

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SPRÁVY TELEKOMUNIKAČNÍCH TECHNOLOGIÍ PRO ŘSD ČR

Smluvní strany:

Ředitelství silnic a dálnic ČR

se sídlem: Praha 4, Nusle, Na Pankráci 546/56

IČ: 65993390, DIČ: CZ65993390

bankovní spojení: [REDAKCE]

číslo účtu: [REDAKCE]

zastoupená: [REDAKCE]

Č. smlouvy: 01UK-001582

(dále jen „Objednatel“)

a

Kapsch BusinessCom s.r.o.

se sídlem Ke Štvanici 656/3, 186 00 Praha 8

IČO: 24188409 / DIČ: CZ24188409

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze,

oddíl C, vložka 186916

bankovní spojení: [REDAKCE]

číslo účtu: [REDAKCE]

zastoupená: [REDAKCE]

OMNILINK Services a.s.

se sídlem: V Korytech 3155 / 23, 106 00 Praha 10

IČO: 24298557 DIČ: CZ24298557

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze,

oddíl B, vložka 18198

bank. spojení: [REDAKCE]

č. účtu: [REDAKCE]

zastoupená: [REDAKCE]

PER4MANCE s.r.o.

se sídlem: Fišova 399/3, 602 00 Brno

IČ: 60749024, DIČ: CZ60749024

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně,

oddíl C, vložka 19044

bank. spojení: [REDAKCE]

č. účtu: [REDAKCE]

zastoupená: [REDAKCE]

se sídlem: U Plynárny 1002/97, 101 00 Praha 10

IČ: 61858579, DIČ: CZ61858579

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl B, vložka 2727

bank. spojení: [REDAKCE] č. účtu: [REDAKCE]

zastoupená: [REDAKCE]

Č. smlouvy: P302001964

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále jen „Smluvní strany“ nebo každý samostatně jen „Smluvní strana“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“)

(dále jen „Smlouva“)

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Objednatel prohlašuje, že je státní příspěvkovou organizací řádně založenou a existující podle českého právního řádu, a splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2. Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, a splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené. Poskytovatel dále prohlašuje, že ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat. Poskytovatel zejména prohlašuje, že disponuje v nezbytném rozsahu veškerými autorskoprávními oprávněními a užívacími právy nezbytnými k plnění předmětu této Smlouvy.
- 1.3. Objednatel zahájil dne 22. 7. 2016 oznámením otevřeného řízení svůj záměr zadat nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „Zajištění správy telekomunikačních technologií pro ŘSD ČR“, ev. č.: 377088 (dále jen „Zakázka“) podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“). Na základě tohoto zadávacího řízení pak byla pro realizaci Zakázky vybrána jako nejvhodnější nabídka Poskytovatele v souladu s ustanovením § 81 odst. 1 ZVZ.

II. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1. Účelem této Smlouvy je realizace Zakázky dle její Zadávací dokumentace, která tvoří volnou Přílohou č. 6 této Smlouvy (dále jen „Zadávací dokumentace“), a stanovení způsobu a podmínek poskytování služeb technické a servisní podpory uživatelům Objednatele, jak jsou tyto definovány níže a dále v souladu se zásadami činnosti Objednatele a v souladu s metodikou poskytování služeb, která je Přílohou č. 5 této Smlouvy.
- 2.2. Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
 - 2.2.1. v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací,
 - 2.2.2. v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace.
- 2.3. Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje provést v prostředí Objednatele inicializaci jednotlivých služeb podpory a správy IT infrastruktury Objednatele, tj. přípravu k zahájení poskytování služeb v dále specifikovaném rozsahu dle specifikace obsažené v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Inicializace**“), a následně po úspěšně dokončené Inicializaci Objednateli pravidelně poskytovat jednotlivé paušální služby specifikované taktéž v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Paušální služby**“ nebo jednotlivě jako „**Paušální služba**“), a to za podmínek touto Smlouvou dále stanovených.
- 3.2. Součástí předmětu plnění této Smlouvy je dále poskytování dalších služeb dle aktuálních potřeb Objednatele, a to na základě objednávek vystavených Objednatelem v souladu s odst. 5.3 této Smlouvy (dále jen „**Ad hoc služby**“). Ad hoc služby jsou blíže definované v Příloze č. 1 Smlouvy (viz Katalogový list – Ad hoc služby).
- (Inicializace, Paušální služby a Ad hoc služby dále společně též jako „**Služby**“).
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu s popisem stávajícího stavu ICT prostředí Objednatele, který je součástí Přílohy č. 2 Smlouvy, nicméně při dodržení dalších ustanovení této Smlouvy, a to zejména těch, které se vztahují k obměně IT infrastruktury Objednatele dle odst. 5.17 této Smlouvy.
- 3.4. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování plnění dle této Smlouvy.
- 3.5. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas dokončenou Inicializaci a za řádně a včas poskytnuté Paušální služby a Ad hoc služby cenu stanovenou v této Smlouvě.
- 3.6. Poskytovatel se zavazuje, že k Inicializaci a ke Službám a veškerým jejich součástem či výstupům poskytne a zajistí Objednateli všechna vlastnická, autorská či užívací práva a související oprávnění. Poskytovatel je povinen zajistit tato práva a oprávnění tak, aby mohl být naplněn předmět a účel této Smlouvy a aby nebyla porušena práva třetích osob. Zajištění vlastnických, autorských či užívacích práv a souvisejících oprávnění k veškerému plnění Poskytovatele či jeho součástí nebo výstupům je zahrnuto v ceně plnění uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 3.7. Nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, není povinností Poskytovatele podle této Smlouvy obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání užívacích práv k software, který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy (dále jen „**Stávající software**“), a Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Stávajícím softwarem. Poskytovatel se zavazuje seznámit se s licenčními podmínkami Stávajícího software a při poskytování Služeb dle této Smlouvy dbát na jejich dodržování a upozornit Objednatele na jejich případné porušení neprodleně poté, co se o jejich porušení či hrozbě takového porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil.
- 3.8. Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 50.000.000,- Kč za rok. Pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do 10 pracovních dnů po uzavření této Smlouvy a dále kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele. Nepředložením pojistné smlouvy do 1 měsíce po uzavření Smlouvy nebo do 1 měsíce po vyžádání ze strany Objednatele vzniká právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.

IV. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje provést Inicializaci jednotlivých Paušálních služeb uvedených v katalogových listech (dále jen „KL“) 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 a 1.6 v Příloze č. 1 této Smlouvy do 2 kalendářních měsíců ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy dle odst. 14.1 Smlouvy.
- 4.2. Poskytovatel se zavazuje provést Inicializaci Služby dle KL 1.5 (Katalogový list – IP Telefonie) do 1 kalendářního měsíce ode dne, kdy obdrží písemnou výzvu Objednatele k zahájení poskytování této Služby.
- 4.3. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb dnem následujícím po dni akceptace Inicializace ze strany Objednatele v souladu s čl. VI této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby po jejich zahájení v plném rozsahu po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
- 4.4. Poskytování Ad hoc služeb dle KL 1.7 (Katalogový list – Ad hoc služby) bude probíhat v souladu s ustanovením odst. 5.3 této Smlouvy na základě objednávek vystavených Objednatelem, přičemž tyto Ad hoc služby mohou být Objednatelem poptávány uvedeným způsobem po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Objednatel není povinen objednat po dobu trvání této Smlouvy poskytování jakýchkoliv Ad hoc služeb.
- 4.5. Místem poskytování plnění jsou lokality Objednatele, jak jsou tyto uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy a dále jakékoliv místo v České republice, k němuž se vztahuje či by se mohlo vztahovat poskytování plnění dle této Smlouvy (dále jen „Lokalita“). Nestanoví-li tato Smlouva v příslušných KL jinak, jsou Služby poskytovány na všech Lokalitách.
- 4.6. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby na místě (on-site), a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a není to v rozporu s požadavky Objednatele dle této Smlouvy, tak také vzdáleným přístupem (off-site). Náklady na realizaci vzdáleného přístupu nese Objednatel. K realizaci vzdáleného přístupu, která vyžaduje provedení zásahu do systému Objednatele, je Poskytovatel povinen vyžádat si předem písemný souhlas Objednatele.
- 4.7. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dle jejich charakteru všem pracovníkům Objednatele a ostatním uživatelům z řad správců ICT Objednatele v Lokalitách.

V. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 5.1. Inicializaci dle odst. 3.1 Smlouvy provede Poskytovatel ve spolupráci s Objednatelem a též ve spolupráci s dosavadním poskytovatelem služeb obdobným Službám (dále jen „**Dosavadní poskytovatel**“), pokud tento existuje. V rámci Inicializace mimo jiné dojde k předání znalostí Poskytovateli a seznámení Poskytovatele s podmínkami poskytování Služeb v takovém rozsahu, aby Poskytovatel byl schopen poskytování Služeb řádně zahájit a nést plnou odpovědnost za toto plnění. Na úvod tohoto procesu Poskytovatel zpracuje inicializační migrační plán, podle kterého bude Inicializace provedena, přičemž tento podléhá připomínkování Dosavadním poskytovatelem a Objednatelem a schválení finální textace Objednatelem, s tím, že v případě jakýchkoliv rozporů je rozhodovací autoritou ohledně finální textace inicializačního migračního plánu Objednatel. Poskytovatel je povinen po dobu Inicializace zmapovat základní objekty systémů a ICT komponent Objednatele, procesy, nastavení a požadované funkcionality systémů a ICT komponent Objednatele a následně provést revizi a nastavení parametrů dle jejich aktuálního stavu, přičemž Poskytovatel není oprávněn provést takový zásah, kterým by došlo ke změně architektury či topologie sítě. Souhrnnou zprávu o výsledcích činnosti dle předchozí věty je Poskytovatel povinen předat v souhrnné zprávě Objednateli, přičemž toto předání nemusí proběhnout ve lhůtě

stanovené pro dokončení Inicializace. Veškeré tyto a související činnosti Poskytovatele jsou zahrnuty v ceně Inicializace stanovené pro jednotlivé Pausální služby v Příloze č. 1 této Smlouvy.

