

SMLOUVA O SERVISNÍ PODPOŘE

Uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník mezi
těmito stranami

Smluvní strany

Česká republika – Ministerstvo spravedlnosti

se sídlem: Vyšehradská 16, 128 10 Praha 2

IČO: 00025429

DIČ: není plátce DPH

zastoupena: Ing. Janem Ladinem, ředitel odboru informatiky

bankovní spojení: Česká národní banka

(dále jen „objednatel“)

a

Corpus Solutions a.s.

se sídlem: Na Vítězné pláni 1719/4; 140 00 Praha 4

IČO: 25764616

DIČ: CZ25764616

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném rejstříkovým soudem v Praze Oddíl: B vložka: 5936

zastoupená: Ing. Ivo Musilem, členem představenstva

(dále jako „dodavatel“)

společně dále jen „smluvní strany“ nebo též jednotlivě jen „smluvní strana“

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o servisní podpoře (dále jen „smlouva“):

Článek 1

Předmět smlouvy

- 1.1 Předmětem smlouvy je poskytnutí profesionálních konzultačních a servisních činností elektronické pošty a DNS/NTP.
- 1.2 Dodavatel se zavazuje, že za podmínek stanovených v této smlouvě bude objednateli poskytovat servisní a konzultační činnost a služby odborné technické podpory a rozvoje (dále jen „servisní činnost“ nebo „služby“) ve stanoveném rozsahu a příslušných časových limitech na servisovaných zařízeních uvedených v příloze 1 (seznam servisovaných zařízení) v rozsahu servisní činnosti specifikovaném v příloze 2 (specifikace servisních činností) této smlouvy.

Článek 2 **Místo a doba plnění**

- 2.1 Servisní činnost provádí dodavatel na servisovaných zařízeních dle přílohy 1 v lokalitách:
- Ministerstvo spravedlnosti ČR, ul. Vyšehradská 16, Praha 2
 - Justiční areál Na Míčáncích, ul. 28. Pluku 1533/29b, Praha 10.
- 2.2 Doba plnění dle této smlouvy je stanovena na období 2 let od účinnosti této smlouvy.

Článek 3 **Způsob plnění**

- 3.1 Servisní a konzultační činnost provádí dodavatel na zařízeních definovaných v příloze 1 v souladu se specifikací servisních činností definovaných v příloze 2.
- 3.2 Objednatel při zadání požadavku na servisní činnost zasílá svůj požadavek na mailovou adresu: [REDAKCE] nebo hlásí na telefonním čísle [REDAKCE]. Formulář pro hlášení servisního požadavku nebo nahlášení poruchy je přílohou 4 této smlouvy.
- 3.3 Dodavatel určuje a plně odpovídá za stanovení postupu odstranění chyby, za stanovení posloupnosti jednotlivých činností. Stanovení doby musí být projednáno s objednatelem a musí být v souladu s lhůtami sjednanými a uvedenými v této smlouvě (příloha 2). K tomu je objednatel povinen poskytnout potřebnou součinnost. V případě, kdy objednatel nezabezpečí dodavatelem požadovanou součinnost (zpřístupnění servisovaných zařízení, poskytnutí potřebných informací apod.), bude prodloužena lhůta pro odstranění poruchy o dobu prodloužení objednatele s poskytnutím součinnosti.
- 3.4 Po provedení servisní činnosti bude pověřenými zástupci objednatele a dodavatele sepsán Protokol o provedení servisní činnosti dle přílohy 5 této smlouvy.
- 3.5 Při plnění servisní činnosti dle této smlouvy prostřednictvím poddodavatele má dodavatel odpovědnost, jako by servisní činnost prováděl sám.
- 3.6 V průběhu doby plnění dle této smlouvy může dojít ke změně servisovaných zařízení uvedených v příloze č. 1 této smlouvy. Tyto změny v rozsahu počtu zařízení a/nebo změny spočívající ve výměně za jiná obdobná zařízení nebudou mít vliv na cenu plnění a budou objednatelem dodavateli písemně oznámeny bez zbytečného odkladu po provedení změny a smluvní strany uzavřou písemný dodatek ve smyslu ustanovení 11.9 této smlouvy.
- 3.7 Vznikne-li při poskytování služeb dle této smlouvy autorské dílo, smluvní strany potvrzují, že v takovém případě se bude jednat o dílo vytvořené na objednávku pro Objednatele. Objednatel je oprávněn dílo užít po dobu trvání majetkových autorských práv, spojit s jiným dílem, měnit dílo, a to i prostřednictvím třetí osoby, s čímž Dodavatel uděluje souhlas.

