

Smlouva o poskytování servisních služeb

(dále jen „smlouva“)

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
(dále jen „občanský zákoník“)

Evidenční číslo objednatele: **25DOD99250016**

Evidenční číslo zhotovitele:

Číslo akce objednatele: 799250027

1. Smluvní strany

1.1. Objednatel

Název:

Adresa sídla:

Statutární orgán:

Osoba oprávněná k podpisu:

Zástupce pro věci technické:

IČ:

DIČ:

Zápis v obchodním rejstříku:

Povodí Labe, státní podnik

Víta Nejedlého 951, Slezské předměstí, 500 03 Hradec Králové

Ing. Marián Šebesta, generální ředitel,

Ing. Pavel Řehák, investiční ředitel,

XXX

XXX

70890005

CZ70890005

Krajský soud v Hradci Králové oddíl A vložka 9473

(dále jen jako „objednatel“)

1.2. Poskytovatel

Název:

Adresa sídla:

Statutární orgán:

Osoba oprávněná k podpisu:

Zástupce pro věci technické:

IČ:

DIČ:

Zápis v obchodním rejstříku:

Data Protection Delivery Center, s.r.o.

Rybkova 1016/31, Veveří, 60200 Brno

Ing. Petr Klabeneš, jednatel

XXX

XXX

03064247

CZ03064247

Krajský soud v Brně oddíl C vložka 83488

(dále jen jako „poskytovatel“)

2. Úvodní ustanovení

- 2.1. Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka poskytovatele ze dne 18.11.2025 pro veřejnou zakázku nazvanou "**Servisní služby VMware 2025 - 2030**".
- 2.2. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu této smlouvy má uzavřenou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou poskytovatelem třetí osobě v souvislosti s výkonem jeho činnosti, ve výši nejméně 10 000 000,- Kč. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání této smlouvy a po dobu záruční doby bude pojištěn ve smyslu tohoto ustanovení, a že nedojde ke snížení pojistného plnění pod částku uvedenou v předchozí větě.
- 2.3. Poskytovatel prohlašuje, že data poskytnutá objednatelem budou zpracovávána v souladu s GDPR.

3. Předmět smlouvy

- 3.1. Předmětem této smlouvy je poskytování servisních služeb ze strany poskytovatele pro zajištění a podporu provozu virtualizační platformy VMware užívané ze strany objednatele a objednatel se zavazuje za poskytované služby zaplatit poskytovateli sjednanou cenu.
- 3.2. Servisní služby a jejich poskytování je definováno v příloze číslo 1 – Specifikace služby této smlouvy.

4. Doba trvání smlouvy

- 4.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 60 měsíců od nabytí účinnosti, resp. do vyčerpání maximálního objemu sjednaných služeb dle čl. 5.6. této smlouvy. Platnost této smlouvy zaniká dnem úhrady poslední části ceny do její maximální výše dle čl. 5.6. této smlouvy, nastane-li tato skutečnost před uplynutím sjednané doby 60 měsíců.
- 4.2. Tuto smlouvu lze vypovědět s tříměsíční (3) výpovědní lhůtou, jejíž běh počíná první den následujícího kalendářního měsíce po obdržení písemné výpovědi druhou smluvní stranou.

5. Cena za poskytované servisní služby, platební a fakturační podmínky

- 5.1. Roční paušální částka je stanovena ve standardním režimu včetně rozvojových služeb v rozsahu 4 MD částkou 67 200,- Kč bez DPH.
- 5.2. Smluvní cena za 1 MD po vyčerpání paušálních MD dle čl. 5.1. je stanovena ve standardním režimu částkou 16 800,- Kč bez DPH.
- 5.3. Cena za 1 MD v povodňovém režimu je dvojnásobkem ceny MD ve standardním režimu.
- 5.4. Ceny obsahují veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytováním servisních služeb včetně dopravného a ztráty času na cestě.
- 5.5. Skutečný objem čerpání prací se bude řídit potřebami objednatele, čerpání bude probíhat v celých hodinách.
- 5.6. Smluvní strany se dohodly, že maximální celková cena poskytovaných servisních služeb za celou dobu trvání této smlouvy bude činit maximálně částku **504 000,- Kč bez DPH**. Tato částka je dána součtem pětinasobku roční paušální částky dle čl. 5.1. a desetinásobku ceny za 1 MD po vyčerpání paušálních MD dle čl. 5.2.