- 5.2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli a Dosavadnímu poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatel a Dosavadním poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na Poskytovatele. Cena za tuto součinnost je součástí ceny za poskytování Pausálních služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy.
- 5.3. Ad hoc služby budou Objednatel poptávány dle následujícího postupu:
- 5.3.1. Objednatel je oprávněn po ukončení Inicializace kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemné objednávky (dále jen „**Objednávka**“) objednat u Poskytovatele plnění Ad hoc služeb a Poskytovatel je povinen dle Objednávky poskytovat objednané plnění, přičemž Objednávka musí obsahovat:
- (a) konkrétní označení a bližší specifikaci plnění, které je objednáno včetně věcného rozsahu, specifikace zapojení konkrétních rolí pracovníků Poskytovatele či požadovaných výsledků plnění, to vše v souladu s Přílohou č. 1 této Smlouvy;
 - (b) požadovaný termín zahájení a dokončení plnění;
 - (c) odhad ceny za plnění stanovený v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně odhadu počtu člověkodnů, které na provedení poptávaného plnění budou dle jednotlivých rolí spotřebovány;
 - (d) podpis oprávněné osoby Objednatele.
- 5.3.2. V případě, že Objednávka neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v odst. 5.3.1 této Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn Objednávku odmítnout, je však povinen o tom Objednatel písemně informovat včetně označení částí Objednávky, které jsou v rozporu s odst. 5.3.1 této Smlouvy, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Objednávky Poskytovateli. V případě, že Objednávka nebude v uvedené lhůtě Poskytovatelem písemně potvrzena nebo k Objednávce Poskytovatel nevznesne písemné připomínky specifikující její rozpor s touto Smlouvou, je Objednávka považována za přijatou a závaznou. K pozdějšímu odmítnutí Objednávky tak nebudou smluvní strany přihlížet a Poskytovatel bude povinen poskytnout plnění v souladu s Objednávkou.
- 5.3.3. Nejmenší objednatelný rozsah Ad hoc služeb je stanoven jako 0,5 člověkohodiny práce příslušného člena realizačního týmu, přičemž 1 člověkodenní odpovídá 8 hodinám práce 1 osoby. Nejmenší účtovatelná jednotka je pak 0,5 člověkohodiny práce, tj. 30 minut práce příslušného člena realizačního týmu.
- 5.4. Objednatel není povinen vystavit byt jedinou Objednávku dle odst. 5.3 Smlouvy. Objednatel dále není povinen vyčerpat celý objednaný rozsah Ad hoc služeb sjednaný v Objednávce. Objednatel je povinen uhradit Poskytovateli v souladu s Přílohou č. 1 této Smlouvy pouze skutečně vyčerpaný rozsah objednaných Ad hoc služeb.
- 5.5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat své plnění v kvalitě definované v Příloze č. 1 této Smlouvy tak, aby byly dodrženy parametry SLA stanovené tamtéž (dále jen „**SLA**“).
- 5.6. Příjem požadavků na odbornou technickou podporu a na odstraňování závad v rámci poskytování jednotlivých Služeb, jejichž součástí je poskytování odborné technické podpory a odstraňování závad a incidentů dle požadavků uživatelů, bude probíhat prostřednictvím Service Desk Objednatele (dále jen „**Service Desk**“). V zájmu vyloučení pochybností Smluvní strany výslovně

stanoví, že doby servisní odezvy uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy (část SLA) se počínají počítat od okamžiku, kdy je požadavek na řešení požadavku nebo na odstranění incidentu předán prostřednictvím Service Desk Poskytovateli.

- 5.7. Výsledky odborné technické podpory a odstraňování závad v rámci poskytování jednotlivých Služeb, jejichž součástí je poskytování odborné technické podpory a odstraňování závad a incidentů dle požadavků uživatelů, budou Poskytovatelem zaznamenány v souhrnných zprávách (dále jen jako „**Reporty**“), ze kterých bude jednoznačně zřejmé, zda byly Služby a Ad hoc služby poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, resp. zda došlo k dodržení všech uvedených SLA parametrů.
- 5.8. Reporty budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období 1 kalendářního měsíce (dále jen „**Vyhodnocovací období**“) a budou Objednateli doručeny nejpozději do 5 pracovních dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období. Na základě údajů ze Service Desk bude Objednatel monitorovat efektivitu poskytování Služeb a Ad hoc služeb a soulad poskytování tohoto plnění se stanovenými parametry SLA, a tedy schvalovat Reporty. Objednatel je povinen schválit či připomínkovat Report nejpozději do 5 pracovních dní od jeho obdržení ze strany Poskytovatele.
- 5.9. Nebyly-li Služby poskytnuty řádně, bude Report vyčíslovat příslušnou slevu z ceny Služeb, a to dle podmínek kreditace sjednaných v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 5.10. V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se služeb obdobných Službám nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely řádného převedení služeb obdobných Službám na nového poskytovatele, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po dobu 2 let po ukončení doby trvání této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku. Smluvní strany se dohodly, že rozsah tohoto plnění nepřesáhne za uvedenou dobu po skončení doby trvání této Smlouvy 21 člověkodnů práce a cena takového plnění je zahrnuta v ceně Služeb podle této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.
- 5.11. Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám, nebo s využitím třetích osob (subdodavatelů) uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby subdodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného subdodavateli musí být předem písemně schváleno Objednatelem. Při poskytování Služeb subdodavatelem, ať již Objednatelem schváleným či neschváleným, má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám. Poskytovatel je dále povinen ve smyslu § 147a ZVZ předložit Objednateli v zákonné lhůtě a v zákonném rozsahu seznam subdodavatelů, ve kterém uvede subdodavatele, jimž za plnění subdodávky uhradil více než 10 % nebo v případě, že Zakázka je významnou veřejnou zakázkou podle ZVZ, více než 5 %, z části ceny Zakázky uhrazené podle této Smlouvy Objednatelem Poskytovateli v jednom kalendářním roce. Poskytování plnění prostřednictvím subdodavatele, který nebyl schválen Objednatelem postupem dle tohoto odstavce Smlouvy, představuje podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 5.12. Poskytovatel se zavazuje na plnění dle této Smlouvy alokovat pracovní kapacitu osob realizačního týmu uvedeného v Příloze č. 4 této Smlouvy a k plnění dle této Smlouvy využít na definovaných pozicích výhradně těchto osob. Osoby tvořící realizační tým Objednatele musí splňovat podmínky vyžadované pro konkrétní role v Zadávací dokumentaci a v této Smlouvě. Jakákoliv dodatečná změna osoby realizačního týmu musí být předem písemně schválena Objednatelem. Poskytovatel

se v takovém případě zavazuje nahradit osobu realizačního týmu takovou osobou, která disponuje požadovanými minimálními znalostmi a odbornou kvalifikací dle požadavků Objednatele uvedených v Zadávací dokumentaci.

- 5.13. Zjistí-li Poskytovatel v souvislosti s poskytováním Služeb jakékoliv bezpečnostní či jiné riziko, na jehož základě by mohla Objednateli vzniknout škoda či újma, zavazuje se Objednatele o takovém riziku neprodleně informovat a zároveň mu doporučit vhodný postup k předejití jakékoliv škody či újmy, která by mohla Objednateli v důsledku zjištěného rizika vzniknout.
- 5.14. Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele, ke kterému dojde nebo má dojít po skončení účinnosti této Smlouvy (dále jen „**Migrace**“). Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje v dostatečném předstihu vypracovat na základě pokynu Objednatele migrační plán vymezující veškeré podmínky pro převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele (dále jen „**Migrační plán**“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Migračního plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že v případě sporu o jakékoli technické otázce, která se týká Migračního plánu dle tohoto odstavce Smlouvy, bude jejich dohodou určen soudní znalec pro posouzení sporné otázky a smluvní strany se budou takovým posouzením soudního znalce řídit. Poskytovatel se zavazuje součinnost dle tohoto odstavce a Migračního plánu dle tohoto odstavce Smlouvy poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí a inicializace služeb obdobných Službám novým poskytovatelem. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této Smlouvy, a to nejméně 1 rok po jejím ukončení z jakéhokoli důvodu. Objednatel je oprávněn požádat o vypracování Migračního plánu kdykoli spolu s výpovědí Objednatele dle odst. 13.1 této Smlouvy, resp. s odstoupením Objednatele od této Smlouvy, nebo i po odstoupení Poskytovatele od této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Migrační plán dle tohoto odstavce Smlouvy a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení takového požadavku Objednatele, nestanoví-li Objednatel jinak. Vypracováním Migračního plánu dle tohoto odstavce Smlouvy se rozumí jeho akceptace Objednatelem dle této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že cena za vypracování Migračního plánu dle tohoto odstavce Smlouvy a poskytnutí plnění nezbytného k realizaci tohoto Migračního plánu dle tohoto odstavce Smlouvy je součástí ceny Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy.
- 5.15. Objednateli je vyhrazeno opční právo ve smyslu § 99 ZVZ na poskytování dalších služeb spočívajících v obdobných Službách dle této Smlouvy či služeb o vyšší kvalitě jako v případě Služeb poskytovaných na základě Smlouvy a to v rozsahu, který bude odpovídat navýšení celkového rozsahu plnění z této Smlouvy vyjádřeného cenou bez DPH:
- 5.15.1. o částku odpovídající 30 % ceny bez DPH skutečně fakturované ze strany Poskytovatele za plnění poskytnuté z jeho strany v období od uzavření této Smlouvy, nebo
- 5.15.2. o částku odpovídající 130 % předpokládané hodnoty opčního práva (bez DPH), která byla stanovena Objednatelem Zadávacích dokumentaci Zakázky,
- příčemž za relevantní se považuje ta z výše uvedených hodnot, která bude nižší.
- 5.16. Veřejná zakázka týkající se opčního práva bude zadána v jednacím řízení bez uveřejnění ve smyslu ustanovení § 23 odst. 7 písm. b) ZVZ. Objednatel si vyhrazuje právo uplatnit opční právo po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Objednatel má právo opční právo neuplatnit anebo uplatnit jen ve sníženém rozsahu.
- 5.17. Poskytovatel bere na vědomí skutečnost, že po dobu trvání této Smlouvy dojde k vícefázové obměně IT infrastruktury Objednatele (dále jen „**obměna**“). Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat Služby za cenu, jak je tato definována v odst. 7.1 této Smlouvy po celou dobu její

