

Smlouva o poskytování služeb Správa a provoz ICT infrastruktury a vybraných aplikací MČ Praha 2

uzavřená ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“)

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli:

1. Městská část Praha 2

se sídlem: nám. Míru 600/20, 120 00 Praha 2
IČO: 00063461
DIČ: CZ00063461
zastoupen: Bc. Janem Kolářem, místostarostou

(dále jen „**Objednatel**“ na straně jedné)

a

2. TOTAL SERVICE a.s.

se sídlem: U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7
bankovní spojení: ██████████
č. účtu: ██████████
IČO: 25618067
DIČ: CZ25618067
zastoupen: Ing. Janem Navrátilem, členem představenstva a Jiřím Chovancem, místopředsedou představenstva
ID datové schránky: zcq7wsh
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod spisovou značkou B23580

(dále jen „**Poskytovatel**“ na straně druhé)

(Objednatel a Poskytovatel dále též označováni jako „**smluvní strany**“ nebo „**účastníci smlouvy**“)

tuto smlouvu (dále jen „Smlouva“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tato Smlouva je uzavírána na základě výsledků zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Správa IT infrastruktury a vybraných aplikací“. Poskytovatel je seznámen s veškerými zadávacími podmínkami předmětné veřejné zakázky, na základě které je uzavřena tato Smlouva a považuje je za závazné.
- 1.2 Poskytovatel potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s rozsahem a povahou služeb a dalších plnění, které bude plnit na základě této Smlouvy, že jsou mu známy jejich veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k plnění nezbytné. Výslovně

potvrzuje, že prověřil veškeré podklady a pokyny Objednatele, které obdržel do dne uzavření této Smlouvy i pokyny, které jsou obsaženy v zadávacích podmínkách, které Objednatel stanovil pro zadání této Smlouvy, že je shledal vhodnými, že sjednaná cena a způsob plnění obsahuje a zohledňuje všechny výše uvedené podmínky a okolnosti.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby servisní správy a podpory provozní a testovací ICT infrastruktury Objednatele (jeho vlastní i pronajaté). Předmětem Smlouvy je také závazek Poskytovatele poskytovat služby podpory vybraných aplikací a další služby související s ICT problematikou.

Zejména se pak jedná o služby:

- Technical Account Manager
- Provoz monitoringu a dohledové služby ICT a vybraných aplikací
- Služby HelpDesk, Service desk
- Správa serverové infrastruktury HW na úrovni virtualizační vrstvy a výše
- Správa prostředí SAN a diskových polí
- Správa LAN/WAN prvků
- Správa služby MS Active Directory, DNS a DHCP
- Správa MS Windows serverů
- Správa Linux serverů
- Správa databázových serverů ORACLE
- Správa Exchange, MS Office 365
- Správa perimetru sítě Firewall a VPN
- Správa zálohování
- Poskytování součinnosti při správě, provozu a rozvoji technických zařízení, která jsou aktivně využívána v systému KB
- Průběžná aktualizace implementační a provozní dokumentace
- Poskytnutí požadované součinnosti a všech potřebných dat při závěrečném ukončení Smlouvy a předávání služeb servisní správy a podpory provozní a testovací ICT infrastruktury Objednatele na jiného externího poskytovatele nebo na interní tým Objednatele.

Přesná specifikace předmětu Smlouvy, včetně upřesnění počtu spravovaných zařízení ICT infrastruktury, verzí firmware, verzí OS apod. je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy – Technická specifikace – katalogové listy č. KL 1 – KL 15 (dále též jen katalogové listy služeb).

2.2 Pro účely této Smlouvy se za Služby dělí na:

2.2.1 Služby poskytované **kontinuálně** (dále také jen „Služby základní podpory“), které jsou specifikovány prostřednictvím katalogových listů služeb v příloze č. 1 této Smlouvy jako Služby základní podpory.

2.2.2 Služby poskytované **jednorázově** (dále také jen „Služby rozšířené podpory“). Za Služby rozšířené podpory se dle této smlouvy považují Služby požadované Objednatel na základě písemných objednávek a jedná se o Služby

poskytované nad rámec (objemový nebo časový rozsah) Služeb základní podpory dle této Smlouvy, nebo které nejsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy, tj. v katalogových listech.

Za Služby rozšířené podpory se dle této smlouvy považují dále Služby požadované Objednatelům při závěrečném ukončení Smlouvy a předávání služeb servisní správy a podpory provozní a testovací ICT infrastruktury Objednatele na jiného externího poskytovatele nebo na interní tým Objednatele. Jedná se o přípravu a předání infrastruktury Objednatele internímu týmu Objednatele nebo novému Poskytovateli na konci smluvního vztahu podle pokynů Objednatele, které zahrnují zejména:

- poskytnutí potřebné součinnosti podle pokynů Objednatele novému Poskytovateli,
- předání veškeré provozní a technické dokumentace a potřebných informací, řádné předání všech potřebných dat včetně dat doplňkových,
- vypracování plánu ukončení/přechodu Služeb v dostatečném předstihu a poskytnutí nezbytné součinnosti k jeho realizaci

3. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb vycházet z popisu stávajícího stavu provozní a testovací ICT infrastruktury, který tvoří přílohu č. 2 této Smlouvy – definice SLA, rozsah Služeb základní podpory a způsob výpočtu slevy při porušení SLA (stav aktualizován ke dni uzavření této Smlouvy).
- 3.2 Smluvní strany se dohodly, že v případě, že by došlo na základě rozvoje provozní a testovací ICT infrastruktury Objednatele ke změnám nebo úpravám s přímým dopadem na rozsah Služeb, oproti jeho původnímu stavu v době uzavření této Smlouvy, nebo ke změnám nebo úpravám ICT infrastruktury, které mají dopad i na aplikační systémy, které jsou předmětem Služeb, nebudou takovéto úpravy a změny považovány za změnu Služeb ani změnu Smlouvy, za předpokladu, že:
 - 3.2.1 Poskytovatel byl s těmito změnami seznámen min. 30 pracovních dní před jejich realizací tzn., že odpovědné osobě Poskytovatele viz čl. 11, bod 11.4 bylo zasláno emailem oznámení o plánované změně nebo úpravě
 - 3.2.2 předmětné změny a úpravy nemají svým obsahem vliv na sjednanou cenu, termín a kvalitu Služeb základní podpory
- 3.3 Zahájením poskytování Služeb základní podpory se rozumí protokolární předání služeb dle katalogového listu Poskytovateli. Protokol o předání Služby základní podpory musí být podepsán zástupcem Objednatele a Poskytovatele. Ode dne podpisu protokolu o předání Služby základní podpory je daná služba poskytována Poskytovatelem až do konce účinnosti této Smlouvy.
- 3.4 Přejícné období, v délce trvání 1 měsíc, je ochranou lhůtou určenou k úplnému předání a převzetí Služeb základní podpory. Ukončovácí období je ochranou lhůtou určenou k předání Služeb základní podpory na nového poskytovatele nebo zpět na Objednatele. Smluvní strany se zavazují poskytnout si navzájem patřičnou součinnost. Během Přejícného i Ukončovacího období nejsou uplatňovány sankce uvedené v čl. 9 této Smlouvy.
- 3.5 Na výzvu Objednatele se Poskytovatel zavazuje prodloužit spolupráci až o další 3 měsíce, následující po smluvním období, které je uvedeno v čl. 12.1.
- 3.6 Veškeré vady zjištěné v průběhu poskytování Služeb je Objednatel povinen oznamovat Poskytovateli. V případě, že v průběhu nebo po dokončení poskytování Služeb Objednatel zjistí dvě a více vad ICT infrastruktury Objednatele způsobené

prováděním poskytováním Služeb, je oprávněn plnění jednostranně ukončit. Poskytovatel je povinen opravit zjištěné vady v termínech dle katalogových listů a informovat Objednatele o možnosti pokračování v poskytování Služeb dle této Smlouvy.

3.7 Služby rozšířené podpory budou poskytovány dle písemných objednávek předaných Objednatelem Poskytovateli. Objednávka na poskytnutí Služeb rozšířené podpory musí obsahovat minimálně následující údaje:

- podrobný popis požadovaných Služeb rozšířené podpory;
- předpokládaný rozsah požadovaných Služeb rozšířené podpory a předpokládanou celkovou cenu za její realizaci;
- požadovaný termín poskytnutí Služeb rozšířené podpory;
- předpokládaný rozsah součinnosti Objednatele;
- kontaktní osobu Objednatele, která odpovídá za realizaci požadavku

Poskytovatel je povinen písemně potvrdit přijetí objednávky nejpozději do jednoho (1) pracovního dne ode dne jeho přijetí. Potvrzením se stává objednávka pro Poskytovatele závaznou a Poskytovatel je povinen poskytnout Služby rozšířené podpory v rozsahu, způsobem a v termínech stanovených v objednávce, za cenu v objednávce určenou. Pokud Poskytovatel s objednávkou nebo jejími jednotlivými částmi nesouhlasí, je povinen o tom Objednatele informovat nejpozději do jednoho (1) pracovního dne ode dne jejího přijetí.

O dokončení realizace objednávky bude vyhotoven akceptační protokol, který bude podepsán oprávněnými osobami obou stran. Zápis o dokončení realizace objednávky je podkladem pro vyhotovení Výkazu poskytovaných služeb Poskytovatelem.

3.8 Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na rizika spojená s realizací objednávky na Službu rozšířené podpory („dále jen Požadavek“). Pokud by plnění Požadavku Objednatelem vedlo ke zhoršení výkonu ICT infrastruktury Objednatele či vzniku poruch a škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele předem upozornit a čas strávený nápravami těchto poruch a škod je Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu poskytnutých Služeb; neučiní-li tak, Poskytovatel odpovídá Objednateli za vzniklé škody v plném rozsahu. Pokud Objednatel i přes upozornění Poskytovatele provedené dle tohoto článku Smlouvy nadále trvá na plnění stanoveném v Požadavku, Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé plněním Požadavku, ledaže překročil pokyny vydané Objednatelem.