- 5.7. Uvedená částka v bodě 5.6. je maximální. V případě, že budou čerpány práce v povodňovém režimu, bude poměrným způsobem snížen celkový možný objem prací po dobu účinnosti smlouvy tak, aby sjednaná celková cena dle čl. 5.6. nebyla překročena.
- 5.8. Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.9. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel bude objednateli poskytované servisní služby fakturovat jednou (1) za tři (3) měsíce. Daňové doklady budou poskytovatelem vystaveny na částku odpovídající provedenému rozsahu servisních služeb za fakturované období. Přílohou vystaveného daňového dokladu bude soupis provedených servisních služeb s uvedením údaje, kdy a v jakém režimu byly servisní služby poskytnuty. Soupis prací podléhá kontrole ze strany objednatele.
- 5.10. Zhotovitel zajistí, aby daňové doklady byly označeny názvem a číslem akce objednatele v souladu s údaji uvedenými v této smlouvě. Bez uvedení těchto údajů nebude daňový doklad proplacen.
- 5.11. Poskytovatel není oprávněn požadovat po objednateli poskytnutí zálohy.
- 5.12. Splatnost vystavených daňových dokladů (faktur) činí 30 dnů ode dne jejich vystavení.
- 5.13. Pro vyloučení případných pochybností smluvní strany sjednávají, že 1 MD (Man-day) představuje pracovní čas jedné osoby odpovídající jednomu pracovnímu dni, tedy 8 hodin.

6. Práva a povinnosti objednatele

- 6.1. Objednatel se zavazuje umožnit přístup pracovníkům poskytovatele do prostor objednatele, a to po předchozí domluvě na dobu a v termínech odsouhlasených jak objednatel, tak poskytovatelem.
- 6.2. Objednatel se zavazuje vytvořit pracovníkům poskytovatele veškeré podmínky potřebné pro řádné poskytování servisních služeb, zejména zabezpečit součinnost zaměstnanců objednatele a ostatních poddodavatelů a zajistit dokončení prací/činností, které mohou bezprostředně ovlivnit termíny stanovené poskytovateli a řádné poskytování servisních služeb.
- 6.3. Pro vzdálený přístup pracovníků poskytovatele objednatel zajistí servisní účty a službu vzdáleného připojení tak, aby pracovníci poskytovatele mohli vzdáleně řešit, bude-li to možné, požadavky objednatele. Způsob vzdáleného přístupu určí objednatel tak, aby odpovídal bezpečnostním politikám objednatele. Vzdálený přístup bude poskytován výhradně poskytovateli.
- 6.4. Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu provádění prací/činností kontrolovat jejich provádění, poskytovatel je povinen mu takovou kontrolu umožnit.
- 6.5. Objednatel se zavazuje k tomu, že bude neprodleně upozorňovat poskytovatele na případné poskytování servisních služeb v rozporu s touto smlouvou.
- 6.6. Objednatel je povinen zajistit zálohování a obnovu dat nutných pro provoz a případnou obnovu všech částí informačních systémů, jež jsou předmětem této smlouvy. Za tyto činnosti je objednatel přímo odpovědný a musí poskytnout poskytovateli všechna potřebná data pro obnovu nebo řešení potíží.
- 6.7. Objednatel si vyhrazuje právo okamžitého odstoupení od smlouvy bez jakéhokoliv nároku ze strany poskytovatele v případě zjištění závažného porušení technologických postupů,

předpisů a norem, provádění prací neodpovídajících požadované kvalitě a v případě nedodržení časového plánu akce. Před odstoupením od smlouvy objednatel poskytovatele na výše uvedené porušení upozorní a vyzve jej k nápravě