účinnosti, a to i poté, co obměna dosáhne poslední z fází, jak jsou tyto v minimálním nezbytném rozsahu definovány v příslušných KL. Ve vztahu k obměně dále platí následující:

- 5.17.1. Poskytovatel bude vždy seznámen s definicí obměny co do konkrétních zařízení v příslušné fázi, a to nejpozději 10 pracovních dnů před tím, než třetí osoba započne s migrací obměňované IT infrastruktury Objednatele, a dále s termínem ukončení této migrace;
- 5.17.2. po dobu běhu migrace obměňované IT infrastruktury Objednatele ze strany třetí osoby Služby nebudou poskytovány (nebudou aplikována ani SLA);
- 5.17.3. ode dne následujícího po dni ukončení migrace ve smyslu uvedeném shora je Poskytovatel povinen zahájit poskytování Služeb ve vztahu k takto obměněné IT infrastruktuře Objednatele, a to ve zkušebním provozu, trvajícím 3 pracovní dny. V rámci tohoto zkušebního provozu nebudou aplikována SLA;
- 5.17.4. ode dne následujícího po dni ukončení zkušebního provozu ve smyslu tohoto odstavce budou Služby k takto obnovené infrastruktuře Objednatele poskytovány v plném rozsahu včetně aplikace SLA v plném rozsahu.

VI. AKCEPTACE

- 6.1. Každý výsledek Služeb, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „**dílčí plnění**“), bude Objednatelem akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací (např. uvedené v této Smlouvě, Objednávce nebo vzniklé na jejím základě), za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých smluvními stranami.
- 6.2. Akceptace dokumentů
 - 6.2.1. Dokumenty, které mají být podle této Smlouvy vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 6.2 Smlouvy.
 - 6.2.2. Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem nebo třetími osobami určenými Objednatelem (zejména ve vztahu k inicializačnímu migračnímu plánu dle odst. 5.1 Smlouvy). Poskytovatel je povinen předat dokumenty k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.
 - 6.2.3. Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do 10 pracovních dnů ode dne jejich doručení a v případě inicializačního migračního plánu dle odst. 5.1 Smlouvy do 5 pracovních dnů ode dne jeho doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do 3 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 6.2.3 i opakovaně.
 - 6.2.4. V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 10 pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat.
- 6.3. Akceptace jiných plnění než dokumentů

- 6.3.1. Umožňuje-li to povaha plnění Poskytovatele a nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude akceptace jednotlivých dílčích plnění prováděna v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 6.3 Smlouvy.
 - 6.3.2. Předání a převzetí Objednatelem objednaného a Poskytovatelem řádně provedeného dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých dílčích plnění, a to v termínech uvedených v této Smlouvě nebo v souladu s touto Smlouvou stanovených.
 - 6.3.3. Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Smlouvou, Objednávkou nebo vzniklou na základě Smlouvy či Objednávky; specifikací se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li stanovena.
 - 6.3.4. Pokud kterékoliv z jednotlivých dílčích plnění nespĺňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takové dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, nebo ji dodatečně zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
 - 6.3.5. Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele do 3 pracovních dnů a neprodleně předložit příslušné dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. VI Smlouvy. Akceptační procedura, včetně případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné dílčí plnění nespĺní akceptační kritéria. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto předávacího protokolu strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
 - 6.3.6. Dohodnuté termíny pro akceptaci dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.
 - 6.3.7. Nejpozději v den podpisu předávacího protokolu jednotlivého dílčího plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli provozní, uživatelskou a administrátorskou dokumentaci k dílčímu plnění, je-li taková dokumentace součástí dílčího plnění.
- 6.4. Smluvní strany výslovně vylučují aplikaci ustanovení § 2605 odst. 2 občanského zákoníku na vzájemné vztahy založené touto Smlouvou.

VII. CENA ZA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 7.1. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli za řádné poskytnutí plnění dle této Smlouvy cenu ve výši sjednané v Příloze č. 1 Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že cena Paušálních služeb je sjednána jako cena za 1 měsíc poskytování Paušálních služeb za dobu účinnosti této Smlouvy. Cena za Ad hoc služby je cena za 1 člověkodenní práci příslušného člena realizačního týmu Poskytovatele.
- 7.2. Stanovené ceny plnění Poskytovatele jsou cenami maximálními, konečnými a nepřekročitelnými. Uvedené ceny zahrnují veškeré činnosti Poskytovatele nezbytné k plnění této Smlouvy a veškeré náklady Poskytovatele na plnění předmětu této Smlouvy.
- 7.3. Cena plnění bude zaplácena vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém bylo dané plnění poskytováno, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem.

- 7.4. Fakturu k úhradě Paušálních služeb se Poskytovatel zavazuje vystavit na základě výsledků příslušného Reportu o poskytování Služeb dle odst. 5.7 Smlouvy, a to do 5 dnů po obdržení jeho schválení či připomínek ze strany Objednatele. Přílohou faktury musí být kopie příslušného Reportu.
- 7.5. Poskytovatel je povinen ve faktuře za dané Vyhodnocovací období zohlednit případnou skutečnost, že Služby nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed měsíce apod.). V takovém případě Poskytovateli náleží alikvotní část měsíční ceny Služeb.
- 7.6. Poskytovatel je dále povinen ve faktuře vystavované za dané období zohlednit případnou slevu z ceny Služeb uvedenou v příslušném Reportu dle odst. 5.9 Smlouvy.
- 7.7. Cena za poskytování Ad hoc služeb bude stanovena následovně:
- 7.7.1. Cena Ad hoc služeb bude vycházet ze součinu rozsahu skutečně poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodnech nebo jejich částech, a příslušné sazby za toto plnění dle Přílohy č. 1 této Smlouvy.
- 7.7.2. Poskytovatel ke konci každého kalendářního měsíce (byly-li v něm Ad hoc služby poskytovány) předloží Objednateli do 5 pracovních dnů daného Vyhodnocovacího období seznam provedených prací, který bude obsahovat rozpis jednotlivých rolí dle člověkodnů při poskytování Ad hoc služeb (dále jen „**Výkaz plnění**“).
- 7.7.3. Výkazy plnění podléhají akceptaci Objednatelem, a to včetně rozsahu skutečně poskytnutého plnění Poskytovatele.
- 7.7.4. Fakturu k úhradě Ad hoc služeb se Poskytovatel zavazuje vystavit na základě schváleného Výkazu plnění, a do 5 dnů po jeho obdržení. Přílohou faktury musí být kopie příslušného Výkazu plnění. Poskytovatel je povinen ve faktuře vystavované za dané období zohlednit případnou slevu z ceny Ad hoc služeb.
- 7.7.5. Cena Ad hoc služeb se může přiměřeně snížit, pokud dle příslušného Výkazu plnění bude zřejmé, že Ad hoc služby byly poskytnuty s menší pracností (méně člověkodní nebo jejich částí).

VIII. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 8.1. Objednatel nebude poskytovat Poskytovateli v souvislosti s poskytováním plnění dle této Smlouvy žádné zálohy. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnutí plnění dle této Smlouvy cenu na základě faktury s dobou splatnosti 30 dní ode dne doručení faktury Objednateli.
- 8.2. Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČ, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, příslušné Objednávky, byla-li vyhotovena, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůta splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.
- 8.3. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, nebude-li zohledňovat skutečnosti uvedené v odst. 7.5 a odst. 7.6 Smlouvy je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě

se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.

8.4. Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Platba se považuje za provedenou okamžikem odeslání příslušné částky z účtu odesílatele na účet příjemce.