3.9 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby cenu dohodnutou v této Smlouvě.

3.10 Součástí poskytování Služeb podle této Smlouvy není zajištění podpory a ani prodloužení záruky u výrobce zařízení a systémů, které Služby pokrývají.

3.11 Součástí poskytování Služeb podle této Smlouvy není placení podpory a aktualizčních poplatků výrobcům software, které Služby pokrývají.

3.12 Součástí poskytování Služeb základní podpory podle této Smlouvy nejsou instalace úplně nových verzí (tzv. release, které publikuje výrobce) operačních systémů nebo aplikačních systémů.

3.13 Součástí poskytování Služeb základní a rozšířené podpory podle této Smlouvy není dodávka HW ani SW vybavení.

3.14 Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s třetími stranami, které poskytujícími napřímo služby v podpoře a správě HW zařízení a software, týkající se infrastruktury ICT Objednatele a tyto služby nejsou zahrnuty pod Služby základní podpory.

- 3.15 V případě, že pro další bezproblémový chod servisovaných systémů bude nutné provést zásah do některého z ICT systémů Objednatele vyžadující krátkodobou nedostupnost ICT systému a služeb na něj navázaných, má Poskytovatel právo požadovat servisní interval, ve kterém bude příslušný zásah proveden, podle svých potřeb. Tento servisní interval musí být oznámen Objednateli minimálně 5 pracovní dnů předem, pokud není po vzájemné dohodě stanoveno jinak a bude specifikovaná čas a doba trvání výpadku. Objednatel je povinen vyjádřit se k požadovanému termínu, času a době trvání výpadku, případně navrhnout jiný termín vhodný pro provedení zásahu nejpozději do 2 pracovních dnů od prokazatelného doručení požadavku odpovědné osobě Objednatele, pokud není po vzájemné dohodě stanoveno jinak. Poskytovatel i Objednatel učiní veškerá opatření, aby dohodnutý servisní interval trval co nejkratší dobu. Pokud Poskytovatel časově překročí dohodnutý servisní interval bez odsouhlasení Objednatel, je to vnímáno jako závada příslušné kategorie.
- 3.16 Pokud Objednatel požaduje instalaci nové komponenty ICT systému a s touto instalací je spojen výpadek služby poskytované tímto ICT systémem, má Poskytovatel právo domluvit si servisní interval, ve kterém bude příslušná instalace provedena, servisní interval musí být přiměřené délky tak, aby výpadek poskytované služby byl co nejvíce minimalizován.
- 3.17 Objednatel bude poskytovat nezbytné informace a součinnost, potřebné pro plnění dílčích aktivit Poskytovatelem, v souladu s bezpečnostními politikami Objednatele. Zejména se jedná o:
- administrátorská přístupová oprávnění ke spravovaným a administrovaným systémům v majetku Objednatele
 - dokumentaci k základní IT integrační a komunikační infrastruktuře
 - zajištění fyzického přístupu ke spravovaným systémům v režimu 24x7, nejpozději do 2 hodin od vyžádání
 - zajištění min. 1 pracovního místa s připojením do sítě LAN a internet v prostorách Objednatele
 - zajištění vzdáleného přístupu do ICT systému Objednatele prostřednictvím VPN osobám Poskytovatele odpovědným za poskytování servisních služeb

4. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel je povinen zajistit zahájení poskytování Služeb od 1.11.2024 nebo ode dne účinnosti Smlouvy, pokud Smlouva nabyde účinnosti později. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 48 kalendářních měsíců.
- 4.2 Místem plnění jsou určené prostory Objednatele, tzn. budova ÚMČ Praha 2, nám. Míru 20/600, 120 39 Praha 2 nebo prostory externího datového centra podle upřesnění Objednatele.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 Cena Služeb základní podpory dle této smlouvy (viz příloha č. 1 Katalogové listy) je stanovena jako měsíční paušál. Tato cena Služeb základní podpory je cenou konečnou a nejvýše přípustnou, obsahuje veškeré náklady spojené s poskytováním Služeb základní podpory a její změna je možná pouze v případě změn výše DPH. V tomto případě bude cena upravena podle výše sazeb DPH platných v době vzniku zdanitelného plnění.

CENOVÉ UJEDNÁNÍ ZA KONTINUÁLNÍ SLUŽBY

Popis služeb	Jednotka	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH
Služby základní podpory dle katalogových listů	měsíčně	81 500,00	98 615,00
CELKEM	48 měsíců	3 912 000,00	4 733 520,00

5.2 Cena za Služby rozšířené podpory dle specifikace uvedené v článku 2 odst. 2.2.2. smlouvy je smluvními stranami dohodnutá jako hodinová odměna poskytování Služeb rozšířené podpory na základě objednávky Objednatele ve výši uvedené v tabulce níže, tato sazba je závazná a neměnná:

CENOVÉ UJEDNÁNÍ ZA JEDNORÁZOVÉ SLUŽBY

Popis služeb	Jednotka	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH
Služby rozšířené podpory	hodina	1 400,00	1 694,00

- 5.3 Cena za Služby dle této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem na základě Výkazu poskytovaných služeb dle čl. 7.1 této Smlouvy. Faktura musí být vystavena Poskytovatelem nejpozději do 10. kalendářního dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byly Služby poskytnuty.
- 5.4 V případě, že Služby základní podpory dle příslušného katalogového listu byly poskytovány pouze část kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část paušální ceny za měsíc.
- 5.5 Poskytovatel je povinen ve faktuře za poskytování Služeb vždy zohlednit a výslovně uvést a vyčíslit příslušný nárok Objednatele na slevu z ceny dle čl. 9 odst. 9.7. této Smlouvy.
- 5.6 K cenám bude účtována DPH dle příslušných právních předpisů.
- 5.7 Každá faktura – daňový doklad bude vystavena v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Faktura bude Poskytovatelem odeslána na adresu Objednatele a bude mít, kromě zákonem stanovených údajů, zejména tyto náležitosti:
- datum splatnosti;
 - číslo Smlouvy,
 - Výkaz poskytovaných Služeb;
 - vyčíslení slev z ceny;
 - IČ a DIČ Poskytovatele a Objednatele;
- 5.8 V případě, že zasláná faktura nebude mít náležitosti daňového dokladu nebo na ní nebudou uvedeny údaje specifikované v čl. 5.7. této Smlouvy nebo nebude přiložen Výkaz poskytovaných služeb, nebo bude neúplná a nesprávná, je Objednatel oprávněn

tuto fakturu ve lhůtě splatnosti Poskytovateli vrátit k opravě či doplnění. V takovém případě lhůta splatnosti faktury běží až od okamžiku doručení opravené faktury Objednateli.

- 5.9 Splatnost veškerých faktur – daňových dokladů, vystavených na základě této Smlouvy činí 30 dnů ode dne doručení řádně vystavené faktury Objednateli.
- 5.10 Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.

6. PŘÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1 Smluvní strany se zavazují informovat bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran.
- 6.2 Poskytovatel je povinen realizovat předmět této Smlouvy řádně, pečlivě a v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s poskytováním Služeb bez zavinění Objednatele či v důsledku okolností vylučujících odpovědnost za škodu po dobu delší než pět (5) dnů, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel.
- 6.3 Poskytovatel je povinen dodržovat veškeré interní předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen. Poskytovatel je povinen zajistit, aby všechny osoby podílející se na poskytování Služeb dle této Smlouvy tyto předpisy dodržovaly.
- 6.4 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby základní podpory v termínech a v kvalitě definované v jednotlivých katalogových listech - Service Level Agreements (dále jen „SLA“).
- 6.5 Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v poskytování Služeb a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy. Poskytovatel je povinen upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či hrozící výpadky poskytovaných Služeb.
- 6.6 Poskytovatel je povinen upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 6.7 V případě, že dojde k výběru nového subjektu odlišného od Poskytovatele, který bude poskytovat Objednateli služby obdobné Službám dle této Smlouvy, nebo Objednatel zahájí nebo bude zvažovat výběr takového poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a novým poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele a poskytnout součinnost během ukončovacího období dle čl. 3 odst. 3.4. této smlouvy.
- 6.8 Poskytovatel je oprávněn k poskytování Služeb využít subdodavatele. Při poskytování Služeb prostřednictvím subdodavatele odpovídá Poskytovatel, jako by Služby poskytoval sám.
- 6.9 Poskytovatel odpovídá za bezpečnost svých pracovníků. Před zahájením činnosti budou všichni pracovníci proškoleni o dodržování bezpečnosti práce odpovídající místním bezpečnostním pravidlům, a to v součinnosti s odborným specialistou Objednatele.
- 6.10 Poskytovatel je povinen do 5 dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy předložit Objednateli seznam pracovníků, kteří se budou podílet na poskytování Služeb, a tento seznam průběžně aktualizovat.

- 6.11 Poskytovatel se zavazuje, že poskytování Služeb neomezí současný provoz Objednatele a neohrozí bezpečnost v prostorách Objednatele.
- 6.12 Poskytovatel je povinen uzavřít pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy v rozsahu 2.000.000,- Kč, a to po celou dobu trvání této Smlouvy. Existenci pojistné smlouvy je Poskytovatel povinen prokázat Objednateli ke dni účinnosti této Smlouvy a neprodleně Objednateli písemně oznámit případné změny v těchto skutečnostech, jinak Poskytovatel odpovídá za případnou škodu, která nesplněním této povinnosti vznikne. Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli takovou pojistnou smlouvu bezodkladně předložit.
- 6.13 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro poskytování Služeb dle této smlouvy,
- 6.14 Objednatel je oprávněn kontrolovat průběžně kvalitu poskytovaných Služeb a písemně Poskytovatele upozorňovat na zjištěné nedostatky.

