

## Smlouva o dodávce IT služeb

### SMLUVNÍ STRANY:

**Odběratel:** Fakultní nemocnice v Motole, státní příspěvková organizace  
V Úvalu 84, 150 06 Praha 5  
IČ: 00064203  
DIČ: CZ00064203  
zastoupená: JUDr. Ing. Miloslavem Ludvíkem, MBA, ředitelem

(dále jen „odběratel“ či „FNM“)

a

**Poskytovatel:** Kancelářské stroje s.r.o.

Nitranská 8, 101 00 Praha 10  
zastoupený: Tomášem Veselým, jednatelem společnosti  
IČ: 26467658  
DIČ: CZ26467658  
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném městským soudem v Praze,  
oddíl C, vložka 84203

(dále jen „poskytovatel“ či „KS“)

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této smlouvě obsažených a s úmyslem být touto smlouvou vázány, se dohodly na následujícím znění smlouvy:**

## 1. Termíny a použité zkratky

**24x7x365** – se rozumí 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce.

**5x11** – se rozumí 5 dnů v týdnu – pouze pracovní dny, 9 hodin denně, od 8:00 do 17:00, též BCH (Business Critical Hours).

**NBD (Next Business Day)** – se rozumí další pracovní den.

**Doba odezvy (response time)** – je časový interval od nahlášení vady do zahájení servisní činnosti pracovníky zhotovitele v místě plnění, včetně zahájení analýzy příčiny vady. Též doba reakční.

**Doba opravy (fix time)** – je časový interval od nahlášení vady do obnovení činnosti systému v místě plnění.

## 2. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je poskytování technické podpory a dohledu IT techniky odběratele na měsíční bázi poskytovatelem. Popis služeb, jejich objem, kvalita a cena jsou specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy.

## 3. Předpoklad plnění služby – odpovědnost objednatele

Předpokladem pro poskytování služeb podle této smlouvy je fungující IT infrastruktura, jejíž zajištění je v kompetenci odběratele. Fungující IT infrastrukturou se rozumí následující:

- plně funkční hardware, tzn. především napájení serverů, aktuální verze mikrokódů, bezchybový stav raidového pole a disků, plně funkční vstupně/výstupní periferie
- plně funkční operační systém, tzn. především nainstalované korektní verze ovladačů pro veškerá zařízení a jejich bezkonfliktní chování, nainstalované veškeré korektní verze podpůrného softwaru k danému hardwaru
- síťová konektivita a dostupnost na úrovni TCP/IP, tzn. bezproblémová komunikace mezi servery

Funkčnost infrastruktury IT odběratele bude stvrzena akceptačním protokolem mezi odběratelem a poskytovatelem vázaným na započítání plnění poskytovatelem.

## 4. Krizová situace

V případě krizové situace se mění doba odezvy specifikovaná u jednotlivých služeb uvedených v příloze č.1. na níže uvedené.

Krizová situace je:

- Celková havárie zařízení
- Havárie neredundantního hardware serverů
- Zásadní závady na běhu operačního systému serverů (nemožnost startu operačního systému, havárie operačního systému vedoucí k nefunkčnosti zařízení, napadení viry, apod..)
- Havárie datových úložišť (storage servery, SAN switche)

Pokrytí služby:

7x24 (v pracovní dny) s dobou odezvy 2h.

Víkendy a svátky s dobou odezvy 3h.

## 5. Komunikační kanály a odpovědné osoby

Pověřeným pracovníkem odběratele pro přebírání služeb v rozsahu této smlouvy je [redacted]

Pověřeným pracovníkem poskytovatele pro provádění služeb v rozsahu této smlouvy je [redacted]

Kontaktní informace KS:

**KS Helpdesk** <http://helpdesk.kshelp.cz>

**KS Hotline**

KS HelpDesk manage

Provozovna

Fax

Helpdesk dodavatele je jediným oficiálním a prokazatelným komunikačním kanálem. Na základě v něm obsažených informací se určuje kvalita služeb uvedená ve výčtu služeb v příloze 1 této smlouvy.