8.5. Faktury podle této Smlouvy budou zasílány na následující adresu Objednatele:

adresa pro doručení Faktur: Ředitelství silnic a dálnic ČR
Čerčanská 2023/12
Praha 4 - Kačerov
PSČ 140 00

IX. SANKCE

9.1. Smluvní strany se dohodly, že:

9.1.1. v případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dle této Smlouvy nejsou paušální služby či Ad hoc služby poskytovány v souladu s SLA (resp. nebudou dodrženy parametry SLA), má Objednatel nárok na slevu z ceny (dále jen „Kredity“), která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v Příloze č. 1 této Smlouvy;

9.1.2. v případě prodlení Poskytovatele s provedením Inicializace příslušných Paušálních služeb v termínech uvedených v odst. 4.1 a odst. 4.2 této Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den takového prodlení Poskytovatele;

9.1.3. v případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování plnění nebo předáním výsledku plnění Ad hoc služeb podle jednotlivé Objednávky ve lhůtě v Objednávce stanovené vzniká Objednateli nárok na slevu z ceny Objednávky ve výši 1% z ceny skutečně realizovaného plnění dle jednotlivé Objednávky za každý i započatý den prodlení se zahájením nebo předáním výsledku plnění Ad hoc služeb, nejméně však ve výši 5% z ceny skutečně realizovaného plnění dle jednotlivé Objednávky;

9.1.4. v případě porušení povinnosti Poskytovatele alokovat na plnění dle této Smlouvy kapacitu členů realizačního týmu a provádět jejich změny pouze se souhlasem Objednatele dle odst. 5.12 Smlouvy, nebo poskytovat plnění dle této Smlouvy s využitím subdodavatelů uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy nebo schválených postupem dle odst. 5.11 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;

9.1.5. v případě porušení povinnosti Poskytovatele doručit Objednateli příslušný Výkaz plnění nejpozději do 5 dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;

9.1.6. v případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle odstavce 5.10 Smlouvy nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti;

9.1.7. v případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost poskytnout plnění nezbytná k realizaci

Migračního plánu do 1 měsíce od doručení požadavku Objednatele dle odst. 5.14 Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti;

9.1.8. v případě, že Poskytovatel nepředloží Objednateli pojistnou smlouvu ve lhůtě dle odst. 3.8 Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

9.2. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitě částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

9.3. Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Slevy z ceny je Poskytovatel povinen zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.

9.4. Zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty či uplatnění kreditace nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

X. NÁHRADA ŠKODY

10.1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

10.2. Poskytovatel odpovídá Objednateli za veškeré škody, způsobené porušením této Smlouvy. Poskytovatel se zároveň zavazuje Objednatele odškodnit za jakékoliv škody, které mu v důsledku porušení povinností Poskytovatele vzniknou v důsledku pravomocného rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu.

10.3. Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.

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

10.5. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či sleva z ceny, a to v celém rozsahu.

XI. OCHRANA INFORMACÍ

11.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:

11.1.1. si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),

11.1.2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé

strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

11.2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.

11.3. Za třetí osoby podle odst. 11.2 Smlouvy se nepovažují:

11.3.1. zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,

11.3.2. orgány smluvních stran a jejich členové,

11.3.3. ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele subdodavatelé Poskytovatele,

11.3.4. ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.

11.4. Veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli se považují za důvěrné, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil a objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou důvěrné informace Poskytovatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.

11.5. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy. 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.

11.6. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro 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 mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.

11.7. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku se vztahuje pouze na Poskytovatele.

11.8. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

11.8.1. se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,

- 11.8.2. měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
- 11.8.3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
- 11.8.4. po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
- 11.8.5. je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci,
- 11.8.6. jsou obsažené ve Smlouvě a/nebo jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách dle §147a ZVZ.
- 11.9. Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn uveřejnit na příslušných webových stránkách v souladu s § 147a ZVZ:
- 11.9.1. tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků,
- 11.9.2. výši skutečně uhrazené ceny za plnění Zakázky a
- 11.9.3. seznam subdodavatelů Poskytovatele.
- 11.10. Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 11.3 Smlouvy, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 11.11. Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.
- 11.12. Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Smlouvy a jejich účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvá bez omezení i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

XII. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 12.1. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb jako takových. Žádná ze smluvních stran však není povinna navrhovanou změnu akceptovat.
- 12.2. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn Služeb na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
- 12.3. Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány v souladu se ZVZ a písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak. V závislosti na těchto písemných ujednáních může být upraven požadovaný rozsah plnění, termíny plnění, cena Služeb, platební podmínky, součinnost Objednatele atd.
- 12.4. Objednatel je kdykoli oprávněn snížit rozsah poskytovaných Služeb, a to postupem dle odst. 13.2 Smlouvy.

- 12.5. Pro vyloučení pochybností v případě, že pro Poskytovatele má být při poskytování Služeb závazný dokument, který byl jednostranně vytvořen nebo aktualizován Objednatelem, ať již na něj Smlouva odkazuje výslovně, nebo jen obecně, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu po seznámení se s takovým dokumentem sdělit, zda má vůči předtím neodsouhlasenému obsahu dokumentu či jeho části jakékoli výhrady, které by měly vliv na kvalitu poskytování Služeb. Nedohodnou-li si strany pro seznámení se s konkrétním dokumentem lhůtu odlišnou, pak se má za to, že nesdělí-li Poskytovatel své výhrady Objednateli ve lhůtě do 15 pracovních dnů od prokazatelného doručení tohoto dokumentu Poskytovateli, tak dokument či jeho aktualizaci plně akceptuje. V opačném případě je Poskytovatel povinen vyzvat Objednatele k uzavření dodatku ke Smlouvě, kterým bude dokument začleněn do závazných podmínek Smlouvy, a je povinen uzavřít takový dodatek s Poskytovatelem ve lhůtě 30 dnů od seznámení se s dokumentem. Tímto není dotčeno ustanovení odst. 14.6 Smlouvy.

XIII. UKONČENÍ SMLOUVY

- 13.1. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět z jakéhokoliv důvodu či bez udání důvodu. Výpověď musí být písemná. Výpovědní doba činí 3 měsíce a začíná běžet první den kalendářního měsíce následujícím po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi Poskytovateli. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět nejdříve po 2 letech ode dne nabytí její účinnosti dle odst. 14.1 této Smlouvy.
- 13.2. Objednatel je v souladu s odst. 13.1 Smlouvy oprávněn vypovědět Smlouvu také částečně, a to v rozsahu Služeb dle jednotlivého KL dle Přílohy č. 1 (tzn., Objednatel je oprávněn vypovědět i jeden či více jednotlivých KL), přičemž zbývající část plnění Poskytovatele dle Smlouvy zůstane takovou částečnou výpovědí nedotčena.
- 13.3. Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě naplnění kterékoli z podmínek stanovených v článku 13.3.1. až 13.3.6.:
- 13.3.1. prodlení Poskytovatele s předáním jakéhokoliv výsledku Služeb po dobu delší než 5 pracovních dnů oproti termínu plnění stanovenému ve Smlouvě nebo na základě této Smlouvy, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečné lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 3 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy,
 - 13.3.2. prodlení Poskytovatele provést Inicializaci příslušné Služby v termínu dle odst. 4.1 nebo odst. 4.2 této Smlouvy delší než 30 kalendářních dnů;
 - 13.3.3. nedodržení sledovaných parametrů SLA mající za následek slevu z ceny Služeb ve výši alespoň 30 %; dosažení výše slevy z ceny se pro účely odstoupení dle tohoto ustanovení Smlouvy vyhodnotí za poslední 1 měsíce,
 - 13.3.4. že celková výše smluvních pokut, na jejichž zaplacení by měl Objednatel dle této Smlouvy nárok, přesáhne 100.000,- Kč,
 - 13.3.5. že nebude schválena částka ze státního rozpočtu, či z jiných zdrojů, která je potřebná k úhradě za plnění této Smlouvy v následujícím roce,
 - 13.3.6. Poskytovatel nesplní svou povinnost informovat Objednatele dle ustanovení odst. 1.2 Smlouvy.
- 13.4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v

písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.

- 13.5. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 13.6. Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, nároků z odpovědnosti za škodu a nároky ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
- 13.7. Objednávky Ad hoc služeb učiněné Objednatelem dle odst. 5.3 Smlouvy během účinnosti této Smlouvy jsou Smluvní strany povinny splnit dle podmínek této Smlouvy i v případě, že v mezidobí dojde k ukončení této Smlouvy, na jejímž základě byla příslušná Objednávka učiněna.

XIV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího uzavření, tj. dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 14.2. Nevyplyvá-li z konkrétního ustanovení této Smlouvy jinak, je pod pojmem „systém“ či „informační systém“ myšlena jakákoliv součást ICT infrastruktury Objednatele umístěná v Lokalitách, k níž se přímo či nepřímo vztahuje poskytování Služeb, bez ohledu na to, zda je tato tvořena HW či SW. V případě, že je pojem „systém“ obsažen v KL, je tímto pojmem myšlen soubor entit definovaných tímto KL.
- 14.3. Veškerá písemná komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat výhradně osobním doručením, doporučenou poštou nebo kurýrní službou na níže uvedené adresy:

Při doručování Objednateli: Ředitelství silnic a dálnic ČR
Čerčanská 2023/12
Praha 4 - Kačerov
PSČ 140 00

Při doručování Poskytovateli:

████████████████████
████████████████████
████████████████████
████████████████████

- 14.4. Jiná než písemná komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím následujících kontaktů:

V případě Objednatele: Jméno:

████████████████████
████████████████████
████████████████████

V případě Poskytovatele

████████████████████
████████████████████
████████████████████

- 14.5. Veškeré změny kontaktních údajů uvedených v odst. 14.3 a odst. 14.4 je Smluvní strana, jíž se změna týká, povinna písemně sdělit druhé Smluvní straně s tím, že změna kontaktních údajů nabývá účinnosti ve vztahu k druhé Smluvní straně doručením tohoto sdělení.