7. EVIDENCE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 7.1 Poskytovatel nejpozději 5. pracovní den následujícího měsíce předloží Objednateli výkaz poskytovaných Služeb za měsíc předchozí. Tento výkaz poskytovaných Služeb bude rovněž tvořit přílohu faktury za poskytování Služeb.
- 7.2 Reporting SLA Služeb základní podpory je předmětem výkazu poskytovaných služeb.
- 7.3 Objednatel je povinen ve lhůtě tří (3) pracovních dnů ode dne jeho doručení Objednateli výkaz poskytovaných služeb písemně potvrdit nebo k němu písemně uvést své výhrady. Uvede-li Objednatel ve stanovené lhůtě výhrady k Výkazu poskytovaných služeb, zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení.
- 7.4. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k výkazu poskytovaných služeb žádné připomínky, považují smluvní strany tento dokument za Poskytovatelem řádně předaný a Objednatelem řádně převzatý.
- 7.4 Poskytovatel se zavazuje ke každé ze Služeb základní podpory dle jednotlivých katalogových listů zprovoznit nejpozději do patnácti (15) pracovních dní od zahájení poskytování dané Služby základní podpory, systém dohledu poskytování Služeb základní podpory, který umožní monitorování poskytování Služeb základní podpory Objednatelem (dále jen „Monitoring“) tak, aby bylo možné sledovat a kontrolovat zejména plnění SLA ze strany Poskytovatele.
- 7.5 Na základě Monitoringu budou vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky Monitoringu (dále jen „Reporty“), ze kterých je jednoznačně zřejmé, zda byly Služby základní podpory dle této Smlouvy poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA a není-li pro určitou Službu základní podpory či další plnění dle této Smlouvy SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby základní podpory sjednanou v této Smlouvě (příslušném katalogovém listu).
- 7.6 Reporty budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období uvedené pro danou Službu základní podpory v příslušném katalogovém listě (dále jen „Vyhodnocovací období“) a budou Objednateli doručeny nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od ukončení daného Vyhodnocovacího období. Není-li délka Vyhodnocovacího období uvedena v příslušném katalogovém listě, platí, že jeho délka je 3 kalendářní měsíce.

8. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 8.1 Bude-li součástí Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle této Smlouvy autorské dílo podle zákona č. 121/2001 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve

znění pozdějších předpisů (dále jen „autorské dílo“), nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla Objednateli k užívání nevýhradní právo užít takovéto autorské dílo všemi způsoby nezbytnými k naplnění účelu vyplývajícímu z této Smlouvy, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu bez omezení rozsahu množstevního, technologického, teritoriálního (dále jen „Licence“). Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence, souhlas Poskytovatele k postoupení Licence na třetí osoby a souhlas Poskytovatele udělený Objednateli k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací autorského díla, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorskému dílu a že má souhlas autorů k uzavření těchto licenčních ujednání a že toto prohlášení zahrnuje i taková práva autorů, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.

- 8.2 Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k počítačovým programům, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se Licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli zdrojové kódy takových počítačových programů a koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny průběžně aktualizovat a poskytovat i dokumentaci provedených změn. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do třiceti (30) dnů od skončení účinnosti této Smlouvy
- 8.3 Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby údělem Licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob. Nebude-li výjimečně možné po Poskytovateli spravedlivě požadovat udělení Licence v rozsahu dle čl. 8.1 této Smlouvy, zejména proto, že se jedná o tzv. standardní počítačové programy, je Poskytovatel povinen na to písemně Objednatele upozornit spolu s náležitým odůvodněním a poskytnout Objednateli nebo zajistit pro Objednatele poskytnutí licence či podlicence v nejširším možném rozsahu. Postup dle předchozí věty je možný jen s výslovným písemným souhlasem Objednatele, přičemž se Objednatel zavazuje, že tento souhlas neodmítne poskytnout bez vážného důvodu.
- 8.4 Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- 8.5 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 8.6 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Služeb, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.

9. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A SMLUVNÍ POKUTY, SLEVA Z CENY, ÚROK Z PRODLENÍ

- 9.1 Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu dle příslušných právních předpisů a dle této Smlouvy.
- 9.2 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží.

- 9.3 Smluvní strana, která poruší svou povinnost plynoucí z této Smlouvy nebo z obecně závazných právních předpisů, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé straně, ledaže prokáže, že porušení povinnosti bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Nárok na náhradu škody není dotčen zaplacením jakékoliv smluvní pokuty dle této Smlouvy.
- 9.4 Poskytovatel se zavazuje uhradit Objednateli či orgánu veřejné moci veškeré finanční částky, které budou Objednateli ve správním, soudním či jiném obdobném řízení uloženy jako pokuty či jiné majetkoprávní sankce za Poskytovatelem způsobené porušení právních povinností.
- 9.5 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu nebo prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost a bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 9.6 V případě prodlení Poskytovatele s dodržáním sjednaného termínu zahájení poskytnutí Služeb základní podpory je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3000,- Kč, a to za každý započatý den a případ prodlení.
- 9.7 V případě prodlení Poskytovatele s dodržáním časových lhůt dle parametrů Služeb základní podpory definovaných jako SLA je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli jednorázovou slevu. Výše jednorázové slevy se vypočítá na základě tabulky viz. Příloha č. 2, bod č. 4 „Výpočet slevy z ceny za porušení SLA“.
- 9.8 V případě prodlení Poskytovatele s dodržáním sjednaného termínu poskytnutí Služeb rozšířené podpory dle této Smlouvy, na které se nevztahují parametry SLA, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3000,- Kč, a to za každý i započatý den a případ prodlení.
- 9.9 V případě, že Poskytovatel poruší některou ze svých povinností stanovenou mu čl.8.1, čl. 8.2. nebo čl.8.3, této Smlouvy, a toto porušení nenapraví ani v dodatečné lhůtě stanovené mu Objednatel, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 9.10 V případě, že Poskytovatel poruší některou ze svých povinností stanovenou mu čl. 10. této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 9.11 Smluvní pokuta dle této Smlouvy je splatná do 30 dnů od doručení výzvy Objednatele k její úhradě Poskytovateli. Objednatel si vyhrazuje právo na určení způsobu úhrady smluvní pokuty, a to včetně formy zápočtu proti kterékoliv splatné pohledávce Poskytovatele vůči Objednateli, Objednatel je tedy oprávněn započítat smluvní pokuty proti Poskytovatelem fakturovaným částkám za plnění a Poskytovateli bude tedy uhrazena fakturovaná částka snížená o příslušnou smluvní pokutu.
- 9.12 Zaplacením smluvní pokuty dle této Smlouvy není dotčena povinnost k náhradě škody způsobené porušením příslušné povinnosti v plné výši.
- 9.13 V případě prodlení Objednatele s úhradou daňového dokladu ve sjednané lhůtě splatnosti je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši dvou setin procenta (0,05 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 9.14 V případě prodlení Poskytovatele s úhradou platby, na níž vznikl Objednateli nárok, a to zejména pokud jde o smluvní pokuty, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit

úrok z prodlení ve výši dvou setin procenta (0,05 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

- 9.15 Za porušení povinnosti Poskytovatele udržovat v platnosti pojištění odpovědnosti dle článku 6 odst. 6.12 této Smlouvy bude Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý zjištěný případ.

10. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 10.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění Smlouvy:
- si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
 - mohou jejich zaměstnanci nebo třetí osoby získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím či jinak přístup k důvěrným informacím druhé Smluvní strany.
- 10.2 Předávající strana zůstává výlučným nositelem práv k veškerým důvěrným informacím a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace, zejména bude o nich zachovávat mlčenlivost a zajistí, aby je ve stejném rozsahu zachovávaly i jiné osoby, kterým je poskytnou v souladu s touto Smlouvou. S výjimkou plnění této Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohla být tato Smlouva splněna. V případě plnění této Smlouvy se smluvní strany zavazují činit tak vždy jen v nezbytně nutném rozsahu.
- 10.3 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu, nebo jejichž zveřejnění předávající strana výslovně zakázala. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti smluvních stran dle čl. 8 této Smlouvy.
- 10.4 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivost a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z 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 (dále jen „Nařízení GDPR“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy. Poskytovatel je povinen po celou dobu plnění této Smlouvy splňovat veškeré podmínky dle Nařízení GDPR.
- 10.5 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit

přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.

- 10.6 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené Smlouvy o ochraně informací, nebo pokud nejsou chráněny ze zákona,
 - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - po podpisu Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je nositelem práv k těmto informacím.
- 10.7 V případě vzniku mimořádné události, havárie, škody na majetku, zdraví osob apod., bude ve vztahu k informování veřejnosti a k médiím vystupovat vždy Objednatel. Poskytovatel není oprávněn sdělovat zástupcům médií a veřejnosti jakékoli informace, týkající se událostí uvedených v předchozí větě.
- 10.8 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy.

11. VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN

- 11.1 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených zaměstnanců nebo členů statutárních orgánů smluvních stran.
- 11.2 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Není-li stanoveno jinak, nejsou oprávněné osoby oprávněny ke změnám Smlouvy ani jejímu ukončení, ledaže získají speciální plnou moc.
- 11.3 Každá smluvní strana je oprávněna změnit jí jmenovanou oprávněnou osobu, resp. jejího zástupce, je však povinna na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Vůči druhé smluvní straně je změna účinná okamžikem doručení písemného oznámení této smluvní straně.
- 11.4 Kontaktní osoby:

Oprávněnou osobou na straně Poskytovatele jsou:

a) ve věcech smluvních:

Ing. Petr Štěpán, vedoucí odboru informatiky, tel. [REDACTED]

petr.stepan@praha2.cz

b) ve věcech technických: Ing. Petr Štěpán, vedoucí odboru informatiky, tel.