Článek 4 **Cena a platební podmínky**

- 4.1 Smluvní strany se dohodly, že poskytování služeb uvedených v článku 1 této smlouvy bude hrazeno formou měsíčního paušálu ve výši 54 000 Kč bez DPH, sazba DPH 21%, tj. 65 340 Kč včetně DPH.
- 4.2 Cena dle této smlouvy obsahuje veškeré náklady dodavatele spojené s poskytováním servisní činnosti dle této smlouvy včetně veškeré práce, poplatků, dopravy, daní atd. Cena je konečná a nepřekročitelná. Změna ceny je přípustná pouze v případě změny zákonem stanovené sazby DPH, na základě písemného dodatku, podepsaného k tomu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Ke sjednané ceně bez DPH se připočte daň z přidané hodnoty ve výši stanovené právními předpisy v době zdanitelného plnění.
- 4.3 Objednatel se zavazuje hradit dodavateli cenu za provedení servisní činnosti vždy měsíčně zpětně. Dodavatel vystaví fakturu v následujícím měsíčním období se splatností 30 kalendářních dnů od doručení faktury objednateli.
- 4.4 Faktura musí obsahovat náležitosti stanovené dle § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Přílohou faktury bude Měsíční výkaz servisní činnosti.
- 4.5 Pokud faktura tyto náležitosti nebude obsahovat, má objednatel právo ji vrátit k přepracování a doplnění. V tomto případě lhůta splatnosti počíná běžet znovu od okamžiku doručení opravené či doplněné faktury objednateli.
- 4.6 Všechny platby bude objednatel provádět bezhotovostním způsobem na účet dodavatele uvedený na daňovém dokladu. Dnem úhrady se rozumí den podání bankovního příkazu k úhradě fakturované částky z účtu objednatele ve prospěch účtu dodavatele.
- 4.7 Objednatel neposkytuje zálohy a ani jedna smluvní strana neposkytne druhé smluvní straně závdavek.
- 4.8 V případě prodlení objednatele s úhradou fakturované ceny je dodavatel oprávněn požadovat úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky podle konkrétní faktury za každý den prodlení ve výši stanovené zvláštním právním předpisem v platném znění, kterým se stanoví výše úroků z prodlení (nařízení vlády č. 351/2013 Sb.).

Článek 5 **Smluvní pokuty**

- 5.1 Jestliže objednatel neobdržel z důvodů, za něž odpovídá dodavatel, plnění dodavatele z této smlouvy ve sjednaném termínu a rozsahu, je dodavatel v prodlení s plněním a objednatel má právo požadovat úhradu smluvní pokuty. Smluvní pokuta činí 5% z měsíční ceny uvedené v článku 4.1 za každou, i započatou hodinu prodlení dodavatele s plněním, celková výše není omezena.
- 5.2 V případě porušení závazku mlčenlivosti či ochrany důvěrných informací, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 10 000 000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.

- 5.3 Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na právo poškozené strany domáhat se náhrady újmy v plné výši, ani na její právo odstoupit od smlouvy. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje dodavatele povinnosti řádně poskytnout servisní činnost dle této smlouvy.
- 5.4 Dodavatel odpovídá za veškerou způsobenou újmu, a to porušením ustanovení smlouvy v plné výši. Dodavatel bere na vědomí, že pokud neuvědomí objednatele o jakékoli hrozící či vzniklé újmě a neumožní tak objednateli, aby učinil kroky k zabránění vzniku újmy či k jejímu zmírnění, má objednatel proti dodavateli nárok na náhradu újmy, která tím objednateli vznikla.

Článek 6 **Oprávněné osoby**

- 6.1 Smluvní strany jmenovaly ve věcech technických oprávněné osoby, které budou zastupovat smluvní strany v dílčích záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy. Jména oprávněných osob jsou uvedena v příloze 3, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 6.2 Kontaktní osobou ve věcech smluvních je za objednatele Dominik Divák, kontaktní údaje budou sděleny bezprostředně po podpisu smlouvy.
- 6.3 Kontaktní osobou ve věcech smluvních je za dodavatele Mgr. Pavel Cvešpr, kontaktní údaje budou sděleny bezprostředně po podpisu smlouvy.