7. Práva a povinnosti poskytovatele

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat sjednané servisní služby řádně, v požadovaném termínu, kvalitě a rozsahu.
- 7.2. Poskytovatel prohlašuje, že má dostatečné znalosti, schopnosti a prostředky k řádnému poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
- 7.3. Poskytovatel odpovídá za vady a škody způsobené objednateli neodborným, nekvalitním způsobem poskytování servisních služeb či způsobené v důsledku porušení právních předpisů.
- 7.4. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně všech poznatků a informací týkající se objednatele, o nichž se dozví při poskytování servisních služeb poskytovaných na základě této smlouvy. Povinnosti mlčenlivosti se poskytovatel může zbavit pouze na základě písemného prohlášení objednatele.
- 7.5. Poskytovatel se zavazuje:
 - používat zřízený přístup k systémům objednatele pouze za účelem poskytování servisních služeb dle této smlouvy,
 - nezasahovat do konfigurace systémů objednatele bez jeho výslovného souhlasu, přičemž za výslovný souhlas objednatele je považováno zadání servisního požadavku zástupcem pro věci technické objednatele přes servisní portál zhotovitele, či zasláním takového požadavku e-mailem,
 - zachovávat obecná pravidla bezpečnosti IT, především udržovat v tajnosti přístupová konta a hesla, nesdělovat je třetím stranám, používat antivirovou ochranu a neprodleně informovat objednatele o všech zjištěných bezpečnostních incidentech,
 - výsledky činnosti, produkty, realizovaná řešení a zjištěné procesní postupy u objednatele nesdělovat a nepoužívat pro třetí strany.
- 7.6. Zhotovitel je povinen dodržovat veškerá pravidla bezpečnosti práce a interní předpisy u objednatele, pokud o nich byl informován.
- 7.7. Poskytovatel se v souvislosti s poskytováním servisních služeb zavazuje zachovat funkční vazby na další systémy a další případné databáze objednatele. V případě porušení této povinnosti se poskytovatel zavazuje uhradit objednateli nutné náklady spojené s uvedením do původního stavu.
- 7.8. Poskytovatel prohlašuje, že vůči jeho majetku neprobíhá insolvenční řízení, ve kterém bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, nebo insolvenční návrh nebyl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, případně na jeho majetek nebyl prohlášen konkurz, nebylo proti němu zahájeno konkurzní řízení a nebyl zamítnut konkurz pro nedostatek majetku, není v likvidaci a nemá v evidenci daní vedeny daňové nedoplatky.
- 7.9. Poskytovatel se zavazuje, že při plnění této smlouvy bude postupovat tak, aby nedošlo k neoprávněnému zásahu do práv třetích osob. V případě porušení tohoto závazku je poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového porušení, přičemž právo objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno

- 7.10. Nesplnění povinností poskytovatele uvedených v této smlouvě bude považováno za podstatné porušení jeho smluvních povinností a tím objednateli vzniká právo odstoupit od smlouvy.
- 7.11. V příloze č.2 - Seznam pověřených zaměstnanců a hlášení/evidence požadavků je definován požadavek na kvalifikaci pracovníků poskytovatele a postup hlášení a evidence požadavků objednatele.