[REDACTED]
petr.stepan@praha2.cz

Ing. Miloš Zugler, vedoucí oddělení, odbor informatiky, tel. +420236044177

milos.zugler@praha2.cz

Oprávněnou osobou na straně Objednatele i jsou:

a) ve věcech smluvních:

[REDACTED]

b) ve věcech technických:

[REDACTED]

- 11.5 Kontaktní osoby Objednatele mohou zadávat své požadavky skrze Helpdesk (webový portál) Poskytovatele na adrese: [REDAKCE] Přijetí každého požadavku bude potvrzeno zpětnou emailovou zprávou o přijetí ze strany Poskytovatele.
- 11.6 Kontaktní osoby Objednatele mohou zadávat své požadavky alternativně skrze Calldesk (telefonní služba) Poskytovatele na telefonním čísle [REDAKCE] [REDAKCE] [REDAKCE] [REDAKCE] Přijetí každého požadavku bude operátorem zaznamenáno do Helpdesk systému zpětně.
- 11.7 Všechny dokumenty mající vztah k plnění této Smlouvy musí být vyhotoveny písemně a podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran

12. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 12.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Smlouva je uzavřena na dobu **48 měsíců** ode dne 1.11.2024 nebo od uveřejnění Smlouvy v registru smluv, pokud by toto nastalo později, než 1.11.2024.
- 12.2 Tuto Smlouvu lze ukončit:
- dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
 - odstoupením od Smlouvy v případech uvedených v této Smlouvě
 - výpovědí bez udání důvodu
- 12.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v těchto případech:
- služby Poskytovatele vykazují v průběhu provádění vady nebo jsou prováděny v rozporu s touto Smlouvou a Poskytovatel ani ve lhůtě dohodnuté s Objednatelem tyto vady neodstraní,
 - nedodržení závazných právních, technických, odborných, oborových norem,
 - opakované nesplnění sjednaného rozsahu činností dle této Smlouvy nebo povinností Poskytovatele dle této Smlouvy,
 - při porušení ostatních povinností stanovených touto Smlouvou v případě, že by takový postup Poskytovatele vedl nepochybně k porušení Smlouvy podstatným způsobem,
 - Poskytovatel pozbude oprávnění k činnostem, k jejichž provádění je Poskytovatel povinen dle této Smlouvy,
 - vůči majetku Poskytovatele bude probíhat insolvenční řízení,
 - Poskytovatel vstoupí do likvidace,
 - Poskytovatel neudrží pojištění dle čl. 6 odst. 6.12. této Smlouvy či existenci tohoto pojištění nedoloží ani v dodatečné lhůtě v délce 5 pracovních dnů,
 - Objednateli vznikne opakovaně nárok na zaplacení smluvní pokuty dle čl. 9 této Smlouvy
- 12.4 Za den odstoupení od Smlouvy se považuje den, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení oprávněné smluvní strany doručeno druhé smluvní straně. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena práva smluvních stran na úhradu smluvní pokuty a na náhradu škody. Při odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele nejsou dotčena práva Objednatele definovaná v čl. 3, odst. 3.4.

- 12.5. Smluvní strany jsou oprávněny tuto Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce a běží od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď druhé smluvní straně doručena. Výpověď musí být písemná.
- 12.6. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemným oznámením o odstoupení od této Smlouvy druhé straně, účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení druhé straně. V pochybnostech se má za to, že odstoupení bylo doručeno do 10 dnů od jeho odeslání v poštovní zásilce s dodejkou, resp. do 10 dnů od jeho odeslání prostřednictvím informačního systému datových schránek.
- 12.7. Strany se dohodly, že po ukončení Smlouvy trvají a zůstávají v platnosti ujednání stran týkající se smluvních pokut a náhrady škody.
- 12.8. Shora uvedené dokumenty se vždy doručují druhé smluvní straně, a to některým ze způsobů dále uvedených:
- Osobně oproti potvrzení o převzetí.
 - Doporučeným dopisem či jinou formou na adresu objednatele nebo poskytovatele uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Pokud v průběhu plnění této Smlouvy dojde ke změně adresy některé ze smluvních stran, je tato smluvní strana povinna neprodleně písemně informovat druhou smluvní stranu o této změně. Odeslaná zásilka se má za doručenou desátý den po jejím odeslání. Nevyzvedne-li si adresát zásilku či jinak vědomě zmaří její doručení, platí, že zásilka řádně došla.
 - Prostřednictvím datové schránky. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání nebo potvrzení o doručení.

13. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 13.1 Veškerá vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Objednatele vyplývající z této Smlouvy se budou řídit právem České republiky. Veškeré spory, které vzniknou z uzavřených smluv nebo v souvislosti s nimi a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1 Tato Smlouva a právní vztahy vzniklé z této Smlouvy se řídí zejména občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy ČR.
- 14.2 Poskytovatel bere na vědomí, že městská část Praha 2 je na základě ustanovení § 2 odst. 1 a ustanovení § 4 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, subjektem povinným poskytovat na žádost třetí osoby informace, vztahující se k působnosti městské části Praha 2. Poskytovatel uděluje Objednateli souhlas, aby veškeré informace obsažené v této Smlouvě byly poskytnuty třetím osobám na základě jejich žádosti.
- 14.3 Smluvní strany podpisem této Smlouvy potvrzují, že jsou seznámeny s tím, že tato Smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

- 14.4 Tuto Smlouvu lze měnit, doplňovat nebo rušit pouze písemně, není-li v této Smlouvě uvedeno jinak. V případě změny či doplnění se vyžaduje písemný dodatek k této Smlouvě.
- 14.5 V případě, že se některé ustanovení této Smlouvy stane neplatným či nevyzmatelným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti, ledaže právní předpis stanoví jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevyzmatelné ustanovení nahradit jiným, odpovídajícím účelu ustanovení neplatného či nevyzmatelného.
- 14.6 Obě smluvní strany se dohodly na tom, že Smlouva se bude podepisovat elektronicky.

15. PŘÍLOHY

Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:

- příloha č. 1 - Technická specifikace – katalogové listy č. KL1 – KL15
příloha č. 2 - Definice SLA, rozsah Služeb základní podpory a způsob výpočtu slevy při porušení SLA
příloha č. 3 - Realizační tým Poskytovatele
příloha č. 4 - Dokumentace infrastruktury P2

V Praze dne dle data el. podpisu

V Praze dne dle data el. podpisu

za Objednatele
Bc. Jan Kolář
Místostarosta
Městská část Praha 2

za Poskytovatele
Ing. Jan Navrátil
člen představenstva
TOTAL SERVICE a.s.

V Praze dne dle data el. podpisu

za Poskytovatele
Jiří Chovanec
místopředseda představenstva
TOTAL SERVICE a.s.

SEZNAM KATALOGOVÝCH LISTŮ

Označení	Název katalogového listu
KL 01	Technical Account Manager
KL 02	Provoz monitoringu a dohledové služby
KL 03	Služby HelpDesk
KL 04	Správa serverové infrastruktury, HW
KL 05	Správa prostředí SAN a diskových polí
KL 06	Správa LAN/WAN prvků
KL 07	Správa virtualizační platformy
KL 08	Správa služby MS Active Directory
KL 09	Správa infrastrukturních služeb
KL 10	Správa Linux serverů
KL 11	Správa databázových serverů
KL 12	Správa Exchange, administrace tenantu MS Office 365
KL 13	Správa MS Windows serverů
KL 14	Správa perimetru sítě Firewall a VPN
KL 15	Správa zálohování

KL 01 – Technical Account Manager

STRUČNÝ POPIS

Řízení pravidelné služby a SLA zajišťuje plánování a řízení strategie, při implementaci a správě spravovaných ICT systémů ze strany Dodavatele.

PARAMETRY SLUŽBY

1. Měrná jednotka:
 - a. Měsíční paušál
2. Limit objemu služby:
 - a. Měsíční paušál
3. Doba provozu služby:
 - a. 8x5

POPIS SLUŽBY

Hlavním úkolem je zajištění implementace, koordinace, dodržování SLA komplexní správy provozního a testovacího ICT prostředí Objednatele v rozsahu poskytovaných katalogových listů. Služba také proaktivně zjišťuje požadavky na nové služby a projekty u Objednatele, zajišťuje součinnost a vyhodnocení kvality plnění dodávaných služeb včetně pravidelného reportingu.

A. Služby základní podpory

- Organizace, plánování a řízení strategie při implementaci a správě ICT infrastruktury Objednatele v rozsahu katalogových listů,
- Je klíčovým kontaktem pro komunikaci mezi Objednatelem a úseky obchodního a technického zajištění Poskytovatele,
- Zajišťuje pravidelný kontakt s Objednatelem, eskaluje a zajišťuje řešení požadavku dle priorit Objednatele,
- Sleduje stav plnění SLA a soupis odchylek, spravuje sběr potřebných informací pro následný reporting Objednateli,
- Reportuje seznam řešených požadavků za poslední kalendářní měsíc nebo požadované období,
- Předkládá návrh akčního plánu, návrhy na zlepšení a přijatá opatření pro další měsíc nebo delší období,
- Účastní se jednání s provozním a pracovními týmy Objednatele,
- Poskytuje součinnost v rámci procesů projektového řízení souvisejících s návrhem změn v ICT infrastruktuře Objednatele,
- Proaktivní zjišťování požadavků a potřeb Objednatele a příprava návrhů na další zlepšení IT služeb a ICT infrastruktury,
- Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace ICT infrastruktury Objednatele

B. Služby rozšířené podpory

- Poskytování technického poradenství a podpory v případě složitých technických problémů a náročných integrací s IT systémy třetích stran,
- Zajišťování technických auditů,
- Koordinace a vedení projektů souvisejících s rozvojem IT služeb a ICT infrastruktury dle potřeb Objednatele

C. Součástí služby není

Poskytování podpory (Služby základní podpory) pro IT služby a ICT technologie, které nejsou pokryty katalogovými listy KL 01 – KL 15.

Reportování a měření

Report činností a vyhodnocení SLA (zasílání do emailu) na měsíční bázi, na vyžádání Objednatele za specifické období.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY**Předpoklady služby**

Povinnost Poskytovatele poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace Poskytovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Objednatele.

Výjimky služby

V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Objednatele, tak je Poskytovatel zproštěn veškerých negativní důsledků, vyplývajících z takového výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto případů.