Článek 7 **Povinnosti objednatele**

Objednatel je povinen:

- 7.1 poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci při odstraňování poruch, které jsou objednateli známy a o které dodavatel požádá
- 7.2 dle pokynů dodavatele provést opatření, která mohou upřesnit diagnózu a urychlit provedení servisní činnosti, zejména bude-li nutné umožnit vzdálený přístup
- 7.3 zajistit bezodkladný a dostatečný přístup k zařízením vyžadující servisní zásah
- 7.4 informovat neprodleně dodavatele o neobvyklé funkčnosti servisovaného zařízení a o příznacích, které by signalizovaly budoucí poruchu
- 7.5 informovat dodavatele v případě modifikace konfigurace, změny dislokace nebo jiné změny zařízení
- 7.6 dle pokynů dodavatele se seznámit s provozními a záručními podmínkami servisovaných zařízení a dodržovat je
- 7.7 umožnit dodavateli zajištění vzdáleného dohledu, je-li tato služba objednána
- 7.8 v případě odpojení či umožnění odpojení dálkového přístupu objednatelem, není doba dojezdu dodavatele k servisovanému zařízení započítána do závazných lhůt. Ostatní lhůty po dojezdu servisní technika zůstávají v platnosti.

Článek 8 **Povinnosti dodavatele**

Dodavatel je povinen:

- 8.1 provádět servisní činnost podle této smlouvy ve stanoveném rozsahu a stanovených časových limitech, poskytovat servisní činnost řádně, včas, s potřebnou odbornou péčí, na vlastní náklad a nebezpečí, plně v souladu se zájmy a pokyny objednatele
- 8.2 zajistit řádnou obsluhu spojení pro vyžadování servisních zásahů v rozsahu této smlouvy
- 8.3 poskytnou objednateli nezbytnou součinnost při odstraňování poruch na zařízeních připojených do datové sítě ve správě jiného dodavatele aktualizovat projektovou dokumentaci, forma a obsah je předmětem ústní dohody smluvních stran. Závěry z ústní dohody budou evidovány písemnou formou nebo e-mailem.
- 8.4 informovat objednatele o neobvyklé funkčnosti servisovaného zařízení a o příznacích, které signalizují budoucí poruchu
- 8.5 informovat objednatele o identifikaci každého poddodavatele, který pro něj bude zajišťovat plnění dle této smlouvy; při poskytování servisní činnosti prostřednictvím poddodavatele má dodavatel odpovědnost, jako by servisní činnost poskytoval sám
- 8.6 zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které se v souvislosti s plněním smlouvy dozvěděl nebo které objednatel označil za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“). Důvěrné informace mohou být dodavatelem použity výhradně k činnostem, kterými bude zajištěno dosažení účelu smlouvy. Dodavatel nesdělí či nezpřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužije ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužije. Povinnost mlčenlivosti a zachování důvěrnosti informací se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících ze smlouvy, nebo o kterých tak stanoví zákon, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu. Povinnost zachovávat mlčenlivost znamená zejména povinnost zdržet se jakéhokoliv jednání, kterým by důvěrné informace byly sděleny nebo zpřístupněny třetí osobě nebo by byly využity v rozporu s jejich účelem pro vlastní potřeby nebo pro potřeby třetí osoby, případně by bylo umožněno třetí osobě jakékoliv využití těchto důvěrných informací. Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po skončení smluvního vztahu.
- 8.7 přijmout opatření k ochraně důvěrných informací a zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i u jiných spolupracujících třetích stran
- 8.8 dodavatel je povinen mít ke dni podpisu této smlouvy sjednané pojištění proti odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě na základě platné pojistné smlouvy s minimálním pojistným plněním ve výši 10 000 000,- Kč (dále jen „pojistná smlouva“). Dodavatel se zavazuje, že po dobu trvání smlouvy bude pojistnou smlouvu udržovat v platnosti a účinnosti a bude za tímto účelem plnit povinnosti vyplývající pro něj z předmětné pojistné smlouvy, zejména platit pojistné a plnit oznamovací povinnosti. Kdykoliv na žádost objednatele dodavatel bez zbytečného odkladu, nejpozději však do deseti pracovních dnů od výzvy objednatele, předloží objednateli platnou pojistnou smlouvu a doklady o zaplacení pojistného.