## 6. Cena a platební podmínky

Celková měsíční cena služeb je dána součtem jednotlivých cen uvedených v příloze č. 1. Podkladem pro fakturaci za uplynulý měsíc bude výkaz práce přiložený k fakturaci. Veškeré úhrady budou prováděny na základě měsíční fakturace. Faktura musí obsahovat veškeré zákonné náležitosti daňového dokladu. Faktura bude vystavena vždy první den po uplynutí měsíce či čtvrtletí plnění v závislosti na konkrétním druhu služby. Lhůta splatnosti jednotlivých faktur je 90 (slovy: devadesát) dnů. Odběratel se zavazuje uhradit poskytovateli úroky z prodlení ve výši stanovené obecně závazným právním předpisem

## 7. Platnost, účinnost, trvání a konec platnosti smlouvy

Tato smlouva je platná dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran s účinností od 1.6.2008. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Výpovědní doba činí 3 kalendářní měsíce počínaje 1. dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď lze provést pouze písemnou formou.

## 8. Záruka a odpovědnost za vady

Poskytovatel poskytuje záruku, že všechny reklamované chybné výkony, které způsobil neprodleně odstraní. Pokud není schopen vadu odstranit v přiměřeném čase, může tento výkon zajistit prostřednictvím třetí strany. Náklady na odstranění chybných výkonů nese poskytovatel.

Poskytovatel poskytuje záruku, že plnění podle této smlouvy bude poskytováno v souladu s odpovídajícími odbornými postupy a metodami.

Poskytovatel neodpovídá za ztrátu nebo poškození dat objednatele nebo třetích osob, jestliže k nim došlo při poskytování služeb podle této smlouvy, přičemž objednatel byl předem informován o nutnosti data zálohovat.

Poskytovatel nenese odpovědnost za poškození, ztrátu dat, vady, chyby a škody vzniklé:

- Neoprávněným nebo neodborným zásahem, ztrátou dat, vady, chyby a škody vzniklé: Neoprávněným nebo neodborným zásahem či nesprávným užitím informačních systémů odběratelem nebo třetí osobou (např. přímým zásahem do dat nebo

datových struktur mimo příslušnou aplikaci bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele)

- Úpravou nebo změnou programového vybavení, pokud na ně poskytovatel nebyl odběratelem upozorněn
- Užíváním specifického konfiguračního či systémového programového vybavení, které není certifikováno výrobcem pro provoz s konkrétním typem hardwaru, který je definován v příloze č. 2 této smlouvy
- Užíváním hardwarových prostředků, které nejsou certifikovány výrobcem pro provoz s konkrétním typem hardwaru, který je definován v příloze č. 2 této smlouvy
- Vadou či poruchou produkčních i ostatních aplikací provozovaných odběratelem na operačních systémech běžících na hardwaru, který je definován v příloze č. 2 této smlouvy
- Nedodržením základních bezpečnostních směrnic odběratelem
- Hrubou nedbalostí, nedostatkem příslibených vlastností nebo úmyslem ze strany odběratele

## 9. Odpovědnost za škodu

Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážky předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.

Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle této smlouvy prostřednictvím subdodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako by plnil sám.

Poskytovatel se zavazuje, že bez písemného souhlasu odběratele nezpřístupní informační systémy odběratele, používané informační technologie a související infrastrukturu třetím osobám. Objednatel předem souhlasí se zpřístupněním systémů v nutném rozsahu zaměstnancům subdodavatelů a pracovníkům servisních organizací.