8. Způsob poskytování servisních služeb

- 8.1. Komunikace mezi zhotovitelem a objednatel, včetně komunikace při řešení servisního požadavku (servisní činnosti) probíhá výhradně v českém jazyce.
- 8.2. Požadavek na servisní činnost vznesl zástupce pro věci technické objednatele zadáním požadavku na servisním portálu zhotovitele nebo jinou formou např. zasláním emailu pověřenému pracovníkovi poskytovatele. Přijetí požadavku je poskytovatel povinen potvrdit e-mailem na adresu zaměstnance objednatele, který požadavek zadal. Není-li možné potvrdit požadavek emailem, potvrdí poskytovatel přijetí požadavku telefonicky odpovědné osobě objednatele. Tím se považuje požadavek za přijatý.
- 8.3. Součástí požadavku na servisní činnost je co nej přesnější popis závady ze strany objednatele.
- 8.4. Ukončení servisní činnosti nastává odstraněním nahlášené závady, popřípadě dokončením jiného požadavku stanoveného objednatel. O tom zhotovitel vyrozumí objednatele odesláním e-mailu osobě, který požadavek zadal.
- 8.5. Objednatel je oprávněn požadavek na servisní činnost odvolat do dvou (2) hodin po vznesení požadavku, pokud již zhotovitel nezapočal provádět činnosti vedoucí k analýze a odstranění problému uvedenému v požadavku nebo jeho řešení.
- 8.6. O přechodu poskytování služeb z režimu standardního provozu (standardní technická podpora) na provoz při povodňovém režimu (technická podpora při povodňovém stavu) či naopak, informuje objednatel zhotovitele emailem, případně telefonicky. Změna režimu poskytování servisních služeb nabývá účinnosti okamžikem přijetí zprávy zhotovitelem. Zhotovitel se zavazuje tuto skutečnost obratem potvrdit objednateli, a to zasláním e-mailu zástupci pro věci technické objednatele.

9. Smluvní pokuty

- 9.1. V případě prodlení s vyřešením požadavku objednatele ve lhůtě dle čl. 3, odst. 3.4 této smlouvy (tedy pokud poskytovatel nevyřeší požadavek objednatele do 72 hodin od jeho nahlášení), zavazuje se poskytovatel uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč, a to za každou byť i započatou hodinu prodlení.
- 9.2. V případě prodlení s vyřešením požadavku objednatele ve lhůtě dle čl. 3, odst. 3.5 této smlouvy (tedy pokud poskytovatel nevyřeší požadavek objednatele do 8 hodin od jeho nahlášení), zavazuje se poskytovatel uhradit smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč, a to za každou byť i započatou hodinu prodlení.
- 9.3. V případě prodlení s odstraněním vady ve lhůtě dle čl. 10, odst. 10.3. této smlouvy se poskytovatel zavazuje se poskytovatel uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč, a to každou byť i započatou hodinu prodlení.

- 9.4. V případě porušení jakékoli další povinnosti stanovené v této smlouvě či v případě nepravdivosti prohlášení poskytovatele uvedených v této smlouvě se poskytovatel zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každé jednotlivé porušení. Smluvní pokuty lze uložit i opakovaně.
- 9.5. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou se poskytovatel zavazuje uhradit nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne objednateli škoda, kterou lze vymáhat samostatně. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené osoby na náhradu škody.
- 9.6. Uplatněné smluvní pokuty jsou splatné ve lhůtě do deseti (10) dnů od doručení výzvy k zaplacení.

10. Záruka za jakost

- 10.1. Zhotovitel poskytuje na poskytnuté servisní služby záruku za jakost v délce 6 měsíců (dále také jen jako „záruční doba“), která počíná běžet okamžikem řádného provedení servisní služby.
- 10.2. Práva z vadného plnění jsou řádně a včas uplatněna objednatelem, pokud je oznámí poskytovateli do konce záruční doby. V oznámení práva z vadného plnění (reklamací) uvede objednatel popis vady nebo informaci o tom, jak se vada projevuje.
- 10.3. Odstranění vad v záruční době se poskytovatel zavazuje provést ve lhůtě do 8 hodin od ohlášení vady objednatelem, pokud nebude smluvními stranami písemně sjednána lhůta delší. V případě nedodržení těchto prováděcích termínů je objednatel oprávněn nechat vady odstranit třetí osobou na náklady poskytovatele, a to i bez předchozího upozornění na tuto skutečnost.