KL 02 – Provoz monitoringu a dohledové služby

STRUČNÝ POPIS

Obsahem je provozní monitoring a další související dohledové služby zaštiťující centrální monitoring sledovaných zařízení ICT infrastruktury a aplikací, v kombinaci se službou ServiceDesk je podporováno propojení systémových alertů a automatické vytváření incident ticketů v ServiceDesk systému Poskytovatele.

PARAMETRY SLUŽBY

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet monitorovaných prvků technologie = hostů
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 300 hostů (host = monitorovaná entita, mj. server, virtuální server a síťové prvky)
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

Monitorovací nástroj je provozován na virtuálním nebo fyzickém proxy serveru pod výhradní správou Poskytovatele. Tento proxy server zasílá data v zašifrované podobě k vyhodnocení do centrálního monitoring serveru, umístěného v dohledovém centru Poskytovatele. Je podporována možnost automatické integraci alertů a notifikací pomocí automatizovaného vytváření incident ticketů v Service Desk systému Poskytovatele.

Monitorovací nástroj nabízí:

- Online přístup přes webový prohlížeč,
- Zasílat notifikace pomocí SMS v rámci sítě O2 a emailových služeb,
- Monitoring stavu fyzických a virtuálních prvků řešení,
- Detekce souborových systémů; rozpoznání CPU a CPU core; rozpoznání SNMP OID, rozpoznání ODBC SQL dotazů,
- Detekci služeb operačních systémů,
- Grafické znázornění sledovaných hodnot s možností přepnout na výpis hodnot,
- Historie naměřených dat (trendy) v definovaném dynamickém grafu,
- Dashboard – zobrazení více grafů na jedné stránce,
- Funkce Mapy – online stav sledovaných objektů na podkladové mapě, možnosti uživatelského přizpůsobení grafů a módu prezentace.

A. Služby základní podpory

V základní podpoře jsou zahrnuty tyto prostředky/platformy/protokoly k monitorování:

Servery & Uložiště	Network	Databáze

B. Služby rozšířené podpory

V případě monitoringu hw/sw objektů provozovaných z public cloud platformy Microsoft, dochází k rozšíření monitoringu o prostředky spojené s danou platformou. Náklady spojené s tímto rozšíření se řídí aktuálním ceníkem Microsoft.

C. Součástí služby není

Vývoj nových monitorovacích šablon mimo Služby základní podpory. Jakékoliv požadavky tohoto typu jsou řešeny dodatečnou objednávkou Objednatele a nespádají automaticky pod tento katalogový list.

Reportování a měření	Výstupy monitoringu jsou průběžně dostupné Objednateli přes webové rozhraní.
-----------------------------	--

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Předpoklady služby	<p>Objednatel umožní Poskytovateli nainstalovat virtuální server v každé své lokalitě, poskytne vnitřní IP adresu pro každý takový proxy server a připojení do vnitřní LAN infrastruktury. Komunikace proxy serverů s venkovním centrálním serverem probíhá protokolem TCP/IP.</p> <p>Objednatel umožní komunikaci mezi těmito servery a centrálním serverem, nastavením propustnosti na svém perimetru lokální sítě [REDACTED]</p>
---------------------------	---

	<p>Objednatel umožní komunikaci mezi těmito servery v rámci lokální sítě [REDACTED]</p>
Výjimky služby	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení nebo aplikací či jiných infrastrukturních součástí (které přímo umožňují provoz služeb monitoringu), které jsou mimo odpovědnost Poskytovatele, jsou vyloučeny z tohoto SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k Výpadku poskytované Služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Objednatele, je Poskytovatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku.</p>

KL 03 – Služby HelpDesk

STRUČNÝ POPIS

Služby HelpDesk, zajišťují centrální komunikační bod pro sledování a vyhodnocování stavu monitoringu a vytváření incidentních ticketů v HelpDesk systému Poskytovatele. Je to kontaktní místo, přeneseně i softwarové řešení, na něž se uživatel Objednatele obrací s žádostí o pomoc s vyřešením problému či ohlašuje chybu. Řešitelé díky ní mají požadavky centrálně na jednom místě, což umožní zajistit jejich zpracování, řešení, prioritizaci a zejména i dohled nad plněním SLA.

PARAMETRY SLUŽBY

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet uživatelských požadavků
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 200 ticketů měsíčně
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

Služba HelpDesk zajišťuje SPOC (single point of contact) pro zadávání požadavků na technickou podporu pro všechny uživatele Objednatele s platnou SLA smlouvou.

Sběr požadavků je realizován Poskytovatelem následujícími způsoby:

- Portál HelpDesk – webová adresa doplní dodavatel
- Email – emailová adresa doplní dodavatel
- Telefonní hotline – telefonní číslo doplní dodavatel

Součástí služby je:

- Jeden projekt v rámci portálu HelpDesk, určený pro správu ICT požadavků Objednatele
- Dispečer pro kategorizaci a řazení ticketů Objednatele.

Platforma HelpDesk:

- Služba HelpDesk je realizována na cloudové platformě Dodavatele.
- Platforma komunikuje protokolem HTTPS; zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku;
- Zajišťuje automatické zaslání zpětné vazby uživateli Objednatele po uzavření požadavku;

- Je nastavena pro příjem automatizovaných notifikací o incidentech z monitorovacího nástroje provozní IT infrastruktury [REDACTED]

A. Služby základní podpory

Součástí služby HelpDesk je interní IT framework Dodavatele, který je založený na principu ITILv4 a Cobit2019. V základní podpoře obsahuje:

- Service Request management – Přijímání a kategorizace běžných požadavků uživatelů,
- Incident management – Přijímání a kategorizace incidentů,
- Capacity management – Zajištění kapacit pro nerušený chod HelpDesku,
- Knowledge management – Zajištění úložiště pro ukládání procedur a návodů.

B. Služby rozšířené podpory

- Jakékoliv změnové požadavky ze strany Objednatele na konfiguraci HelpDesk platformy je možné řešit projektově.

C. Součástí služby není

- Integrace dalších platform nebo aplikací třetích stran s HelpDesk Dodavatele, Jakékoliv požadavky tohoto typu jsou řešeny dodatečnou objednávkou Objednatele a nespádají pod tento katalogový list,
- Řešení Change a Problem Management není součástí tohoto katalogového listu, Export, import dat z platformy HelpDesk Dodavatele.

Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Předpoklady služby

Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace Dodavatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Objednatele.

Výjimky služby

Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných IT infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny z tohoto SLA.

V případě, kdy prokazatelně došlo k Výpadku poskytované Služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Objednatele, je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku.

KL04 – Správa serverové infrastruktury, HW

STRUČNÝ POPIS

Správa serverové výpočetní infrastruktury zajišťuje správu kritické části infrastruktury a výpočetního výkonu Objednatele. Současně se soustředí na zajištění potřebného výpočetního výkonu, maximální dostupnosti a zabezpečení požadovaného provozu.

PARAMETRY SLUŽBY

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet serverů
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 60 HW zařízení
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

Správa serverové infrastruktury zajišťuje správu kritické části IT infrastruktury a výpočetního výkonu Objednatele. Současně zajišťuje dostatečnou výkonnost, maximální dostupnost a další zabezpečení standardního provozu.

A. Služby základní podpory

- Konfigurace a administrace hardware serverových systémů.
- Kontrola dostupnosti serverových systémů.
- Kontrola výkonnosti a performance monitoring.
- Návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby.
- Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support.
- Provádění záloh konfigurací.
- Kontrola dostupnosti patchů, hot-fixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce a analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku na kvartální bázi.
- Koordinace při řešení závad ve spolupráci s třetími stranami nebo servisním partnerem.

B. Služby rozšířené podpory

- Instalace a konfigurace nového hardware serverových systémů.
- Instalace patchů, hot-fixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce po schválení Objednatelem.

<ul style="list-style-type: none"> • Oprava závad nebo jejich technická koordinace u zařízení serverového hardware s platnou servisní podporou. <p>C. Součástí služby není</p> <ul style="list-style-type: none"> • Placení pravidelné podpory a maintenance poplatků výrobcům hardware. • Provádění aktualizací firmware, service pack nebo hotfixů na zařízeních IT infrastruktury, které nejsou pokryty záruční podporou. • Sběr, likvidace hardware a elektroodpadu podle potřeb Objednatele, na jeho žádost. 	
Reportování měření	a Report činností elektronicky na měsíční bázi.
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Předpoklady služby	<p>Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace Dodavatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Objednatele.</p> <p>Objednatel zajistí nákup servisní podpory výrobce serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s jeho Poskytovatelem, po dohodě s Poskytovatelem i komunikaci se servisní podporou výrobce v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
Výjimky služby	<p>Součástí služby není placení pravidelné servisní podpory a maintenance poplatků výrobcům hardware. Řešení výpadků aplikační vrstvy v důsledku závady souvisejícího HW je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u dodavatele nebo poskytovatele technologie datového centra (pokud je aplikace provozována v hostingu). Dodavatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný pouze za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.</p> <p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Objednatele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p> <p>Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW</p>

závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.

Aktualizaci firmware lze provádět pouze na zařízeních s platnou podporou výrobce. V opačném případě by se jednalo o porušení smluvních podmínek s výrobcem daného zařízení.

Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele jsou vyloučeny z SLA.

KL05 – Správa prostředí SAN a diskových polí

STRUČNÝ POPIS

Správa prostředí SAN a diskových polí, zaštiťuje správu kritické části infrastruktury a dat Objednatele. Současně se soustředí na správnou propustnost a výkon SAN, maximální zabezpečení provozu SAN Objednatele.

PARAMETRY SLUŽBY

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet diskových polí a řadičů SAN
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 20 zařízení
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

Správa SAN prostředí zaštiťuje správu kritické části infrastruktury Objednatele. Hlavními prioritami služeb poskytovaných v rámci tohoto KL její zajištění vysoké dostupnosti, dostatečná propustnost a výkon, vysoká bezpečnost při využití protokolů Fiber Channel a iSCSI.