- 14.6. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy uzavřených v souladu s příslušnými ustanoveními ZVZ a podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 14.7. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 14.8. Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 14.9. Tato Smlouva se vyhotovuje v 7 stejnopisech, z nichž Zadavatel a Kapsch BusinessCom obdrží po 2 vyhotoveních, další členové konsorcia pak po jednom.
- 14.10. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří přílohy:

<u>Příloha č. 1</u>	-	Technická specifikace
<u>Příloha č. 2</u>	-	Popis stávajícího stavu ICT prostředí Objednatele
<u>Příloha č. 3</u>	-	Subdodavatelé
<u>Příloha č. 4</u>	-	Realizační tým Poskytovatele
<u>Příloha č. 5</u>	-	Metodika poskytování Služeb
<u>Příloha č. 6</u>	-	Konfigurační databáze ICT prostředí Objednatele
<u>Příloha č. 7</u>	-	Zadávací dokumentace (volná příloha)

NA DŮKAZ SVÉHO SOUHLASU S OBSAHEM TÉTO SMLOUVY K NÍ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJILY SVÉ PODPISY:

Objednatel

V Praze dne -5. 01. 2017

Dodavatel

V Praze dne 22.12.2016

V Praze dne 22.12.2016

V Praze dne 22.12.2016

V Brně dne 22.12.2016

V Praze dne 22.12.2016

Příloha č. 1

Technická specifikace

Obsah

<u>1.1</u>	<u>Katalogový list – LAN/WAN komunikační síť</u>	20
<u>1.2</u>	<u>Katalogový list – Komunikační prostředí SDB</u>	24
<u>1.3</u>	<u>Katalogový list – Externí komunikace</u>	28
<u>1.4</u>	<u>Katalogový list – WiFi</u>	32
<u>1.5</u>	<u>Katalogový list – IP telefonie</u>	36
<u>1.6</u>	<u>Katalogový list – Komunikační infrastruktura Datových center</u>	40
<u>1.7</u>	<u>Katalogový list – Ad hoc služby</u>	44
<u>1.7</u>	<u>Seznam Lokalit</u>	47

Definice pojmů

Pojem	Definice
Služba	Funkcionalita systému nebo činnost popsaná blíže v jednotlivých KL.
Dostupnost	Stav, kdy Služba nevykazuje přítomnost Incidentu kategorie A. Vypočítá se jako podíl součtu doby trvání všech Incidentů kategorie A za Vyhodnocovací období a doby trvání zaručené provozní doby za Vyhodnocovací období, vyjádřeno v procentech
Incident	Jakákoliv skutečnost omezující či znemožňující standardní funkčnost systému. Incidenty se dělí dle závažnosti na kategorie A, B a C: Incidentem kategorie A se rozumí stav, který zcela znemožňuje nebo podstatným způsobem omezuje užívání systému nebo jeho části. Incidentem kategorie B se rozumí Incidentem, který není incidentem kategorie A, ale omezuje provoz systému nebo jeho části. Incidentem kategorie C se rozumí incident, který není incidentem kategorie A ani B. Incidenty mohou být dle kategorií dále blíže upřesněny v jednotlivých KL.
Vyhodnocovací období	Období, během něhož jsou monitorovány parametry SLA. Vyhodnocovací období je pro každou Službu stanoveno v příslušném KL.
Zaručená provozní doba	Doba v rámci Vyhodnocovacího období, ve které Služba musí splňovat Parametry dle tohoto KL.
Servisní okno	Povolená doba odstávky systému, tj. stav, kdy při poskytování Služby může dojít ke vzniku incidentu kategorie A, B nebo C, a nedojde k započtení Incidentu kategorie A do výpočtu Dostupnosti.
Výpadek	Stav, kdy má Služba alespoň jeden Incident kategorie A nebo B
Doba servisní odezvy	Časové období Zaručené provozní doby, které uplyne od okamžiku, kdy Objednatel založí záznam („Ticket“) v Service Desku, do okamžiku, kdy Poskytovatel kontaktuje Objednatele ohledně řešení Incidentu popsaného v Ticketu.
Odstranění Incidentu	Časové období v rámci Zaručené provozní doby, která uplyne od okamžiku, kdy Objednatel založí Ticket v Service Desku, do okamžiku, kdy je Ticket uzavřen ze strany Poskytovatele.
Service Desk	Informační systém Objednatele, který slouží k hlášení Incidentů Objednatelem.

1.1. Katalogový list – LAN/WAN komunikační síť

OZNAČENÍ SLUŽBY	LAN/WAN	TYP KL:	Paušální	
Název služby	Podpora a Správa LAN/WAN komunikační sítě			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Síťové prvky na Lokality GŘ, Závod, Správa, SSÚD, včetně souvisejících WAN linek			
Zkrácený popis služby	Zajištění provozu a administrace síťové infrastruktury ŘSD na Lokality včetně přenosové infrastruktury Lokalita- generální ředitelství Objednatele.			
Požadované role obsazované Poskytovatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (40 hodin týdně)	Dostupnost
	Technik L2	NET_TECH2	50%	On-site / Off-site
	Technik L3	NET_TECH3	40%	On-site / Off-site
CENA				
Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH	
Cena za inicializaci služby (převzetí služby do provozu)	25 000 Kč	5 250 Kč	30 250 Kč	
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	54 000 Kč	11 340 Kč	65 340 Kč	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
<p><u>Základní požadavky:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • provoz a administrace aktivních prvků (routery, switche, LAN/WAN kabeláže, propojovací pole, modemy, WAN spoje), včetně zajištění centrálního logování aktivit na zařízeních Objednatele; • cable management (zodpovědnost za udržování kabeláže v konsolidovaném stavu včetně dokumentace); • pravidelná implementace hotfixů a aktuálního firmware aktivních prvků (v rozsahu Maintenance a požadavků Objednatele); • zajištění HW servisu aktivních prvků u výrobce (v rozsahu Maintenance Objednatele); • provádění změn zapojení, konfigurací HW a SW v souladu s řízením změn a řízením konfigurací schválených Objednatelem; • správa dokumentace a zodpovědnost za její úplnost a správnost v rozsahu stanoveném 				

Objednatel:

- technická dokumentace,
- provozní dokumentace,
- systémová dokumentace,
- dokumentace kabeláže;
- plánování a provádění profylaktických činností a praktických nácviků obnovení provozu infrastruktury;
- součinnost a zpřístupnění zařízení pro provozní monitoring Objednatele;
- součinnost a zpřístupnění zařízení pro bezpečnostní monitoring Objednatele;
- spolupráce na vytváření havarijních plánů obnovy provozu (včetně provádění testovací disaster recovery podle požadavků Objednatele);
- účast na jednáních Objednatele (2x měsíčně);

Rozšířené požadavky:

- spolupráce s poskytovateli při řešení incidentů na primárních a záložních WAN linkách;
- součinnost s poskytovateli WAN linek;
- sledování provozu na WAN linkách;
- návrh definic QoS pro jednotlivé druhy provozu;
- řešení multicast provozu ve WAN;

Požadavky na servisní součinnost:

- možná součinnost při řešení incidentů v oblastech:
 - LAN/WAN;
 - Komunikační prostředí SDB;
 - Externí komunikace;
 - WiFi;
 - IP telefonie;
 - Komunikační infrastruktura Datových center;
 - Centrální systémy;
 - Uživatelská podpora.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY Období 1.5. – 30.9.	Jednotka	Hodnota	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	99,5%	Dostupnost 1 % z měsíční ceny za poskytování Služeb za každé započaté 1 % pod minimální
Zaručená provozní doba	[hod-hod]	24x7 (00 – 24)	
Servisní okno	[hod-hod]	00:00 – 01:00 (max. doba odstávky:	

		1 hodina)	procentuální hladinu
Celková max. doba výpadků služby	[min/měsíc]	216	Max. doba servisní odezvy
Max. doba servisní odezvy	[min]	60	1 % z měsíční ceny Služby za každých započatých 60 min přes povolený limit
Doba odstranění Incidentu A	[hod]	4	Doba odstranění incidentu
Doba odstranění Incidentu B	[hod]	8	2,5 % z měsíční ceny Služby za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění Incidentu C	[hod]	24	Doba odstávky systému 2,5 % z měsíční ceny Služby za každou započatou hodinu nad maximální dobu odstávky systému
SLA PARAMETRY Období 1.10. – 30.4.	Jednotka	Hodnota	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	99,9%	Dostupnost
Zaručená provozní doba	[hod-hod]	24x7 (00 – 24)	1 % z měsíční ceny za poskytování Služeb za každé započaté 1 % pod minimální procentuální hladinu
Servisní okno	[hod-hod]	00:00 – 01:00 (max. doba odstávky: 1 hodina)	Max. doba servisní odezvy
Celková max. doba výpadků služby	[min/měsíc]	43	1 % z měsíční ceny Služby za každých započatých 30 min přes povolený limit
Max. doba servisní odezvy	[min]	60	Doba odstranění incidentu
Doba odstranění Incidentu A	[hod]	4	5 % z měsíční ceny Služby za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění Incidentu B	[hod]	6	Doba odstávky systému
Doba odstranění Incidentu C	[hod]	24	5 % z měsíční ceny Služby za každou