Článek 9 **Ukončení smlouvy**

- 9.1 Objednatel i dodavatel mohou tuto smlouvu kdykoliv písemně vypovědět. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.
- 9.2 Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
- 9.3 Dodavatel si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel nezaplatí cenu dle čl. 4.1 ani ve lhůtě dalších 30-ti dnů po splatnosti faktury nebo pokud prokáže objednateli podstatné porušení smluvních podmínek této smlouvy.
- 9.4 Objednatel si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy v případě opakovaného (více než 5x za měsíc) nedodržení stanovených časových limitů k odstranění poruchy dodavatelem.
- 9.5 Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy bez jakýchkoliv sankcí, pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované podle této smlouvy v následujícím roce.
- 9.6 Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že v insolvenčním řízení bude zjištěn úpadek dodavatele nebo insolvenční návrh byl zamítnut pro nedostatek majetku dodavatele (v souladu se zněním zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů. Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že dodavatel vstoupí do likvidace.
- 9.7 Dojde-li k přeměně společnosti dodavatele, je dodavatel povinen písemně oznámit tuto skutečnost objednateli ve lhůtě 10 dnů od zápisu této změny do veřejného rejstříku. Objednatel je v tomto případě oprávněn písemně vypovědět smlouvu z důvodu přeměny společnosti druhé smluvní strany. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.
- 9.8 Za den odstoupení od smlouvy se považuje den, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení oprávněné strany doručeno druhé smluvní straně.
- 9.9 Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena práva smluvních stran na úhradu smluvní pokuty a náhradu újmy.

Článek 10 **Mlčenlivost**

- 10.1 Všechny informace, které se prodávající dozví v souvislosti s plněním dle této smlouvy, jsou důvěrné povahy. Dodavatel se zavazuje zachovávat o důvěrných informacích mlčenlivost a důvěrné informace používat pouze k plnění této smlouvy.
- 10.2 Povinnost zachovávat mlčenlivost znamená zejména povinnost zdržet se jakéhokoliv jednání, kterým by důvěrné informace byly sděleny nebo zpřístupněny třetí osobě nebo by byly využity v rozporu s jejich účelem pro vlastní potřeby nebo pro potřeby třetí osoby, případně by bylo umožněno třetí osobě jakékoliv využití těchto důvěrných informací. Dodavatel je povinen přijmout opatření k ochraně důvěrných informací.
- 10.3 Povinností mlčenlivosti dle tohoto článku smlouvy není dotčena povinnost prodávajícího sdělit nebo zpřístupnit důvěrné informace třetí osobě, která vyplývá z

platných právních předpisů nebo z rozhodnutí orgánů veřejné moci, jakož i zpřístupnění důvěrných informací svému právnímu, účetnímu nebo daňovému poradci, kteří jsou vázáni povinností mlčenlivosti.

- 10.4 Dodavatel při plnění této smlouvy si je vědom povinností vyplývajících ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění předmětu této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv dodavatele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat, vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.5 Dodavatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům. Dodavatel je povinen přijmout opatření k ochraně důvěrných informací a zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i u jiných spolupracujících třetích stran. Dodavatel je oprávněn sdělit důvěrné informace třetím osobám ve výjimečných případech na základě předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 10.6 Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po skončení smluvního vztahu.

Článek 11 **Závěrečná ustanovení**

- 11.1 Dodavatel je podle § 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, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 11.2 Objednatel je oprávněn uveřejnit na svých webových stránkách a v registru smluv celý text smlouvy, vše za předpokladu, nebrání-li uveřejnění zvláštní právní předpis.
- 11.3 Smluvní strany v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 občanského zákoníku vylučují použití obchodních zvyklostí na právní vztahy vzniklé z této smlouvy.
- 11.4 Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva obsahuje veškerý projev jejich shodné vůle a mimo ni neexistují žádná ujednání v jiné než písemné formě, která by ji doplňovala, měnila nebo mohla mít význam při jejím výkladu a že se tedy žádná ze smluvních stran nespolehá na prohlášení druhé smluvní strany, které není uvedeno v této smlouvě, jejích přílohách či dodatcích. Tím není dotčen význam komunikace stran, včetně pokynů objednatel.
- 11.5 Stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatným, zdánlivým či neúčinným, nemá tato skutečnost vliv na ostatní ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují písemnou dohodou nahradit ustanovení, které bylo shledáno neplatným, zdánlivým či neúčinným novým ustanovením, které po obsahové stránce nejlépe odpovídá zamýšlenému účelu původního ustanovení. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
- 11.6 Při rozhodování případných sporů, vzniklých ze závazkových vztahů založených touto smlouvou, budou věcně a místně příslušné soudy České republiky.