## 10. Ochrana informací

V souvislosti s poskytováním výše uvedeného předmětu smlouvy se poskytovatel zavazuje zachovat naprostou mlčenlivost o veškerých údajích a informacích s jakýmkoli vztahem k odběrateli, které se při poskytování služeb, konzultací a jednání s odběratelem dozví, a které mu tímto budou zpřístupněny, jestliže tyto informace nebudou mít povahu běžně veřejně přístupných informací. Jedná se především o informace související s vývojem specifických informačních systémů určených pro podporu činností odběratele. Dále se jedná o dokumentaci poskytnutou odběratelem, která souvisí s poptávkou, návrhem řešení a samotnou realizací projektů, informace o datech klientů a související informace.

Poskytovatel si je plně vědom, že veškeré výše zmíněné informace považuje odběratel za předmět svého obchodní tajemství a požívají tedy plně právní ochrany. Obdobně bude poskytovatel postupovat i ve vztahu k osobním údajům podléhajícím ochraně dle zákona č. 101/2000 Sb. ,o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel je plně srozuměn, že obchodní tajemství odběratele a další údaje podléhající právní ochraně, se kterým bude seznámen, není oprávněn sdělit, zpřístupnit, využít pro sebe nebo pro jiný subjekt, ať již půjde o subjekt v konkurenčním postavení k odběrateli či jinou osobu, a to jak v průběhu spolupráce, tak i kdykoliv později. Veškeré informace poskytnuté podle této smlouvy, musí být použity výhradně pro potřeby odběratele. Touto smlouvou nedochází k převodu žádných práv týkajících se předmětů duševního vlastnictví. Po ukončení této smlouvy z jakéhokoli důvodu, stejně jako na požádání odběratele, vrátí poskytovatel všechny převzaté dokumenty odběrateli.

Ve spojitosti s touto smlouvou poskytovatel zaváže k utajování veškerých výše uvedených informací i všechny své zaměstnance a osoby, které pověří úkoly v souvislosti s realizací činností pro odběratele, tak, aby i tito byli plnohodnotně zavázáni ve smyslu této dohody. Pro případ porušení povinnosti těmito osobami přebírá poskytovatel plně odpovědnost za tyto osoby a případnou škodu způsobenou těmito osobami sám odběrateli nahradí. Pro případ porušení této povinnosti se poskytovatel zavazuje plně nahradit odběrateli vzniklou újmu. Poskytovatel bude informovat o záměru využití třetích osob. Využití konkrétní třetí osoby musí schválit odběratel.

Poskytovatel se zavazuje pro případ porušení této dohody uhradit odběrateli smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč. Zaplacením této smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody, a to nejen ve výši přesahující sjednanou smluvní pokutu.

## **11. Součinnost a vzájemná komunikace smluvních stran**

Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.

Smluvní strany jsou povinny bez zbytečných průtahů informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.

Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením se splatností jednotlivých peněžních závazků.

Veškerá oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

Všechny dokumenty mající vztah k plnění této smlouvy, musí být vyhotoveny písemně a podepsány oprávněnými (pověřenými, v souladu s rozsahem pověření) osobami obou smluvních stran. V dohodnutých případech může být dokument doručen i v elektronické (digitální) formě na dohodnutém médiu.

## 12. Řešení sporů

Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání pověřených zástupců.  
Nepodaří-li se spor v souladu s odstavcem výše vyřešit, jsou k řešení sporů místně a věcně příslušné soudy podle příslušných ustanovení zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.

## 13. Ostatní a závěrečná ustanovení

Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy a nahrazuje veškerá předešlá ujednání smluvních stran ústní i písemná. Pokud by se kterékoliv ustanovení této smlouvy ukázalo být neplatným z důvodů rozporu s kogentním ustanovením obecně závazných právních předpisů, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost než onoho konkrétního ustanovení, pokud je toto oddělitelné od ostatního obsahu smlouvy.

Smluvní strany se zavazují takové neplatné ustanovení nahradit dohodou svým obsahem nejbližší duchu takového neplatného ustanovení respektující požadavky kogentních ustanovení právních předpisů.