D. Služby základní podpory

Služba v základní podpoře obsahuje:

- Kontrola monitoringu služby SAN,
- Návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu s cílem předejít možným výpadkům a omezení služby,
- Odborná technická podpora a odstraňování závad v předemné oblasti – 2nd level support,
- Provádění záloh konfigurace,
- Kontrola a monitorování dostupnosti multipath,
- Konfigurace a administrace Fibre Channel, iSCSI SAN infrastruktury,
- Kontrola dostupnosti diskových polí,
- Kontrola dostupnosti SAN switchů,
- Konfigurace zónování, LUN masking,
- Kontrola dostupnosti patchů, hot-fixů, service packů a dalších opravných balíčků,
- výrobců a analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku na kvartální bázi.

E. Služby rozšířené podpory

V rámci rozšířené podpory jsou poskytovány tyto činnosti:

- Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (i ve spolupráci s dodavatelem technologií),
- Instalace a konfigurace nového hardware v rámci prostředí SAN,
- Oprava závad zařízení s platnou servisní podporou,
- Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce po schválení Objednatelem.

F. Součástí služby není

- Placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware, Provádění aktualizací firmware, service packů nebo hot-fixů na zařízeních v infrastruktuře, které nejsou pod placeným supportem.

Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Předpoklady služby

Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace Poskytovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Objednatele.

Objednatel zajistí servisní pokrytí provozovaného SAN HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.

Výjimky služby

Součástí služby není placení pravidelné servisní podpory a maintenance poplatků výrobcům hardware. Řešení výpadků aplikační vrstvy v důsledku závady souvisejícího HW je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u dodavatele nebo poskytovatele technologie datového centra (pokud je aplikace provozována v hostingu). Dodavatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný pouze za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.

Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.

V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Objednatele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.

Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele

technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.

Aktualizaci firmware lze provádět pouze na zařízeních s platnou podporou výrobce. V opačném případě by se jednalo o porušení smluvních podmínek s výrobcem daného zařízení.

Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele jsou vyloučeny z SLA.

KL06 – Správa LAN/WAN prvků

STRUČNÝ POPIS

Správa prostředí LAN/WAN, zajišťuje správu kritické části infrastruktury a dat Objednatele. Současně se soustředí na správnou propustnost a výkon LAN/WAN, maximální zabezpečení provozu LAN/WAN Objednatele.

LAN síť

- Konfigurace a administrace aktivních prvků sítě LAN,
- Konfigurace a administrace aktivních prvků bezdrátové sítě LAN,
- Kontrola a dostupnost síťových prvků.

WAN síť (pokud je WAN prvek ve vlastnictví Objednatele)

- Konfigurace a administrace aktivních prvků sítě WAN,
- Konfigurace a administrace aktivních prvků bezdrátové sítě WAN,
- Kontrola a dostupnost síťových prvků.

PARAMETRY SLUŽBY

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet síťových prvků
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 50 zařízení
3. Doba provozu služby:
 - a. 7x24

POPIS SLUŽBY

Správa sítě zahrnuje správu lokálních sítí (LAN), rozsáhlých sítí (WAN) a virtuálních lokálních sítí (VLAN).

A. Služby základní podpory

- Konfigurace stávajících firewallů, routerů, switchů a access pointů Objednatele,
- Správa VPN koncentrátorů a site-to-site VPN tunelů,
- Konfigurace VLAN pro segmentaci síťového provozu,
- Správa adresních schémat a subnetů,
- Kontrola dostupnosti patchů a hot-fixů,
- Implementace a správa firewall pravidel, konfigurace ACL,
- Komunikace s poskytovateli konektivity a dalších dodavatelů,

- Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti,
- Správa WIFI prostředí,
- Řešení DNS a DHCP služeb,
- Konfigurace a správa NPS a 802.1x.

B. Služby rozšířené podpory

- Správa pokročilých technologiích MPLS a SD-WAN,
- Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce po schválení Objednatelem,
- Instalace a správa WIFI prostředí včetně řešení nedostatků WIFI sítě (řešení úrovně pokrytí WIFI signálem, rušení a zarušení v prostorech Objednatele, konzultace ohledně spektrální analýzy WIFI prostředí),
- Konzultace nad konceptem síťového prostředí.

C. Součástí služby není

- Správa strukturované kabeláže, montáže racků, úchytů pro access pointy a datových zásuvek,
- Rozšiřování stávající strukturované kabeláže do prostor Objednatele,
- Pravidelné testování zarušení a pokrytí WIFI,
- Pravidelné penetrační testování síťové bezpečnosti.

Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Předpoklady služby

Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace Poskytovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Objednatele.

Objednatel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem, v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.

Výjimky služby

Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.

Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.

	<p>Dodavatel si vyhrazuje právo k odmítnutí vyřízení změnových požadavků na zabezpečení, které by mohli významně ohrozit bezpečnost sítě Objednatele.</p>
--	---

V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Objednatele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.

KL07 – Správa virtualizační platformy

STRUČNÝ POPIS

Správa prostředí virtualizační platformy, zajišťuje správu kritické části infrastruktury Objednatele. Současně se soustředí na dostupnost, dostatečný výkon a stabilitu a maximální zabezpečení IT provozu Objednatele. Správa a údržba virtualizačního software instalovaného na infrastrukturních serverech a řešení požadavků souvisejících s takovým řešením.

Parametry služby

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet hypervizorů
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 20 zařízení
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

Správa prostředí virtualizačních platform. až do úrovně, jakou licenční podmínky virtualizační platformy umožňují:

- VMware (dle aktuálního stavu)

A. Služby základní podpory

- Kontrola, konfigurace a administrace virtualizační platformy,
- Instalace a konfigurace virtuálních serverů na platformě,
- Kontrola dostupnosti patchů, hot-fixů, service packů a dalších opravných balíčků Výrobce,
- Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku na kvartální bázi,
- Koordinace při řešení závad ve spolupráci s třetími stranami nebo servisním partnerem.

B. Služby rozšířené podpory

- Instalace a konfigurace nového hypervisoru,
- Instalace a konfigurace nových virtuálních serveru, dle zadání Dodavatele,
- Implementace schválených změnových požadavků na virtualizační platformě.

Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

<p>Předpoklady služby</p>	<p>Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace Poskytovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Objednatele.</p> <p>Objednatel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
<p>Výjimky služby</p>	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.</p> <p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Objednatele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

KL08 – Správa služby MS Active Directory

STRUČNÝ POPIS

Správa MS ACTIVE DIRECTORY zajišťuje správu adresářových služeb a služeb DNS Objednatele. Současně se soustředí na dostupnost, dostatečný výkon a stabilitu a maximální zabezpečení IT provozu Objednatele.

PARAMETRY SLUŽBY

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet doménových řadičů
 - b. Počet uživatelů v AD
 - c. Počet objektů v AD
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 3 doménových řadičů
 - b. Do 400 uživatelů v AD
 - c. Do 1500 objektů v AD
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

A. Služby základní podpory

1. Provoz služby AD (dle popisu stavu prostředí v tomto KL):
 - Údržba databáze a replikace AD,
 - Systémová správa certifikační autority
 - Profylaktické činnosti, kontrola služby AD (na denní bázi),
 - kontrola logů (na denní bázi),
 - kontrola monitoringu služby (na denní bázi),
 - návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
 - odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
2. Provoz služby DNS (dle popisu stavu prostředí v tomto KL)
 - Profylaktické činnosti, kontrola systému DNS,

	<ul style="list-style-type: none"> • kontrola logů (na měsíční bázi), • kontrola monitoringu služby DNS (na měsíční bázi), • návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, • odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), <p>3. Správa služby DNS</p> <ul style="list-style-type: none"> • údržba služby DNS – údržba databáze (Hostname, C-Name, přenosy zón, atd.), • implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DNS), <p>4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavatelem technologií).</p> <p>5. Správa účtů a skupin (zakládání, rušení, úpravy)</p> <p>6. Správa doménové/globální politiky GPO (zakládání, úpravy, rušení)</p> <p>7. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Postupy pro provoz a správu služby AD, • postupy pro obnovu služby AD ze záloh, <p>8. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aktuální přehled a schéma infrastruktury služby AD, • aktuální schéma adresářové struktury AD, • správa konfigurací předmětné služby AD. <p>B. Služby rozšířené podpory</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vytváření nových doménových řadičů 2. Vytváření a správa nových domén 3. Migrace rolí doménových řadičů
<p>Reportování a měření</p>	<p>Report činností elektronicky na měsíční bázi.</p>
<p><i>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</i></p>	
<p>Předpoklady služby</p>	<p>Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace Poskytovatele a</p>

	<p>ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Objednatele.</p> <p>Objednatel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
Výjimky služby	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Objednatele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

KL09 – Správa infrastrukturních služeb

STRUČNÝ POPIS

Správa infrastrukturních služeb zajišťuje správu kritické části infrastruktury Objednatele. Současně se soustředí na dostupnost, dostatečný výkon a stabilitu a maximální zabezpečení IT provozu Objednatele.

PARAMETRY SLUŽBY

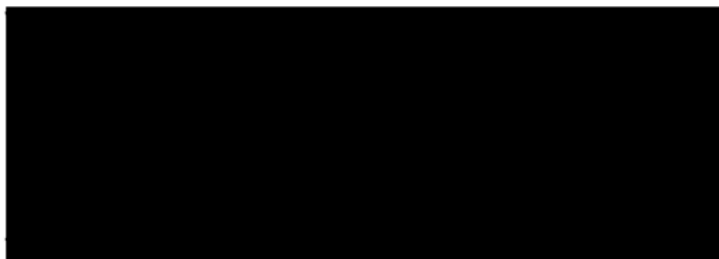
1. Měrná jednotka:
 - a. Produkční uzly modulárního řešení, operační systémy
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 35 zařízení
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

A. Služby základní podpory

Seznam provozovaných síťových služeb

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.