			započatou hodinu nad maximální dobu odstávky systému
Upřesnění kategorií incidentů			
Kategorie A	Za kritický incident je považován takový incident, kdy nelze spustit systém jako celek nebo některou z jeho částí z následujících důvodů: <ul style="list-style-type: none"> - Nefunguje komunikace z/na Lokalitu - Nejsou dostupné primární servery na Lokalitych - Uživatelé nemohou komunikovat s významnými systémy a aplikacemi 		
Kategorie B	Za vážný incident se považuje stav systému, kdy fungují chybně nebo zcela nefungují některé funkce systému. Jedná se přitom o následující stavy: <ul style="list-style-type: none"> - Není možné komunikovat s nekritickými aplikacemi - Aktivní prvek má omezenou funkcionalitu - Lokalita funguje přes záložní spojení 		
Kategorie C	Běžné incidenty nemají zásadní vliv na používání systému. <ul style="list-style-type: none"> - Ostatní incidenty nespádající do kategorie A nebo B 		
Způsob kontroly – akceptace služby			
<ul style="list-style-type: none"> - Plnění daných SLA dle údajů z dohledového systému - Řešení incidentů/požadavků dle Priorit Objednatelem zadaných v nástroji Service Desk v daném SLA. Incident je považován za odstraněný /požadavek za vyřešený ve chvíli, kdy Objednatel akceptuje uzavření incidentu/ požadavku v Service Desku. 			
KONFIGURAČNÍ DATABÁZE A POPIS CÍLOVÉHO STAVU			
Konfigurační databáze ICT prostředí Objednatele je obsahem Přílohy č. 6 Smlouvy.			

Tabulka 1 Katalogový list – LAN/WAN komunikační síť.

1.2. Katalogový list – Komunikační prostředí SDB

OZNAČENÍ SLUŽBY	LAN/WAN SDB			TYP KL:	Paušální
Název služby	Podpora a Správa komunikačního prostředí SDB				
VYMEZENÍ SLUŽBY					
Prostředí	PRODUKČNÍ				
Cílová skupina	LAN/WAN aktivní prvky SDB				
Zkrácený popis služby	Zajištění provozu a administrace síťové infrastruktury Objednatele na Lokalitách SDB, včetně přenosové infrastruktury SDB - GR, zajištění externích komunikací SDB Objednatele.				
Požadované role obsazované Poskytovatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (40 hodin týdně)	Dostupnost	
	Technik L2	NET_TECH2	30%	On-site / Off-site	
	Technik L3	NET_TECH3	20%	On-site / Off-site	
CENA					
Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH		
Cena za inicializaci služby (převzetí služby do provozu)	25 000 Kč	5 250 Kč	30 250 Kč		
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	32 400 Kč	6 804 Kč	39 204 Kč		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ					
<p><u>Základní požadavky:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • provoz a administrace aktivních prvků (routery, switche, LAN/WAN kabeláže, propojovací pole, modemy, WAN spoje), včetně zajištění centrálního logování aktivit na zařízeních Objednatele; • cable management (zodpovědnost za udržování kabeláže v konsolidovaném stavu včetně dokumentace); • pravidelná implementace hotfixů a aktuálního firmware aktivních prvků (v rozsahu Maintenance a požadavků Objednatele); • zajištění HW servisu aktivních prvků u výrobce (v rozsahu Maintenance Objednatele); • provádění změn zapojení, konfigurací HW a SW v souladu s řízením změn a řízením konfigurací schválených Objednatelem; • správa dokumentace a zodpovědnost za její úplnost a správnost v rozsahu rozsahu 					

stanoveném Objednatelém:

- technická dokumentace,
- provozní dokumentace,
- systémová dokumentace,
- dokumentace kabeláže;
- plánování a provádění profylaktických činností a praktických nácviků obnovení provozu infrastruktury;
- součinnost a zpřístupnění zařízení pro provozní monitoring Objednatele;
- součinnost a zpřístupnění zařízení pro bezpečnostní monitoring Objednatele;
- spolupráce na vytváření havarijních plánů obnovy provozu (včetně provádění testovací disaster recovery podle požadavků Objednatele);
- účast na jednáních Objednatele (2x měsíčně);

Rozšířené požadavky:

- spolupráce při řešení incidentů souvisejících s provozovanými systémy SDB;
- spolupráce při řešení incidentů uživatelů SDB;

Požadavky na servisní součinnost:

- možná součinnost při řešení incidentů v oblastech:
 - LAN/WAN;
 - Externí komunikace;
 - WiFi;
 - IP telefonie;
 - Komunikační infrastruktura Datových center;
 - Centrální systémy;
 - Uživatelská podpora.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	99,9%	Dostupnost 1 % z měsíční ceny za poskytování Služeb za každé započaté 1 % pod minimální procentuální hladinu
Zaručená provozní doba	[hod-hod]	24x7 (00 – 24)	
Servisní okno	[hod-hod]	00:00 – 01:00 (max. doba odstávky: 1hodina)	
Celková max. doba výpadků služby	[min/měsíc]	43	

Max. doba servisní odezvy	[min]	60	Max. doba servisní odezvy 1 % z měsíční ceny Služby za každých započatých 60 min přes povolený limit
Doba odstranění Incidentu A	[hod]	4	
Doba odstranění Incidentu B	[hod]	6	
Doba odstranění Incidentu C	[hod]	24	Doba odstranění incidentu 2,5 % z měsíční ceny Služby za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru Doba odstávky systému 2,5 % z měsíční ceny Služby za každou započatou hodinu nad maximální dobu odstávky systému

Upřesnění kategorií incidentů

Kategorie A	<p>Za kritický incident je považován takový incident, kdy nelze spustit systém jako celek nebo některou z jeho částí z následujících důvodů:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nefunguje komunikace z/na Lokalitu - Nefunguje některý z klíčových aktivních prvků - Systémy a Aplikace SDB mají omezenou funkcionalitu z důvodu nefungující datové komunikace - Uživatelé nemohou komunikovat s významnými systémy a aplikacemi - Možnost práce uživatelů je zásadním způsobem omezena z důvodů nefungující datové komunikace
Kategorie B	<p>Za vážný incident se považuje stav systému, kdy fungují chybně nebo zcela nefungují některé funkce systému. Jedná se přitom o následující stavy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Není možné komunikovat s nekritickými aplikacemi - Aktivní prvky mají omezenou funkcionalitu - Možnost práce uživatelů je omezena z důvodů nefungující datové komunikace

Kategorie C	<p>Běžné incidenty nemají zásadní vliv na používání systému.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ostatní incidenty nespádající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly – akceptace služby	
<ul style="list-style-type: none"> - Plnění daných SLA dle údajů z dohledového systému - Řešení incidentů/požadavků dle Priorit Objednatelem zadaných v nástroji Service Desk v daném SLA. Incident je považován za odstraněný /požadavek za vyřešený ve chvíli, kdy Objednatel akceptuje uzavření incidentu/ požadavku v Service Desku. 	
KONFIGURAČNÍ DATABÁZE A POPIS CÍLOVÉHO STAVU	
<p>Konfigurační databáze ICT prostředí Objednatele je obsahem Přílohy č. 6 Smlouvy.</p>	

Tabulka 2 Katalogový list – Komunikační prostředí SDB.

1.3. Katalogový list – Externí komunikace

OZNAČENÍ SLUŽBY		EXT komunikace		TYP KL:	Paušální
Název služby	Podpora a Správa prostředí externích komunikací				
VYMEZENÍ SLUŽBY					
Prostředí	PRODUKČNÍ				
Cílová skupina	Aktivní prvky a zařízení poskytující infrastrukturu externích spojení včetně internetu				
Zkrácený popis služby	Zajištění podpory všech externích komunikací, např. internetového připojení, propojení Objednatele s dalšími externími subjekty, správa firewallů a VPN, centrální proxy servery a DMZ, publikace služeb do a z CMS 2.0.				
Požadované role obsazované Poskytovatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (40 hodin týdně)	Dostupnost	
	Technik L2	SEC_TECH2	25%	On-site / Off-site	
	Technik L3	SEC_TECH3	20%	On-site / Off-site	
CENA					
Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH		
Cena za inicializaci služby (převzetí služby do provozu)	25 000 Kč	5 250 Kč	30 250 Kč		
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	27 000 Kč	5 670 Kč	32 670 Kč		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ					
<p><u>Základní požadavky:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • provoz a administrace aktivních prvků (routery, switche, LAN/WAN kabeláže, propojovací pole, modemy, WAN spoje), včetně zajištění centrálního logování aktivit na zařízeních Objednatele; • cable management (zodpovědnost za udržování kabeláže v konsolidovaném stavu včetně dokumentace); • pravidelná implementace hotfixů a aktuálního firmware aktivních prvků (v rozsahu Maintenance a požadavků Objednatele); • zajištění HW servisu aktivních prvků u výrobce (v rozsahu Maintenance Objednatele); • provádění změn zapojení, konfigurací HW a SW v souladu s řízením změn a řízením 					

konfigurací schválených Objednatelem;