11. Prevence protiprávních jednání

- 11.1. Smluvní strany stvrzují svými podpisy, že v průběhu vyjednávání o této Smlouvě vždy jednaly a postupovaly čestně a transparentně, a současně se zavazují, že takto budou jednat i při plnění této Smlouvy a veškerých činností s ní souvisejících.
- 11.2. Smluvní strany se dále zavazují vždy jednat tak a přijmout taková opatření, aby nedošlo ke vzniku důvodného podezření na spáchání trestného činu či k samotnému jeho spáchání (včetně formy účastenství), tj. jednat tak, aby kterékoli ze smluvních stran nemohla být uznána odpovědnou podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim nebo uplatněna trestní odpovědnost fyzických osob (včetně zaměstnanců) podle trestního zákoníku, případně aby nebylo zahájeno trestní stíhání proti kterékoli ze smluvních stran, včetně jejich zaměstnanců podle platných právních předpisů.
- 11.3. Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil s Interním protikorupčním programem Povodí Labe, státní podnik a Etickým kodexem zaměstnanců Povodí Labe, státní podnik (dále společně jen „Program“; viz www.pla.cz). Smluvní strany se při plnění této Smlouvy zavazují po celou dobu jejího trvání dodržovat zásady a hodnoty Programu, pokud to jejich povaha umožňuje.
- 11.4. Smluvní strany se dále zavazují navzájem si neprodleně oznámit důvodné podezření ohledně možného naplnění skutkové podstaty jakéhokoli z trestných činů, zejména trestného činu

korupční povahy, a to bez ohledu a nad rámec případné zákonné oznamovací povinnosti; obdobně platí ve vztahu k jednání, které je v rozporu se zásadami vyjádřenými v tomto článku.

12. Odstoupení od smlouvy

- 12.1. Odstoupit od této smlouvy lze pouze z důvodů stanovených v této smlouvě nebo zákonem. Od této smlouvy lze odstoupit pro podstatné porušení smlouvy, přičemž za podstatné porušení této smlouvy se zejména považuje:
- opakované prodlení poskytovatele s poskytováním servisních služeb dle této smlouvy,
 - ztráta či omezení způsobilosti poskytovatele k poskytování služeb v rozsahu či kvalitě dle této smlouvy,
 - porušení povinností poskytovatele stanovených v čl. 7 této smlouvy.
- 12.2. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že podle údajů uvedených v registru plátců DPH se poskytovatel stane nespolehlivým plátcem DPH.
- 12.3. Skončením účinnosti této smlouvy zanikají všechny závazky smluvních stran ze smlouvy. Skončením účinnosti nebo jejím zánikem nezanikají nároky na náhradu škody a zaplacení smluvních pokut sjednaných pro případ porušení smluvních povinností vzniklé před skončením účinnosti smlouvy nebo jejím zánikem, a ty závazky smluvních stran, které podle této smlouvy nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i nadále, nebo u kterých tak stanoví zákon.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Rozsah, podmínky a požadavky na provádění díla jsou specifikovány:
- v této smlouvě,
 - v zadávací dokumentaci veřejné zakázky,
 - v nabídce vítězného uchazeče.
- Výše zmíněné dokumenty musí být chápány jako komplexní, navzájem se vysvětlující a doplňující, avšak v případě jakéhokoliv rozporu mají vzájemnou přednost v pořadí výše stanoveném.
- 13.2. Obě strany prohlašují, že došlo k dohodě o celém obsahu této smlouvy.
- 13.3. Smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 občanského zákoníku, a nebudou se domáhat obnovení jednání o této smlouvě, ani pokud by došlo ke změně okolností tak podstatné, že změna založí v právech a povinnostech stran zvláště hrubý nepoměr znevýhodněním jedné z nich buď neúměrným zvýšením nákladů plnění, anebo neúměrným snížením hodnoty předmětu plnění.
- 13.4. Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu objednatele postoupit smlouvu, jednotlivý závazek ze smlouvy ani pohledávky vzniklé v souvislosti s touto smlouvou na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu či přechodu práv či povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 13.5. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické formě ve formátu PDF/A a je podepsaná platnými zaručenými elektronickými podpisy smluvních stran založenými na kvalifikovaných certifikátech. Každá ze smluvních stran obdrží smlouvu v elektronické formě s uznávanými elektronickými podpisy smluvních stran.