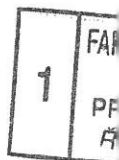
Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

Tato smlouva je uzavřena ve 2 (slovy: dvou) vyhotoveních, s platností originálu, z nichž každá strana obdrží po 1 (slovy: jednom) vyhotovení.

Tato smlouva obsahuje 6 stran.

V Praze dne

V Praze dne 27.5.2008



JUDr. Ing. Miloslav Ludvík, MBA  
ředitel



Tomáš Veselý  
Jednatel společnosti



Musset

...NEMOKNICE V MOTOLE  
...Motil, V Úvalu 84 (1)  
...informačních systémů

# Smlouva o dodávce IT služeb – příloha č.1

## A. Služby na měsíční bázi fakturace:

### 1. Správa HW a obslužného SW

#### 1.1. Popis služby

Jedná se o veškeré úkony prováděné v infrastruktuře odběratele a to lokálním přístupem během pravidelných měsíčních návštěv, vzdáleným přístupem či na základě dlouhodobě plánovaných akcí. Jedná se o požadavky vztažené nejen k řešení problémových stavů ale i o udržování správných provozních parametrů.  
Tato služba se dále dělí na tyto oblasti:

#### Administrace hardwaru

- Obecná správa hardwaru
- Konfigurace serverů (disková pole RAID, paměť, procesory, atd...)
- Testování hardwaru
- Upgrade firmwaru hardwaru a všech dalších mikrokódů

#### Administrace systémového softwaru

- Správa veškerých příslušných obslužných a konfiguračních aplikací (např. ServeRAID Manager, Storage manager atd.)
- Aktualizace příslušných obslužných a konfiguračních aplikací

#### Správa datových úložišť

- Konfigurace a testování diskových polí SAN založených na technologii FC
- Konfigurace a testování páskového zálohovacího zařízení
- Konfigurace a testování datových sítí SAN
- Migrace datových struktur na úrovni LUN (HW) za účelem optimalizace výkonu

#### 1.2. Pokrytí služby

24x7x365  
Doba odezvy: 3 hodiny

#### 1.3. Předpoklady u odběratele

Pro využití této služby je nutné zřídit připojení do VPN sítě KS. VPN síť KS je založená na technologii OpenVPN. Propojení zákaznické sítě zajistí poskytovatel s využitím stávajícího internetového připojení odběratele, pro správné fungování je třeba zajistit technické podmínky pro realizaci VPN spoje (konfigurace firewallu).

#### 1.4. Předpokládaná součinnost odběratele

Je nutné nadefinovat přesné kompetence a odpovědnost lokálních IT administrátorů odběratele a IT administrátorů poskytovatele. Přidělení příslušných uživatelských práv nutných pro administraci některých výše uvedených systémů.

#### 1.5. Objem služeb

Seznam zařízení pro tuto službu je vymezen č. 1 až 46 a 48 až 125 v seznamu uvedeném v příloze č.2.

#### 1.6. Kvalita služeb

**Standardní úroveň** – Zahájení prací na odstranění závady na systému v požadované reakční době od prokazatelného nahlášení požadavku odběratelem.  
**Kritická úroveň** – Nedodržení reakční doby 2x v jednom měsíci.

**1.7. Finanční ocenění služby (měsíční cena)**

Standardní úroveň – 21 000 Kč

Kritická úroveň – sleva 25% z ceny za standardní úroveň služby

**1.8. Odpovědné osoby za službu**

Odběratel (FNM) –

||

Poskytovatel (KS)–



## 2. KS Helpdesk (OTRS)

### 2.1. Popis služby

Služba poskytování podpory IT administrátorům odběratele. Uživatelé mohou využít připojení na portál aplikace KS Helpdesk, případně využít možnosti telefonické podpory KS Hotline v urgentních případech. Požadavky zadané do systému KS Helpdesk, (přes www či mail), nebo telefonické hotline, jsou dle sjednané reakční doby odbaveny technickým specialistou KS a to vzdáleně, pokud to povaha problému umožňuje. Seznam zadaných požadavků, tzv. „tiketů“ a jejich řešení je obsažen v pravidelném měsíčním reportu.