- správa dokumentace a zodpovědnost za její úplnost a správnost v rozsahu stanoveném Objednatelem:
 - technická dokumentace,
 - provozní dokumentace,
 - systémová dokumentace,
 - dokumentace kabeláže;
- plánování a provádění profylaktických činností a praktických nácviků obnovení provozu infrastruktury;
- součinnost a zpřístupnění zařízení pro provozní monitoring Objednatele;
- součinnost a zpřístupnění zařízení pro bezpečnostní monitoring Objednatele;
- spolupráce na vytváření havarijních plánů obnovy provozu (včetně provádění testovací disaster recovery podle požadavků Objednatele);
- účast na jednáních Objednatele (2x měsíčně);

Rozšířené požadavky:

- provoz základních síťových bezpečnostních systémů;
- provoz a administrace zabezpečovacích systémů (firewall, IDS, vyhodnocování útoků, reporting a návrhy na řešení pro potřeby Objednatele);
- servis a správa centrálních proxy serverů;
- provoz a administrace VPN systémů;
- spolupráce při řešení incidentů souvisejících s provozovanými systémy Objednatele;

Požadavky na servisní součinnost:

- možná součinnost při řešení incidentů v oblastech:
 - LAN/WAN;
 - Komunikační prostředí SDB;
 - WiFi;
 - IP telefonie;
 - Komunikační infrastruktura Datových center;
 - Centrální systémy;
 - Uživatelská podpora.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	99,9%	Dostupnost
Zaručená provozní doba	[hod-hod]	24x7 (00 – 24)	1 % z měsíční ceny za

Servisní okno	[hod-hod]	00:00 – 01:00 (max. doba odstávky: 1 hodina)	poskytování Služeb za každé započaté 1 % pod minimální procentuální hladinu
Celková max. doba výpadků služby	[min/měsíc]	43	Max. doba servisní odezvy
Max. doba servisní odezvy	[min]	60	1 % z měsíční ceny Služby za každých započatých 60 min přes povolený limit
Doba odstranění Incidentu A	[hod]	4	Doba odstranění incidentu
Doba odstranění Incidentu B	[hod]	6	2,5 % z měsíční ceny Služby za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění Incidentu C	[hod]	24	Doba odstávky systému 2,5 % z měsíční ceny Služby za každou započatou hodinu nad maximální dobu odstávky systému
Upřesnění kategorií incidentů			
Kategorie A	Za kritický incident je považován takový incident, kdy nelze spustit systém jako celek nebo některou z jeho částí z následujících důvodů: <ul style="list-style-type: none"> - Není možné komunikovat z/do externích sítí a sítě internet - Nefunguje VPN připojení - Systémy Objednatele jsou cílem útoků z internetu - Je detekován pokus o neautorizovaný průnik do sítě Objednatele 		
Kategorie B	Za vážný incident se považuje stav systému, kdy fungují chybně nebo zcela nefungují některé funkce systému, přičemž se jedná o následující stav: <ul style="list-style-type: none"> - Je omezená funkčnost komunikace z/do externích sítí a sítě internet 		
Kategorie C	Běžné incidenty nemají zásadní vliv na používání systému. <ul style="list-style-type: none"> - Ostatní incidenty nespádající do kategorie A nebo B 		
Způsob kontroly – akceptace služby			
<ul style="list-style-type: none"> - Plnění daných SLA dle údajů z dohledového systému - Řešení incidentů/požadavků dle Priorit Objednatelem zadaných v nástroji Service Desk 			

v daném SLA. Incident je považován za odstraněný /požadavek za vyřešený ve chvíli, kdy Objednatel akceptuje uzavření incidentu/ požadavku v Service Desku.

KONFIGURAČNÍ DATABÁZE A POPIS CÍLOVÉHO STAVU

Konfigurační databáze ICT prostředí Objednatele je obsahem Přílohy č. 6 Smlouvy.

Tabulka 3 Katalogový list – Externí komunikace.

1.4. Katalogový list – WiFi

OZNAČENÍ SLUŽBY	WiFi	TYP KL:	Paušální	
Název služby	Podpora a Správa WiFi			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Aktivní prvky a řešení WiFi sítě včetně mikrovlnných pojítek ŘSD			
Zkrácený popis služby	Centralizovaná podpora WiFi sítí provozovaných u Objednatele.			
Požadované role obsazované Poskytovatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (40 hodin týdně)	Dostupnost
	Technik L2	W_TECH2	20%	On-site / Off-site
	Technik L3	W_TECH3	15%	On-site / Off-site
CENA				
Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH	
Cena za inicializaci služby (převzetí služby do provozu)	25 000 Kč	5 250 Kč	30 250 Kč	
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	21 600 Kč	4 536 Kč	26 136 Kč	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
<p><u>Základní požadavky:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • provoz a administrace aktivních prvků (routery, switche, LAN/WAN kabeláže, propojovací pole, modemy, WAN spoje), včetně zajištění centrálního logování aktivit na zařízeních Objednatele; • cable management (zodpovědnost za udržování kabeláže v konsolidovaném stavu včetně dokumentace); • pravidelná implementace hotfixů a aktuálního firmware aktivních prvků (v rozsahu Maintenance a požadavků Objednatele); • zajištění HW servisu aktivních prvků u výrobce (v rozsahu Maintenance Objednatele); • provádění změn zapojení, konfigurací HW a SW v souladu s řízením změn a řízením konfigurací schválených Objednatelem; • správa dokumentace a zodpovědnost za její úplnost a správnost v rozsahu stanoveném Objednatelem: <ul style="list-style-type: none"> ○ technická dokumentace, 				

- provozní dokumentace,
- systémová dokumentace,
- dokumentace kabeláže;
- plánování a provádění profylaktických činností a praktických nácviků obnovy provozu infrastruktury;
- součinnost a zpřístupnění zařízení pro provozní monitoring Objednatele;
- součinnost a zpřístupnění zařízení pro bezpečnostní monitoring Objednatele;
- spolupráce na vytváření havarijních plánů obnovy provozu (včetně provádění testovací disaster recovery podle požadavků Objednatele);
- účast na jednáních Objednatele (2x měsíčně);

Rozšířené požadavky:

- provoz základních prvků WiFi sítě a mikrovlnných pojiček Objednatele;
- administrace WiFi sítí;
- spolupráce při řešení incidentů souvisejících s provozovanými systémy Objednatele;

Požadavky na servisní součinnost:

- možná součinnost při řešení incidentů v oblastech:
 - LAN/WAN;
 - Komunikační prostředí SDB;
 - Externí komunikace;
 - IP telefonie;
 - Komunikační infrastruktura Datových center;
 - Centrální systémy;
 - Uživatelská podpora.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období		1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Kreditace	
Dostupnost	[%/měs]	98%	Dostupnost 1 % z měsíční ceny za poskytování Služeb za každé započaté 1 % pod minimální procentuální hladinu Max. doba	
Zaručená provozní doba	[hod-hod]	24x7 (00 – 24)		
Servisní okno	[hod-hod]	00:00 – 01:00 (max. doba odstavky: 1 hodina)		
Celková max. doba výpadků služby	[min/měsíc]	864		

Max. doba servisní odezvy	[min]	120	servisní odezvy 1 % z měsíční ceny Služby za každých započatých 60 min přes povolený limit
Doba odstranění Incidentu A	[hod]	4	
Doba odstranění Incidentu B	[hod]	8	
Doba odstranění Incidentu C	[hod]	24	Doba odstranění incidentu 2,5 % z měsíční ceny Služby za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru Doba odstávky systému 2,5 % z měsíční ceny Služby za každou započatou hodinu nad maximální dobu odstávky systému

Upřesnění kategorií incidentů

Kategorie A	Za kritický incident je považován takový incident, kdy nelze spustit systém jako celek nebo některou z jeho částí z následujícího důvodu: - Není funkční interní WiFi síť a spoj mikrovlnných pojítek
Kategorie B	Za vážný incident se považuje stav systému, kdy fungují chybně nebo zcela nefungují některé funkce systému, přičemž se jedná o následující stav: - Není funkční WiFi síť
Kategorie C	Běžné incidenty nemají zásadní vliv na používání systému. - Ostatní incidenty nespádající do kategorie A nebo B

Způsob kontroly – akceptace služby

- Plnění daných SLA dle údajů z dohledového systému
- Řešení incidentů/požadavků dle Priorit Objednatelem zadaných v nástroji Service Desk v daném SLA. Incident je považován za odstraněný /požadavek za vyřešený ve chvíli, kdy Objednatel akceptuje uzavření incidentu/ požadavku v Service Desku.

KONFIGURAČNÍ DATABÁZE A POPIS CÍLOVÉHO STAVU

Konfigurační databáze ICT prostředí Objednatele je obsahem Přílohy č. 6 Smlouvy.

Tabulka 4 Katalogový list – WiFi.