Zajištění provozu služeb

- a. profylaktické činnosti, kontrola služby (na měsíční bázi),
- b. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi),
- c. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
- d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).

Správa služeb

- a. údržba databáze, přenosy databází služby na záložní servery, na záložní



b. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služeb.

Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s Poskytovateli technologií).

B. Služby rozšířené podpory

1. Instalace síťových služeb,
2. Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce po schválení žadatelem.

Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Předpoklady služby

Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace Poskytovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Objednatele.

Objednatel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.

Výjimky služby

Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.

V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Objednatele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.

KL10 – Správa Linux serverů

STRUČNÝ POPIS

Služba zajišťuje správu serverů na platformě Linux. Současně se soustředí na dostupnost, dostatečný výkon a stabilitu a maximální zabezpečení IT provozu Objednatele.

PARAMETRY SLUŽBY

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet serverů
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 30 serverů
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

Správa operačního systému Linux se zaměřuje na správu, optimalizaci a zabezpečení systémů běžících na distribucích [REDACTED]

A. Služby základní podpory

- Instalace a konfigurace základních parametrů Linux OS,
- Sledování prostředků skrze top, htop a iostat a poskytování doporučení pro zlepšení,
- Správa instalace a aktualizace softwareových balíčků skrze apt, yum, dnf,...
- Nastavení a konfigurace souborových systémů, logických svazků LVM,
- Správa uživatelských účtů, skupin a oprávnění,
- Konfigurace ufw, firewalld, nftables,
- Implementace bezpečnostních opatření skrze [REDACTED]
- Základní řešení incidentů – boot failures, kompatibility softwate apod.,
- Poskytnutí vzdálené podpory skrze ssh,
- Správa a konfigurace linuxových file systémů, včetně nfs, smb, či distribuovaných systémů jako gfs, ceph,
- Konfigurace a správa webových aplikací a reverzních proxy,
- Spolupráce s dodavateli třetích stran při implementaci nových linuxových distribucí,
- Konfigurace přístupových politik skrze Windows-based autentizaci [REDACTED]

B. Služby rozšířené podpory

- Instalace a implementace nových řešení nad rámec služeb základní podpory,
- Migrace a upgrade verzí operačních systémů.

C. Součástí služby není

Správa distribucí po ukončeném životním cyklu.

Reportování a měření	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Předpoklady služby	<p>Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace Poskytovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Objednatele.</p> <p>Objednatel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
Výjimky služby	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Objednatele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

KL11 – Správa databázových serverů

STRUČNÝ POPIS

Služba zajišťuje správu databázových serverů, v současnosti [REDAKCE] pro Objednatele. Současně se soustředí na dostupnost, dostatečný výkon a stabilitu a maximální zabezpečení IT provozu Objednatele.

PARAMETRY SLUŽBY

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet databázových serverů
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 6 zařízení
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

Správa databázových systémů zahrnuje komplexní správu a údržbu databází na platformách [REDAKCE] s cílem zajistit optimální výkon, integritu dat a spolehlivost systémů.

A. Služby základní podpory

- Sledování základních metrik výkonu databáze za účelem udržení stability systému,
- Provádění zálohování databáze za účelem ochrany před ztrátou dat,
- Podpora při obnově databáze ze zálohy,
- Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, Service packů a dalších opravných balíčků výrobců,
- Nastavení optimální konfigurace parametrů pro databáze,
- Analýza a optimalizace výkonnosti databáze a identifikace úzkého hrdla,
- Správa a obnova databází ze zálohy v případě havárie systému,
- Proaktivní správa kapacit a prostředků pro optimalizaci výkonnosti a budoucího rozšíření
- Konzultace nad licenčními podmínkami,
- Podpora uživatelů (vývojářů, správců aplikací, ...) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (select, ...).

B. Služby rozšířené podpory

- Přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, databázové logy, ...),
- Nastavení a konfigurace vysoké dostupnosti,
- Využití pokročilých služeb DB serveru [REDAKCE]

<p>C. Součástí služby není</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalace nelicencovaných [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] • Správa základní a rozšířené podpory na vývojářských a evaluation verzí DB software, • Aktualizace a správa nepodporovaných verzí DB software. 	
Reportování a měření	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
<i>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</i>	
Předpoklady služby	<p>Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace Poskytovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Objednatele.</p> <p>Objednatel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
Výjimky služby	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Objednatele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

KL12 – Správa Exchange, administrace tenantu MS Office 365

STRUČNÝ POPIS

Správa MS Office 365 prostředí zaštiťuje správu virtuálního MS Azure tenantu Objednatele. Správa MS Exchange zaštiťuje správu komunikačního řešení Objednatele. Současně se soustředí na dostupnost, dostatečný výkon a stabilitu a maximální zabezpečení IT provozu Objednatele.

Parametry služby

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet licencovaných entit
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 600 entit
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

Správa **prostředí Microsoft 365** zajišťuje kontinuální správu Microsoft 365 tenantu Objednatele.

A. Služby základní podpory

- Správa aktuálního tenantu a licencí Objednatele:
 - Správa uživatelů a skupin v Azure Active Directory,
 - Správa licencí,
 - Restart hesel, reset více faktorového ověření,
 - Nastavení rozšířených správcovských rolí.
- Správa produktů v rámci licencí SMB a Enterprise:
 - Teams, OneDrive, SharePoint, Exchange Online, Intune, Autopilot a další.
- Správa bezpečnosti v rámci Microsoft Defender.
- Správa Compliance a Governance,
- Správa hybridních řešení skrze Azure AD Connect.
- Správa automatizací skrze Power Automate.

B. Služby rozšířené podpory

- Implementace a rozšiřování nových produktů v rámci licencí Objednatele,
- Konzultace nad architekturou v rámci tenantu Objednatele,
- Adopce platformy a uživatelská školení,
- Migrace a konfigurace hybridních řešení, migrace na cloud-only identity.

C. Součástí služby není

- Vytváření aplikací v rámci Power Platform.

Veškeré služby základní a rozšířené podpory se vztahují na zakoupené licence Objednatelem.

Správa **Exchange** se zaměřuje na návrh, implementaci a správu řešení e-mailových serverů Objednatele.

A. Služby základní podpory

- Profylaktické činnosti, kontrola služeb a logů.
- Návrh technických opatření vyplývajících z monitoringu, profylaktických činností, kontroly služeb a logů.
- Odborná technická podpora a odstraňování závad řešení. Implementace schválených technických opatření.
- Kontrola aktualizací (patchů, hotfixů, kumulativních aktualizací, service packů), analýza vhodnosti nasazení, implementace aktualizací v měsíčním cyklu.
- Správa a konfigurace poštovních řešení, včetně hybridních řešení.
- Na vyžádání správa uživatelských schránek, sdílených schránek, schránek místností a vybavení, skupin, kontaktů v kontextu poštovního řešení a jejich životních cyklů.
- Konfigurace antispamu, nastavení pravidel pro příjem a odesílání.
- Správa a aktualizace provozní dokumentace, včetně postupů pro provoz a správu služby, postup pro obnovu poštovních schránek z retence.

B. Služby rozšířené podpory

- Návrh nových řešení (serverů, tenantů), návrh migrace uživatelů.
- Instalace a implementace nových řešení (serverů, tenantů), migrace uživatelů.
- Implementace a udržování archivace a retenčních politik dle zadání Objednatele.
- Implementace zabezpečení komunikace, nastavení [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] pokud to výrobce poštovního řešení umožňuje

C. Součástí služby není

- Migrace poštovního řešení mezi platformami.

Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Předpoklady služby

Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace Poskytovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Objednatele.

Objednatel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.

Výjimky služby	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Objednatele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>
-----------------------	--

KL13 – Správa MS Windows serverů

STRUČNÝ POPIS

Správa MS Windows serverů zajišťuje dostupnost a spolehlivost těchto služeb pro Objednatele. Současně se soustředí na dostupnost, dostatečný výkon a stabilitu a maximální zabezpečení IT provozu Objednatele.

Parametry služby

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet serverů
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 60 serverů
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

Služba správa Windows Server OS zajišťuje provoz podporovaných operačních systémů provozovaných na hw infrastruktuře Objednatele, tak i ve veřejném či privátním datacentru nebo cloudu.

A. Služby základní podpory

- Řešení a odstraňování problémů ve stávajícím prostředí Windows Server OS,
- Instalace a správa rolí v operačním systému Windows Server OS:
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
- Patch management na podporovaných operačních systémech Windows Server OS,
- Správa a konfigurace serverů pomocí powershell, a dalších prostředků dostupných v rámci spravovaných operačních systémů.

B. Služby rozšířené podpory

- Instalace nových rolí,
- Upgrade operačních systémů,
- Migrace rolí mezi servery Objednatele.

C. Součástí služby není

- Podpora aplikací třetích stran provozovaných na operačních systémech v rámci tohoto katalogového listu,
- Instalace patchů a hot-fixů na nepodporovaných verzích operačních systémů-

Reportování a měření	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
<i>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</i>	
Předpoklady služby	<p>Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace Poskytovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Objednatele.</p> <p>Objednatel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
Výjimky služby	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Objednatele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

KL14 – Správa perimetru sítě Firewall a VPN

STRUČNÝ POPIS

Kompletní systémová správa hraničních síťových prvků a VPN služby, kterou Objednatel poskytuje pro svoje uživatele a externí subjekty. Současně se soustředí na dostupnost, dostatečný výkon a stabilitu a maximální zabezpečení IT provozu Objednatele.