- 11.7 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- 11.8 Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po dvou.
- 11.9 Tato smlouva může být měněna pouze písemnou dohodou smluvních stran formou písemného dodatku k této smlouvě, podepsaného k tomu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 11.10 Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sjednána na základě jejich pravé, vážné a svobodné vůle, že si její obsah přečetly, bezvýhradně s ním souhlasí, považují jej za zcela určitý a srozumitelný, což níže stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
- 11.11 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:

Příloha 1: Seznam servisovaných zařízení

Příloha 2: Specifikace servisních činností

Příloha 3: Seznam oprávněných osob

Příloha 4: Vzor formuláře „Hlášení poruchy“

Příloha 5: Vzor formuláře „Protokol o provedení servisní činnosti“

Příloha 6: Měsíční výkaz servisní činnosti (příloha faktury)

V PRAZE dne: 30.11.2017

.....
[Redacted]
[Redacted]
Ing. Ivo Musil
člen představenstva
[Redacted]
CORPUS SOLUTIONS
Corpus Solutions a.s.
Štětškova 1638/18
140 00 Praha 4
IČ: 25764616 DIČ: CZ25764616

V Praze dne: 30.11.17

[Redacted]
Ing. Jan Ladm
ředitel odboru informatiky



Příloha č. 1 – Seznam servisovaných zařízení

Systém pro doručování a přijímání elektronické pošty		
Název zařízení	Model	Software
IBM x86 server	x3650 M4	Postfix
IBM x86 server	x3650 M4	Postfix
IBM x86 server	x3650 M4	TrendMicro IMSVA
IBM x86 server	x3650 M4	TrendMicro IMSVA

DNS služba, časová synchronizace		
Název zařízení	Model	Software
IBM x86 server	x3650 M4	Linux
IBM x86 server	x3650 M4	Linux

IPv6 - NAT 6to4		
Název zařízení	Model	Software
IBM x86 server	x3550 M3	Linux

Příloha č. 2 - Specifikace servisních a konzultačních činností a služeb technické podpory

Okruhy servisních činností

Systém pro doručování a přijímání elektronické pošty

KONZULTACE A SERVIS

- pravidelná profylaxe všech zařízení (1/měs.)
- návrh opatření
- implementace aktualizací
- řešení poruchových stavů nebo výkonnostních potíží
- konzultace složitějších pravidel a nastavení
- součinnost při řešení problémů se subjekty třetích stran

ROZVOJ

- analytické činnosti v rámci rozvoje
- rozvoj architektury v rámci rozvoje bezpečnostního perimetru justice
- součinnost v rámci rozvoje se subjekty třetích stran
- Zavádění a rozvoj metodiky

DNS služba, časová synchronizace (NTP)

KONZULTACE A SERVIS

- pravidelná profylaxe všech zařízení (1/měs.)
- návrh opatření
- implementace aktualizací
- řešení poruchových stavů nebo výkonnostních potíží
- konzultace složitějších pravidel a nastavení
- součinnost při řešení problémů se subjekty třetích stran

ROZVOJ

- analytické činnosti v rámci rozvoje
- rozvoj architektury v rámci rozvoje bezpečnostního perimetru justice
- součinnost v rámci rozvoje se subjekty třetích stran
- Zavádění a rozvoj metodiky

IPv6 - NAT 6to4

KONZULTACE A SERVIS

- pravidelná profylaxe všech zařízení (1/měs.)
- návrh opatření
- implementace aktualizací
- řešení poruchových stavů nebo výkonnostních potíží
- konzultace složitějších konfigurací a nastavení
- součinnost při řešení problémů se subjekty třetích stran

ROZVOJ

- analytické činnosti v rámci rozvoje IS (architektura IS a jeho síťová komunikace)
- rozvoj architektury v rámci rozvoje bezpečnostního perimetru justice
- součinnost v rámci rozvoje se subjekty třetích stran
- Zavádění a rozvoj metodiky

Objem pracnosti

Název okruhu	Konzultace/Servis [ČD/měsíc]	Rozvoj [ČD/měsíc]	Celkem [ČD/měsíc]
Systém pro doručování a přijímání elektronické pošty	3	3	6
DNS služba, časová synchronizace (NTP)	1	1	2
IPv6 - NAT 6to4	1	1	2
Celkem	5	5	10

Nevyčerpané ČD budou převedeny do následujícího měsíce.