### 2.2. Pokrytí služby

24x7x365

Doba odezvy: 3 hodiny

### 2.3. Předpoklady u odběratele

Pro využití této služby je nutné zřídit připojení do VPN sítě KS. VPN síť KS je založená na technologii OpenVPN. Propojení zákaznické sítě zajistí poskytovatel s využitím stávajícího internetového připojení odběratele, pro správné fungování je třeba zajistit technické podmínky pro realizaci VPN spoje (konfigurace firewallu).

### 2.4. Předpokládaná součinnost odběratele

Definice procesního nastavení systému Helpdesku, tj. zejména definice odpovědných a kontaktních osob a definice pravidel pro provádění zásahu pracovníky poskytovatele (např. přidělení práv pro přístup k operačnímu systému a aplikacím konkrétního serveru apod.)

### 2.5. Objem služeb

1x služba Helpdesk na serveru poskytovatele.

Služba pro přístup až deseti administrátorů odběratele.

### 2.6. Kvalita služeb

**Standardní úroveň** – provozování systému s dostupností minimálně 95% a zahájení prací na odstranění závady na systému v požadované reakční době od prokazatelného nahlášení požadavku  
**Kritická úroveň** – dostupnost služby klesne pod 95% nebo nedodržení 2x reakční doby v jednom měsíci.

### 2.7. Finanční ocenění služby (měsíční cena)

**Standardní úroveň** – 2 500 Kč

**Kritická úroveň** – sleva 25% z ceny za standardní úroveň služby

### 2.8. Odpovědné osoby za službu

Odběratel (FNM) – Ing. Martin Váňa

Poskytovatel (KS) –

### 3. Aktivní dohled infrastruktury IT

#### 3.1. Popis služby

Jedná se o podpůrnou službu dohledu funkčnosti hardwarové infrastruktury. Dohledový systém je na platformě software OpenSource Nagios a IBM Director. Seznam kritických stavů a případné doporučení na jejich minimalizaci bude obsažen v pravidelném čtvrtletním reportu. Dohledový systém bude především monitorovat následující parametry:

- celková síťová dostupnost zařízení
- server disky - volná kapacita
- server paměť - volná kapacita
- server CPU - vytižení
- storage – „overall status check“
- SAN switche – „overall status check“
- BladeCenter KVM – „overall status check“
- RSA management – „overall status check“
- Teplotní monitoring serveroven

Kromě toho se bude dohledový systém starat o pravidelný sběr všech podstatných dat vypovídajících o chodu hardwaru kompletního IT prostředí. Data jsou ukládána pravidelně s předem nastavenou frekvencí a posléze analyzována. Výstupem jsou pravidelné čtvrtletní zprávy (tzv. reporty), které přináší informace nejen o aktuálním stavu infrastruktury a jejím využití ale i projektované trendy do budoucna. Jedná se o informace vztažené k výkonu, kapacitě, dostupnosti a celkové spolehlivosti infrastruktury, na jejichž základě lze hodnotit úroveň služby pro potřeby SLA. Jedná se zejména o sledování následujících spojitých dat a trendů:

- Zatížení procesorů
- Zatížení paměti
- Obsazený a dostupný prostor na datových úložištích
- I/O operace na diskových řadičích
- I/O operace na síťových kartách
- Spolehlivost hardwaru (podíl odstávek způsobených chybami hardwaru) – tzv. report dostupnosti

#### 3.2. Pokrytí služby

24x7x265

Doba odezvy: 3 hodiny

#### 3.3. Předpoklady u odběratele

Pro využití této služby je nutné zřídit připojení do VPN sítě KS. VPN síť KS je založená na technologii OpenVPN. Propojení zákaznické sítě zajistí poskytovatel s využitím stávajícího Internetového připojení odběratele, pro správné fungování je třeba zajistit technické podmínky pro realizaci VPN spoje (konfigurace firewallu).