PARAMETRY SLUŽBY

1. Měrná jednotka:
 - a. Počet bezpečnostních síťových prvků
2. Limit objemu služby:
 - a. Do 10 zařízení
3. Doba provozu služby:
 - a. 24x7

POPIS SLUŽBY

A. Služby základní podpory

Provoz a správa služby Firewall

1. Provoz:
 - a. kontrola výkonnosti a performance monitoring,
 - b. návrh preventivních opatření s cílem předejit možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace),
 - c. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
 - d. provádění pravidelných záloh SW konfigurací (aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Dodavatele,
 - e. řešení incidentů a problémů na základě požadavků Objednatele

2. Správa:
- a. konfigurace a správa aktivního prvku (nastavování interface, vytváření pravidel (politik), řazení pravidel, traffic shaping, VPN tunely, správa a nastavování NAT)
 - b. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců
 - c. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
 - d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednatelem,
 - e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků
 - f. předkládání návrhů na optimalizaci
 - g. konzultace
 - h. upgrading
 - i. instalace patchů, hotfixů, service packů po dohodě s Objednatelem

B..Služby rozšířené podpory

1. Instalace a konfigurace nového hardware,
2. Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce po schválení žadatelem.
3. Dodávky náhradních dílů

Reportování a měření

Report činností elektronicky na měsíční bázi.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Předpoklady služby

Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace Poskytovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Objednatele.

Objednatel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.

Výjimky služby

Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware.

	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Objednatele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>
--	--

KL15 – Správa zálohování	
<i>STRUČNÝ POPIS</i>	
Služba zajišťuje správu zálohovacích řešení Objednatele. Současně se soustředí na dostupnost, dostatečný výkon a stabilitu a maximální zabezpečení IT provozu Objednatele.	
<i>PARAMETRY SLUŽBY</i>	
1. Měrná jednotka: <ul style="list-style-type: none"> a. Počet zálohovacích systémů - 1 2. Limit objemu služby: <ul style="list-style-type: none"> a. komplet prostředí (Server, Storage, VM, konfigurace zařízení) b. záloha na pásky, storage i do Cloudu 3. Doba provozu služby <ul style="list-style-type: none"> a. 8x5 	
<i>POPIS SLUŽBY</i>	
<p>Služba Správa zálohování pokrývá návrh, implementaci a správu spolehlivých a bezpečných řešení zálohování a obnovy dat v IT prostředí Objednatele a podle jeho potřeb.</p> <p>A. Služby základní podpory</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelné zálohování kritických systémů a aplikací v infrastruktuře, • Monitoring zálohovacích úloh a procesů, • Správa úložiště Objednatele, včetně stávajících OnSite, OffSite a Offline řešení, • Konfigurace retenčních politik s ohledem na regulační požadavky Objednatele, • Namátkové obnovy souborů, • Řešení incidentů a návrh preventivních opatření, • Konfigurace a správa hybridních zálohovacích řešení. <p>B. Služby rozšířené podpory</p> <ul style="list-style-type: none"> • Návrh a implementace zálohovací strategie Objednatele, včetně definovaných RPO a RTO, • Instalace a implementace nových zálohovacích řešení, • Konfigurace deduplikace, komprese a šifrování záloh, • Návrh DRP pro kritickou infrastrukturu Objednatele. <p>C. Součástí služby není</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelné testování DRP celé infrastruktury. 	
Reportování a měření	Report činností elektronicky na měsíční bázi.
<i>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</i>	
Předpoklady služby	Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě

	<p>zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace Poskytovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Objednatele.</p> <p>Objednatel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p>
Výjimky služby	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Objednatele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p>

DEFINICE SLA, ROZSAH SLUŽEB ZÁKLADNÍ PODPORY A VÝPOČET SLEVY Z CENY ZA PORUŠENÍ SLA

1. Obecná ustanovení

V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění Služeb, jejichž předmět je smluvně vymezen příslušným katalogovým listem, nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období (Service level Agreement, SLA), vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za Služby pro dané Vyhodnocovací období. Do stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nezapočítává doba plánované odstavky dané Služby. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr), viz Tabulka č. 2.

V případě, že dojde k nedodržení více dílčích SLA parametrů v rámci jedné Služby, platí, že jednorázová sleva z ceny se uplatní ke všem nedodržným dílčím SLA parametrům konkrétní Služby.

V případě, že v důsledku výpadku jedné Služby jako celku nebo i jen její části, dojde k výpadku i dalších Služeb nebo i jen jejich jednotlivých částí platí, že jednorázová slevy z ceny za nedodržené parametry SLA se sčítají.

Definice základních pojmů:

- Dostupnost:

Dostupností je míněna dostupnost Služby v průběhu provozní doby zaručené. Dostupnost je vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Na vyhodnocení dostupnosti, resp. nedostupnosti Služby mají dopad pouze incidenty kategorie A (incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují). Dostupnost Služby je vyhodnocována v procentech za Vyhodnocovací období.

- Provozní doba zaručená:

Provozní dobou zaručenou je míněna provozní doba Služby, v průběhu které, je Objednatelem požadovaná a současně Poskytovatelem garantovaná plná nebo omezená dostupnost Služby, a to včetně plné podpory ze strany Poskytovatele. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Dostupnost Služby, resp. úroveň/rozsah její dostupnosti v době mimo zaručenou provozní dobu je specifikována příslušném katalogovém listě.

- Maximální doba výpadku:

Maximální dobou výpadku je míněno maximální časové období, po které je v rámci zaručené provozní doby přípustná jednorázová nedostupnost Služby. Maximální doba výpadku je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách a minutách).

- Maximální doba nedostupnosti dat:

Maximální dobou nedostupnosti dat je míněna ztráta nebo nedostupnost transakčních, aplikačních či systémových dat využívaných/spravovaných danou Službou, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Maximální doba nedostupnosti dat je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách a minutách).

- Maximální doba servisní odezvy:

Reakční dobou servisní opravy je míněna doba, do které je Poskytovatel povinen zareagovat (např. potvrdit přijetí a zahájení řešení) na nový záznam v HelpDesk systému, který byl založen v rámci Provozní doby zaručené. Maximální doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v minutách).

- Odstranění výpadku – A, B a C:

Definice jednotlivých kategorií výpadků jsou uvedeny v příslušných katalogových listech. Odstranění výpadku je měřeno/vyhodnocováno v jednotkách času (v hodinách nebo minutách pro kategorii A, ve dnech pak pro kategorie výpadku B a C).

Čas potřebný k odstranění hardwarové závady třetí smluvní stranou (přímým smluvním partnerem Objednatele, který zajišťuje servis hardware využívaného Službami dle katalogových listů), se do doby odstranění výpadku nezapočítává.

Plánované odstávky dané Služby se do doby výpadku nezapočítávají.

2. Smluvní rozsah Služeb základní podpory

Katalogový list	Maximální měsíční hodinový rozsah Služby základní podpory (součet hodnot dle katalogových listů)
KL01-10, KL12-15	70 hodin
KL11	10 hodin

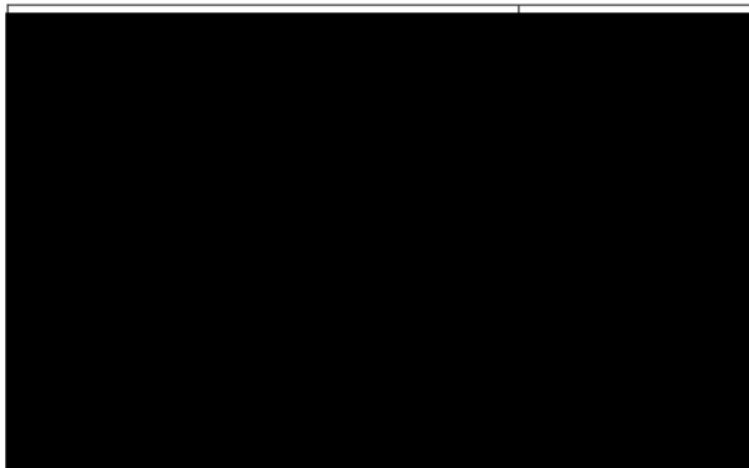
3. Definice SLA parametrů

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) – SPOLEČNÁ TABULKA PRO VŠECHNY KATALOGOVÉ LISTY					
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc				
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota pro KL	Hodnota pro KL	Hodnota pro KL	Hodnota pro KL
		01	02, 03	15	04,05,06,07,08,09,10,11,12,13,14
Upřesnění kategorií výpadků a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)					
Kategorie A	Nedostupnost některé z klíčových technických součástí, LAN konektivity, virtualizační infrastruktury, DB systémů nebo systémů ověřování uživatelů apod.				
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby, které způsobí sníženou dostupnost služby jako celku, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost služby.				
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B				

Způsob kontroly
<p>Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.</p> <p>Příklad: Dostupnost 99 % v režimu 24/7/365 znamená, že maximální součet výpadku provozu dané služby, v jednom měsíci o 30 kalendářních dnech, představuje 7h a 12min</p> <p>Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb systému elektronické pošty.</p> <p>Pravidelný reporting v sídle Objednatele, sestávající se z přípravy a prezentace výstupů z provedených prací za minulé 3 kalendářní měsíce, včetně výstupů ze systémů Monitoring a HelpDesk v očekávaném rozsahu minimálně 2 člověkodnů/měsíc.</p>

4. Výpočet slevy z ceny za porušení SLA (všechny KL 01-15)

Název parametru	Slevy z ceny příslušné ceny Služby základní podpory v Kč (bez DPH)	Způsob výpočtu
Dostupnost Služby	1.000,-	Za každou započatou 1 hodinu nedostupnosti nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba výpadku	650,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba nedostupnosti dat	1000,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba servisní odezvy	1000,-	Za každých započatých 30 minut nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie A	1000,-	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie B	400,-	Za každý započatý den nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie C	400,-	Za každý započatý den nad stanovenou hodnotu parametru

	TOTAL SERVICE a.s.
	TOTAL SERVICE a.s.
	TOTAL SERVICE a.s.
	TOTAL SERVICE a.s.
	TOTAL SERVICE a.s.

Doložka
potvrzující, že byly splněny podmínky platnosti
právního úkonu, ve smyslu ust. § 43 zákona č.
131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění
pozdějších předpisů

Zveřejněno: od / do /

Schváleno odsouhlaseno usnesením **ZMČ RMČ**
č. 615 ze dne 7.10. 2024

vedoucí odboru: Ing. Petr Štěpán

.....
podpis

Nehodící se škrtněte