- 13.6. Pokud některé z ustanovení této smlouvy je nebo se stane neplatným či neúčinným, neplatnost či neúčinnost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost smlouvy jako celku ani jiných ustanovení této smlouvy, pokud je takovéto neplatné či neúčinné ustanovení oddělitelné od zbytku smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné či neúčinné ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení a které nebude současně stíženo vadou, která neplatnost či neúčinnost způsobila.
- 13.7. Smlouvu lze měnit na základě dohody stran pouze písemnými a vzestupně číslovanými dodatky podepsanými smluvními stranami.
- 13.8. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti okamžikem jejího zveřejnění v registru smluv.
- 13.9. Smluvní strany podpisem této smlouvy shodně prohlašují, že jim nejsou známy žádné okolnosti, které by bránily uzavření této smlouvy, že si tuto smlouvu důkladně přečetly, s jejím obsahem souhlasí a uzavírají ji vědomy si všech jejích důsledků.

Přílohy: č.1 - Specifikace služby

č.2 - Seznam pověřených zaměstnanců a hlášení/evidence požadavků

Za poskytovatele

Za objednatele

Ing. Petr Klabeneš
jednatel

Ing. Pavel Řehák
technický ředitel

Příloha č. 1 - Specifikace služby

I. Předmět díla

Servisní služby jsou poskytovatelem poskytnuty pro následující části informačních systémů objednatele:

V centrále zadavatele, Hradec Králové, servery s hypervizorem VMware ESXi, 8.0.3 nyní build 248598 a případně vyšší.

V centrále zadavatele, Hradec Králové, servery pro DB Oracle s hypervizorem VMware ESXi, 7.0.3 nyní build 237940 a případně vyšší.

Všechny servery jsou centrálně spravované z centrály zadavatele, Hradec Králové, prostřednictvím nyní VMware vCenter Server 8.0.3 Standard a případně vyšší

I. Standardní technická podpora (standardní režim)

- a) Reakce poskytovatele **v pracovní dny od 8:00 hod do 17:00 hod s reakční dobou do 24 hod** od nahlášení požadavku s maximální dobou **vyřešení požadavku do 72 hodin v pracovních dnech** od jeho nahlášení. Pokud bude hlášení požadavku provedeno mimo pracovní dobu, bude se reakční doba počítat od začátku pracovní doby prvního pracovního dne následujícího po dni, kdy bylo hlášení oznámeno poskytovateli.
- b) Používání servisního portálu poskytovatele pro účely zadávání a evidence servisních požadavků objednatele.
- c) Pravidelná profylaxe v případě potřeb objednatele (8 hodin 4x ročně). Profylaxe bude primárně prováděna v běžné pracovní dny v čase od 12:00 do 19:00.
 - Healthcheck infrastruktury s využitím vhodného nástroje
 - Analýza výsledků healthcheck, případné odstranění chybových stavů systémů
 - Instalace fix packs/feature packs pro aktuální provozovanou verzi systému
 - Kontrola funkčnosti vyjmenovaných služeb
 - Kontrola logů jednotlivých systémů, případné odstranění chybových stavů systémů
 - Vytvoření zprávy o provedené analýze a doporučení dalších kroků
- d) Poskytování telefonické a emailové podpory, a to v pracovní době pondělí – pátek od 8:00 do 17:00 hod.
- e) Provádění servisních činností vzdáleně (prostřednictvím vzdáleného připojení k podporovaným systémům objednatele) nebo v sídle objednatele za účelem rozvoje či odstranění problémů vzniklých na částech informačních systémů objednatele specifikovaných v příloze č.2 odstavci I. za podmínek definovaných touto smlouvou
- f) Zpracování čtvrtletní zprávy s přehledem servisních požadavků, aktuálním stavem jejich řešení a kalkulací poskytnutých služeb. Tato zpráva bude po odsouhlasení objednatelem podkladem pro zaplacení poskytovaných služeb za rozhodné období a přílohou faktury.