#### 3.4. Předpokládaná součinnost odběratele

Je nutné nadefinovat přesné kompetence a zodpovědnost lokálních IT administrátorů odběratele a IT administrátorů poskytovatele. Přidělení administrátorských práv pro výše uvedené systémy.

#### 3.5. Objem služeb

Seznam zařízení pro tuto službu je body č. 1 až 46 a 48 až 125 v seznamu uvedeném v příloze č. 2.

### **3.6. Kvalita služeb**

**Standardní úroveň** – Zahájení prací na odstranění závady na systému v požadované reakční době od prokazatelného nahlášení požadavku.

**Kritická úroveň** – Nedodržení reakční doby 2x v jednom měsíci.

### **3.7. Finanční ocenění služby (měsíční cena)**

**Standardní úroveň** – 7 000 Kč

**Kritická úroveň** – sleva 25% z ceny za standardní úroveň služby

### **3.8. Odpovědné osoby za službu**

Odběratel (FNM) –

Poskytovatel (KS)–

#### 4. Kompletní dohled SAN storage serverů a interpretování provozních parametrů

##### 4.1. Popis služby

Jedná se o pravidelný automatizovaný sběr všech podstatných dat vypovídajících o chodu hardwaru storage serverů, dostupných a využitých funkcionalitách, rozložení a dostupnosti diskových kapacit, výkonu a utilizaci a o ostatních klíčových parametrech. Data jsou ukládána pravidelně a ihned analyzována. Výstupem je neustále aktualizovaný přehled o stavu storage infrastruktury a jejím využití a dále i projektované trendy vývoje do budoucna. Jedná se zejména o sledování následujících parametrů:

- Obsazený a dostupný prostor na datových úložištích
- Typy datových struktur uložených na logických discích
- Parametry nastavení logických disků a jejich optimalizace vzhledem k výkonu (stripe size apod.)
- I/O operace na diskových řadičích
- I/O operace na SAN infrastruktuře (optická spojení a switche)
- Redundance přístupu k datům a její aktuální stav
- Spolehlivost hardwaru (podíl odstávek způsobených chybami hardwaru)

##### 4.2. Pokrytí služby

24x7x365

Doba odezvy: 3 hodiny

##### 4.3. Předpoklady u odběratele

Pro využití této služby je nutné zřídit připojení do VPN sítě KS. VPN síť KS je založená na technologii OpenVPN. Propojení zákaznické sítě zajistí poskytovatel s využitím stávajícího Internetového připojení odběratele, pro správné fungování je třeba zajistit technické podmínky pro realizaci VPN spoje (konfigurace firewallu).

##### 4.4. Předpokládaná součinnost odběratele

Přidělení administrátorských práv pro výše uvedené systémy.

##### 4.5. Objem služeb

Seznam zařízení pro tuto službu je vymezen body č. 97 až 125 ze seznamu uvedeném v příloze č. 2.

##### 4.6. Kvalita služeb

**Standardní úroveň** – Zahájení prací na odstranění závady na systému v požadované reakční době od prokazatelného nahlášení požadavku.

**Kritická úroveň** – Nedodržení reakční doby 2x v jednom měsíci.

##### 4.7. Finanční ocenění služby (měsíční cena)

**Standardní úroveň** – 10 000 Kč

**Kritická úroveň** – sleva 25% z ceny za standardní úroveň služby

##### 4.8. Odpovědné osoby za službu

Odběratel (FNM) –

Poskytovatel (KS)–

## **B. Služby na kvartální bázi fakturace:**

### **5. Dokumentační služby**

#### **5.1. Popis služby**

Obsahuje garanci jednou kvartálně aktualizované dokumentace IT infrastruktury.