Společné definice servisních služeb (platí pro všechny části)

- možnost hlášení problémů 24 hodin denně
- možnost hlášení problémů 7 dní v týdnu
- nepřetržitý provoz telefonní servisní linky, (24x7x365)
- započítí prací technika do 8 hodin od nahlášení poruchy s vysokou prioritou
- odstranění závady do 16 hodin od započítí prací technika pro poruchy s vysokou prioritou
- započítí prací technika do 24 hodin od nahlášení poruchy s nízkou prioritou
- odstranění závady do 4 dnů od započítí prací technika pro poruchy s nízkou prioritou
- zajištění případné výměny zařízení ve stanoveném termínu od nahlášení poruchy s vysokou prioritou (službou výrobce)
- Prioritu volí objednatel dle svého uvážení se zřetelem na její vážnost a možné dopady
- zpětné zavolání do 2 hodin od vyžádání služby v rámci telefonické asistence
- proškolení obsluhy technologií 1 x ročně
- spolu vedení provozních deníků technologií
- ČD - Člověkoden je 8 hodin práce

Služba zahrnuje

- všechny náklady spojené s vedením servisní linky
- všechny náklady spojené s garancí doby započítí prací servisního technika
- všechny náklady spojené s proškolením obsluhy
- všechny náklady spojené s preventivními prohlídkami zařízení

Definice pojmů**Porucha s vysokou prioritou**

Jedná se o stav, kdy zařízení neplní svoji činnost nebo svůj účel, pro kterou je využíváno. Za poruchu s vysokou prioritou je taktéž považován stav, kdy zařízení způsobuje plné nebo částečné omezení služeb nebo informačních systémů (funkčních, výkonových, technických nebo bezpečnostních), které jsou na tomto zařízení závislá.

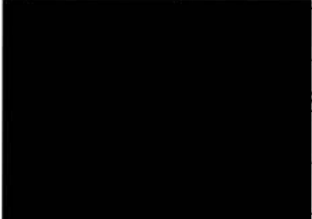
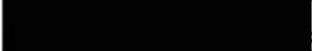
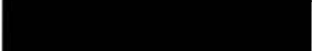
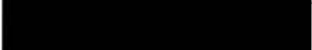
Všechny stavy zařízení, které by mohly mít dopad na omezení dostupnosti, důvěrnosti nebo integrity aktiv resortu justice jsou považovány za poruchy s vysokou prioritou.

Všechny stavy zařízení, které by mohly mít negativní dopad na primární, technická či podpůrná aktiva informačních systémů učených jako kritická informační infrastruktura provozována organizační složkou státu (organizacemi resortu justice) jsou považovány za poruchy s vysokou prioritou.

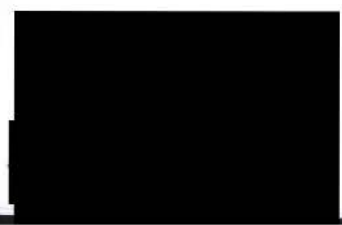
Porucha s nízkou prioritou

Jedná se o stav, kdy zařízení, nebo funkční celek, jehož součástí je zařízení, vykazuje poruchu, která nemá dopad na poskytované služby nebo informační systémy.

Příloha č. 3 – Seznam oprávněných osob

jméno	telefon	mobil	mail
			
			
			
			

Kontaktní údaje budou sděleny bezprostředně po podpisu smlouvy.



Příloha č. 4 – Formulář hlášení poruchy

Hlášení poruchy

Objednatel: Ministerstvo spravedlnosti
K odeslání el.poštou na adresu: xxxx@xxx.xxx
Číslo smlouvy:

Pracovník odpovídající za správnost hlášení:

Jméno:

Telefon:

Mail:

Datum a čas hlášení poruchy:

Navrhovaný stupeň priority:

Informace o místě instalace:

Adresa:

Budova / místnost:

Popis poruchy:

Pracovník dodavatele odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno :

Telefon:

Mail:

Příloha č. 5 – Protokol o provedení servisní činnosti

Protokol o provedení servisní činnosti

Objednatel: Ministerstvo spravedlnosti
Dodavatel:

Jméno zástupce objednatele:
Lokalita, kde byl proveden zásah:

Datum a čas hlášení poruchy:
Datum a čas odstranění poruchy:

Informace o poruše:

Zařízení:

S/N:

Popis poruchy:

Způsob odstranění poruchy:

Jako náhrada použito zařízení:

Typ:

S/N:

Vyjádření objednatele:

za dodavatele

za objednatele

Příloha č. 6 – Měsíční výkaz servisní činnosti smlouvy

Měsíční výkaz servisní činnosti smlouvy 151/2015-MSP-CES

Období:

Odpracováno hodin:

Nevyčerpáno hodin:

Celkový převod do dalšího měsíce:

datum / hodina hlášení	popis	priorita	technik	úctované hodiny	součinnost