cena za měsíc bez DPH

Služby konzultační podpory:

Sítě: Cena za 1 hod /měs. bez DPH

Oracle: Cena za 1 hod /měs. bez DPH

Windows server:) Cena za 1 hod /měs. bez DPH

VMware: Cena za 1 hod /měs. bez DPH

Linux: Cena za 1 hod /měs. bez DPH

Dohled: **Cena za 1 hod /měs. bez DPH**

Kyber: **Cena za 1 hod /měs. bez DPH**

Požadovaná kvalifikace: nutno doložit spolu s nabídkou (formou čestného prohlášení)

Všichni technici musí být schopni komunikovat s pracovníky zadavatele v českém nebo slovenském jazyce.

Sítě: certifikát stupně Cisco Gold Certified Partner, prokazatelné reference na projektech na datové síti (formou čestného prohlášení), a v min. finanční částce za provozování datových sítí ve výši min. 0,5 mil Kč/rok (cena s DPH)

- Minimálně jeden zaměstnanec musí mít certifikaci pro oblast LAN/WAN CCIE
- Minimálně jeden zaměstnanec musí mít certifikaci pro oblast IP telefonie CCNA Collaboration

Windows 2022: prokazatelné reference (min. 3 formou čestného prohlášení) ze správy prostředí Windows server

- Minimálně jeden zaměstnanec musí mít certifikaci pro oblast Design Serverů - HPE Accredited Technical Professional

Služba VMware:

- Minimálně jeden zaměstnanec musí mít certifikaci pro oblast VMWare VMWareCertified Professional for VSphere

Služba Kyber:

- Minimálně jeden zaměstnanec musí mít certifikaci pro oblast Bezpečnosti - CCNP Security a Offensive Security Wireless

Termín aktivace servisních služeb max. do 10 kalendářních dnů po zveřejnění smlouvy na profilu zadavatele.

Příloha č.2: Postup nahlášení požadavku

Pro zajištění rychlé odezvy na Vaše hlášení a efektivního vyřešení požadavku prosím dodržujte následující postup:

A) Vytočte telefonní číslo našeho Helpdesku



B) Operátorovi sdělte Vaše identifikační údaje:

- 1) Název firmy
- 2) Vaše jméno
- 3) Vaše telefonní číslo
- 4) Případně kontakt na řešitele/zadavatele případu
- 5) Číslo smlouvy S-HZS0000008 (**doplň Poskytovatel**)
- 6) Úroveň požadované služby
- 7) Popis události (porucha zařízení, výpadek, havárie, konzultace apod.).

C) V méně naléhavých případech a vždy jako potvrzení použijte pro nahlášení servisní události také e-mail:  **doplň Poskytovatel**

Příloha č.3: Oprávněné osoby pro nahlašování požadavků

[REDACTED]

Mobilní telefon:

Email:

[REDACTED]

[REDACTED]

Mobilní telefon:

Email:

[REDACTED]

[REDACTED]

Mobilní telefon:

Email:

[REDACTED]

[REDACTED]

Mobilní telefon:

Email:

[REDACTED]

[REDACTED]

Mobilní telefon:

Email:

[REDACTED]