Dokumentace pokrývá tyto oblasti:

- Seznam a přehled instalovaného HW
- Detailní informace o zapojení HW
- Seznam instalovaných obslužných aplikací
- Schéma sítě SAN
- Schéma storage systémů (diskových serverů i zálohovacích knihoven)
- Popis správy IT infrastruktury – navigace
- Kompletní seznam hesel pro management HW (elektronicky šifrovaný)
- Zálohy a konfigurace všech zařízení
- Kontakty na zodpovědné osoby

Dokumentace bude poskytována formou publikačního systému (bezpečný uzavřený intranet).

#### **5.2. Pokrytí služby**

24x7x365

Doba odezvy: 24 hodiny

#### **5.3. Předpoklady u odběratele**

Služba nevyžaduje splnění zvláštních předpokladů.

#### **5.4. Předpokládaná součinnost odběratele**

Včasné poskytnutí všech relevantních a potřebných údajů pro pravidelnou aktualizaci dokumentace. Poskytovatel služby bude informován nejpozději do 2 pracovních dnů o případných změnách infrastruktury.

#### **5.5. Objem služeb**

Seznam zařízení pro tuto službu je vymezen body č. 1 až 125 ze seznamu uvedeném v příloze č. 2.

#### **5.6. Kvalita služeb**

**Standardní úroveň** – Včasné předkládání aktualizací dokumentace a dodržení reakční doby na dotazy ze strany odběratele.

**Kritická úroveň** – Nedodržení reakční doby 2x v jednom měsíci či nepředložení aktualizace dokumentace.

#### **5.7. Finanční ocenění služby (kvartální cena)**

**Standardní úroveň** – 20 000 Kč

**Kritická úroveň** – sleva 25% z ceny za standardní úroveň služby

#### **5.8. Odpovědné osoby za službu**

Odběratel (FNM) –

Poskytovatel (KS)–

## **6. Správa a pravidelné testování vysoké dostupnosti kritických aplikací**

### **5.1. Popis služby**

Tato služba převádí zodpovědnost za kompletní údržbu, aktualizaci, obnovování softwarové maintenance a testování vysoké dostupnosti zajišťované v prostředí odběratele nástrojem Double-Take na stranu poskytovatele. Na stranu poskytovatele služba dále převádí zodpovědnost za řízení procesů tvorby, udržování a testování plánů pro zajištění vysoké dostupnosti v módu vysoká dostupnost (HA – High Availability) a obnova provozu (DR – Disaster Recovery) a poskytuje odběrateli záruku dostupnosti aktualizovaných plánů pro obnovu dat a služeb IT infrastruktury s odpovídající odezvou. Odezvou se rozumí doba potřebná k započetí obnovy dat a služeb IT do původního nebo nouzového stavu. Dobu samotné obnovy nelze garantovat. Tato služba je poskytována pro všechny produkční systémy, které jsou chráněny nástrojem Double-Take i pro samotný nástroj Double-Take. Kromě toho je v rámci této služby prováděno testování plánů pro vysokou dostupnost a obnovu dat a to s čtvrtletní periodou. Výstupem této služby je zpráva a návrh na případné změny.

### **6.2. Pokrytí služby**

24x7x365

Doba odezvy: 3 hodiny

### **6.3. Předpoklady u odběratele**

Pro využití této služby je nutné zřídit připojení do VPN sítě KS. VPN síť KS je založená na technologii OpenVPN. Propojení zákaznické sítě zajistí poskytovatel s využitím stávajícího Internetového připojení odběratele, pro správné fungování je třeba zajistit technické podmínky pro realizaci VPN spoje (konfigurace firewallu).

### **6.4. Předpokládaná součinnost odběratele**

Přidělení dostatečných práv pro správu nástroje Double-Take a operačních systémů, případně i aplikací, předmětných serverů.

### **6.5. Objem služeb**

Seznam zařízení pro tuto službu je vymezen body č. 2, 20 a 21 ze seznamu uvedeném v příloze č. 2.