II. Technická podpora při povodňovém stavu (povodňový režim)

- a) Přejít režimu smlouvy ze stavu standardní technická podpora do režimu technická podpora při povodňovém režimu a zpět, je proveden nahlášením tohoto požadavku na servisním portálu poskytovatele, případně emailem či telefonicky a to 7x24 (sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin). Pokud bude hlášení o změně režimu smlouvy provedeno po 17:00 hodině, bude se reakční doba případného servisního požadavku počítat od 8:00 hodin následujícího dne.

- b) Reakce poskytovatele **v režimu 7x24 (sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin)** s **reakční dobou do 120 min** od nahlášení požadavku s maximální dobou **vyřešení požadavku do 8 hodin** od jeho nahlášení.
- c) Používání servisního portálu poskytovatele pro účely zadávání a evidence servisních požadavků objednatele.
- d) Provádění servisních činností vzdáleně (prostřednictvím vzdáleného připojení k podporovaným systémům objednatele) nebo v sídle objednatele za účelem rozvoje či odstranění problémů vzniklých na částech informačních systémů objednatele specifikovaných v příloze č.2 odstavci I. za podmínek definovaných touto smlouvou

III. Rozvojové služby

Jsou všechny služby, které nejsou přímo uvedeny v této příloze č.2 v odstavcích II. a III. Například odborné práce na vyžádání – implementace, instalace produktů, konfigurační práce, školení a konzultační činnost při rozvoji IS zadavatele.

Příloha č. 2 – Seznam pověřených zaměstnanců a hlášení/evidence požadavků

Hlášení/evidence požadavků:

Pověření pracovníci objednatele nahlašují svoje požadavky telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím tzv. servisního portálu poskytovatele, který je dostupný 7x24 (sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin) na URL adrese <https://xxxxx.xxxx.xx> Tento portál musí prokazatelně evidovat přesné datum a čas vložení požadavku, reakci na požadavek a jeho vyřešení. Pokud byl požadavek evidován telefonicky, musí být následně zaevidován zhotovitelem do servisního portálu dle skutečnosti.

Vyhlášení a ukončení technické podpory v povodňovém režimu:

Pověření pracovníci objednatele nahlašují nebo ruší režim zvýšené pohotovosti v povodňovém režimu telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím tzv. servisního portálu poskytovatele, který je dostupný 7x24 (sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin) na URL adrese <https://xxxxx.xxxx.xx> Tento portál musí prokazatelně evidovat přesné datum a čas nahlášení nebo zrušení režimu zvýšené pohotovosti a délku jejího trvání.

Seznam pověřených zaměstnanců:

Tento seznam slouží pro komunikaci mezi objednatelem a poskytovatelem při vznášení požadavku na servisní činnost a při předání a převzetí dílčí části předmětu díla."

Pověřený zaměstnanec objednatele		
Příjmení Jméno	E-mail.	Tel. spojení
XXX	XXX	XXX
XXX	XXX	XXX
XXX	XXX	XXX
XXX	XXX	XXX

Pověřený zaměstnanec poskytovatele			
Příjmení Jméno	E-mail.	Tel. spojení	Vyžadovaný minimální stupeň certifikace
XXX	XXX	XXX	VMware Certified Professional Data Center Virtualization VSP – Vmware Cloud Foundation 5.1
XXX	XXX	XXX	VMware Certified Profesional Data Center Virtualization VCF Practice Builder Technical

XXX	XXX	XXX	VMware Certified Advanced Professional Data Center Virtualization Design VMware Certified Professional Data Center Virtualization VMware Certified Advanced Professional Data Center Virtualization Deploy
-----	-----	-----	---