### **6.6. Kvalita služeb**

**Standardní úroveň** – Včasné předkládání aktualizací plánů pro vysokou dostupnost a dodržení reakční doby na odstranění problémů a zahájení realizace plánů pro vysokou dostupnost.

**Kritická úroveň** – Nedodržení reakční doby 2x v jednom měsíci.

### **6.7. Finanční ocenění služby (čtvrtletní cena)**

**Standardní úroveň** – 44 000 Kč (poznámka 18x3 = MA/rok)

**Kritická úroveň** – sleva 25% z ceny za standardní úroveň služby

### **6.8. Odpovědné osoby za službu**

Odběratel (FNM) –

Poskytovatel (KS)–



## 7. Správa a evidence maintenance (Asset management)

### 7.1. Popis služby

V rámci této služby provádí poskytovatel odběrateli kompletní maintenance management na HW ve smyslu evidence a dohledu platnosti všech maintenance smluv na zařízení, a to jak záručních, tak i pozáručních.

Předmětem služby je:

- Udržování kompletního přehledu o maintenance provozovaného HW
- Sledování a včasné varování o budoucí expiraci
- Doporučení na provedení upgradu či dokoupení maintenance

Odběratel bude včas (minimálně 3 měsíce) předem upozorněn na nutnost řešení nákupu upgradu či rozšíření maintenance, a to elektronickou formou.

### 7.2. Pokrytí služby

24x7x365

Doba odezvy: 3 hodiny

### 7.3. Předpoklady u odběratele

Služba nevyžaduje splnění zvláštních předpokladů.

### 7.4. Předpokládaná součinnost odběratele

Zákazník poskytne informace o současném stavu maintenance na jednotlivá zařízení, případně nechá nahlédnout poskytovatele do účetní evidence pořízení.

### 7.5. Objem služeb

Seznam zařízení pro tuto službu je vymezen body č. 1 až 46 a 48 až 125 v seznamu uvedeném v příloze č. 2.

### 7.6. Kvalita služeb

**Standardní úroveň** – Včasné upozornění na veškeré předmětné skutečnosti 3 měsíce předem, dodržení reakční doby na dotazy ze strany zadavatele.

**Kritická úroveň** – Nedodržení 2x reakční doby v jednom měsíci či pozdní upozornění na předmětné skutečnosti 2x v jednom roce.

### 7.7. Finanční ocenění služby (kvartální cena)

**Standardní úroveň** – 7 500 Kč

**Kritická úroveň** – sleva 25% z ceny za standardní úroveň služby

### 7.8. Odpovědné osoby za službu

Odběratel (FNM) – |

Poskytovatel (KS) – |

## 8. Finanční ocenění služeb nad rámec služeb standardně dodávaných

### 8.1. Cena za práci technického specialisty KS pro FNM

Cena za 1 hodinu práce technického specialisty poskytovatele nad rámec paušálně placených služeb činí 1.700,- Kč za každou započatou hodinu.

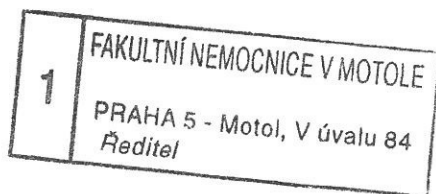
V Praze dne

V Praze dne 27.5.2008

JUDr. Ing. Miloslav Ludvík, MBA  
ředitel



Tomáš Veselý  
Jednatel společnosti



# Smlouva o dodávce IT služeb – příloha č.2

1

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	
46	
47	
48	
49	
50	
51	
52	
53	
54	
55	
56	
57	
58	
59	
60	
61	
62	
63	
64	
65	
66	
67	
68	
69	
70	
71	
72	
73	
74	
75	
76	
77	
78	
79	
80	
81	
82	
83	
84	
85	
86	
87	
88	
89	
90	
91	
92	
93	
94	
95	
96	
97	
98	
99	
100	