1.5. Katalogový list – IP telefonie

OZNAČENÍ SLUŽBY	IPT			TYP KL:	Paušální
Název služby	Podpora a Správa IP telefonie				
VYMEZENÍ SLUŽBY					
Prostředí	PRODUKČNÍ				
Cílová skupina	Prvky a zařízení poskytující IP telefonní služby Objednatele.				
Zkrácený popis služby	Správa a podpora IP telefonních služeb, včetně IP telefonní ústředny, IP telefonních přístrojů, hlasových bran a SW nadstaveb.				
Požadované role obsazované Poskytovatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (40 hodin týdně)	Dostupnost	
	Technik L2	IPT_TECH2	20%	On-site / Off-site	
	Technik L3	IPT_TECH3	10%	On-site / Off-site	
CENA					
Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH		
Cena za inicializaci služby (převzetí služby do provozu)	25 000 Kč	5 250 Kč	30 250 Kč		
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	21 600 Kč	4 536 Kč	26 136 Kč		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ					
<p><u>Základní požadavky:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • provoz a administrace aktivních prvků IP telefonie, včetně zajištění centrálního logování aktivit na zařízeních Objednatele; • cable management (zodpovědnost za udržování kabeláže v konsolidovaném stavu včetně dokumentace); • pravidelná implementace hotfixů a aktuálního firmware aktivních prvků (v rozsahu Maintenance a požadavků Objednatele) • zajištění HW servisu aktivních prvků u výrobce (v rozsahu Maintenance Objednatele) • provádění změn zapojení, konfigurací HW a SW v souladu s řízením změn a řízením konfigurací schválených Objednatelem; 					

- správa dokumentace a zodpovědnost za její úplnost a správnost v rozsahu stanoveném Objednatelem:
 - technická dokumentace,
 - provozní dokumentace,
 - systémová dokumentace,
 - dokumentace kabeláže;
- plánování a provádění profylaktických činností a praktických nácviků obnovení provozu infrastruktury;
- součinnost a zpřístupnění zařízení pro provozní monitoring Objednatele;
- součinnost a zpřístupnění zařízení pro bezpečnostní monitoring Objednatele;
- spolupráce na vytváření havarijních plánů obnovy provozu (včetně provádění testovací disaster recovery podle požadavků Objednatele);
- účast na jednáních Objednatele (2x měsíčně);

Rozšířené požadavky:

- zodpovědnost za komplexní funkcionality IPT;
- zodpovědnost za systém nahrávání;
- dokumentace IP telefonie;
- autorita IPT číslovacího plánu sítě Objednatele je Objednatel;
- spolupráce při definování QoS pro IPT;

Požadavky na servisní součinnost:

- možná součinnost při řešení incidentů v oblastech:
 - LAN/WAN
 - Komunikační prostředí SDB
 - Centrální systémy
 - Uživatelská podpora

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období		1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Kreditace	
Dostupnost	[%/měs]	99,9%	Dostupnost 1 % z měsíční ceny za poskytování Služeb za každé započaté 1 %	
Zaručená provozní doba	[hod-hod]	24x7 (00 – 24)		
Servisní okno	[hod-hod]	00:00 – 01:00 (max. doba odstávky: 1 hodina)		
Celková max. doba výpadků služby	[min/měsíc]	43		

			pod minimální procentuální hladinu
Max. doba servisní odezvy	[min]	60	
Doba odstranění Incidentu A	[hod]	2	Max. doba servisní odezvy
Doba odstranění Incidentu B	[hod]	4	1 % z měsíční ceny Služby za každých započatých 60 min přes povolený limit
Doba odstranění Incidentu C	[hod]	24	Doba odstranění incidentu 2,5 % z měsíční ceny Služby za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru Doba odstávky systému 2,5 % z měsíční ceny Služby za každou započatou hodinu nad maximální dobu odstávky systému
Upřesnění kategorií incidentů			
Kategorie A	Za kritický incident je považován takový incident, kdy nelze spustit systém jako celek nebo některou z jeho částí z následujících důvodů. <ul style="list-style-type: none"> - Nefunguje telefonní systém, nelze volat z/do organizace Objednatele - Nefunguje systém nahrávání 		
Kategorie B	Za vážný incident se považuje stav systému, kdy fungují chybně nebo zcela nefungují některé funkce systému, přičemž se jedná o následující		

	stav: <ul style="list-style-type: none"> - Je omezena funkčnost nadstavbových částí IPT
Kategorie C	Běžné incidenty nemají zásadní vliv na používání systému. <ul style="list-style-type: none"> - Ostatní incidenty nespádající do kategorie A nebo B
Způsob kontroly – akceptace služby	
<ul style="list-style-type: none"> - Plnění daných SLA dle údajů z dohledového systému - Řešení incidentů/požadavků dle Priorit Objednatelem zadaných v nástroji Service Desk v daném SLA. Incident je považován za odstraněný /požadavek za vyřešený ve chvíli, kdy Objednatel akceptuje uzavření incidentu/ požadavku v Service Desku. 	
KONFIGURAČNÍ DATABÁZE A POPIS CÍLOVÉHO STAVU	
Konfigurační databáze ICT prostředí Objednatele je obsahem Přílohy č. 6 Smlouvy.	

Tabulka 5 Katalogový list – IP telefonie.

1.6. Katalogový list – Komunikační infrastruktura Datových center

OZNAČENÍ SLUŽBY	NET DC	TYP KL:	Paušální	
Název služby	Podpora a Správa komunikační infrastruktury Datových center			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Aktivní prvky v datových centrech Objednatele.			
Zkrácený popis služby	Plná podpora a správa aktivních síťových prvků v datových centrech Objednatele.			
Požadované role obsazované Poskytovatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (40 hodin týdně)	Dostupnost
	Technik L2	DC_NET_TECH2	40%	On-site / Off-site
	Technik L3	DC_NET_TECH3	30%	On-site / Off-site
CENA				
Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH	
Cena za inicializaci služby (převzetí služby do provozu)	25 000 Kč	5 250 Kč	30 250 Kč	
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	43 400 Kč	9 114 Kč	52 514 Kč	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
<p><u>Základní požadavky:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • provoz a administrace zařízení aktivních prvků, včetně zajištění centrálního logování aktivit na zařízeních Objednatele; • cable management (zodpovědnost za udržování kabeláže v konsolidovaném stavu včetně dokumentace); • pravidelná implementace hotfixů a aktuálního firmware aktivních prvků (v rozsahu Maintenance a požadavků Objednatele); • zajištění HW servisu aktivních prvků u výrobce (v rozsahu Maintenance Objednatele); • provádění změn zapojení, konfigurací HW a SW v souladu s řízením změn a řízením konfigurací schválených Objednatelem; 				

- udržování aktuálních záloh konfigurací zařízení
- správa dokumentace a zodpovědnost za její úplnost a správnost v rozsahu stanoveném Objednatelem:
 - technická dokumentace,
 - provozní dokumentace,
 - systémová dokumentace,
 - dokumentace kabeláže;
- plánování a provádění profylaktických činností a praktických nácviků obnovení provozu infrastruktury;
- součinnost a zpřístupnění zařízení pro provozní monitoring Objednatele;
- součinnost a zpřístupnění zařízení pro bezpečnostní monitoring Objednatele;
- spolupráce na vytváření havarijních plánů obnovy provozu (včetně provádění testovací disaster recovery podle požadavků Objednatele);
- účast na jednáních Objednatele (2x měsíčně);

Rozšířené požadavky:

- administrace a správa podporovaného HW a SW
- pravidelná kontrola funkčnosti a sledování komunikačních kapacit v datovém centru

Požadavky na servisní součinnost:

- možná součinnost při řešení incidentů v oblastech:
 - LAN/WAN;
 - Komunikační prostředí SDB;
 - Externí komunikace;
 - WiFi;
 - IP telefonie;
 - Centrální systémy;
 - Uživatelská podpora.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období		1 kalendářní měsíc	
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	99,9%	Dostupnost 1 % z měsíční ceny za poskytování Služeb za každé započaté 1 % pod minimální procentuální hladinu
Zaručená provozní doba	[hod-hod]	24x7 (00 – 24)	
Servisní okno	[hod-hod]	00:00 – 01:00 (max. doba odstávky: 1 hodina)	
Celková max. doba výpadků služby	[min/měsíc]	43	
			Max. doba servisní

			odezvy
Max. doba servisní odezvy	[min]	60	1 % z měsíční ceny Služby za každých započatých 60 min přes povolený limit
Doba odstranění Incidentu A	[hod]	2	Doba odstranění incidentu 2,5 % z měsíční ceny Služby za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění Incidentu B	[hod]	4	
Doba odstranění Incidentu C	[hod]	24	
			Doba odstávky systému 2,5 % z měsíční ceny Služby za každou započatou hodinu nad maximální dobu odstávky systému

Upřesnění kategorií incidentů

Kategorie A	<p>Za kritický incident je považován takový incident, kdy nelze spustit systém jako celek nebo některou z jeho částí z následujících důvodů:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nefunkčnost některého z klíčových komunikačních prvků - Nefunkčnost komunikace v DC - Výkonnost přenosové sítě DC je zásadním způsobem omezena
Kategorie B	<p>Za vážný incident se považuje stav systému, kdy fungují chybně nebo zcela nefungují některé funkce systému. Jedná se přitom o následující stavy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nefunkčnost některé z HW komponent minoritně ovlivňující dostupnost služeb - Výkonnost přenosové sítě DC je omezena
Kategorie C	<p>Běžné incidenty nemají zásadní vliv na používání systému.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ostatní incidenty nespádající do kategorie A nebo B

Způsob kontroly – akceptace služby

- Plnění daných SLA dle údajů z dohledového systému
- Řešení incidentů/požadavků dle Priorit Objednatelům zadaných v nástroji Service Desk v daném SLA. Incident je považován za odstraněný /požadavek za vyřešený ve chvíli, kdy Objednatel akceptuje uzavření incidentu/ požadavku v Service Desku.

KONFIGURAČNÍ DATABÁZE A POPIS CÍLOVÉHO STAVU

Konfigurační databáze ICT prostředí Objednatele je obsahem Přílohy č. 6 Smlouvy.

Tabulka 6 Katalogový list – Komunikační infrastruktura Datových center.

1.7. Katalogový list – Ad hoc služby

OZNAČENÍ SLUŽBY	AD HOC	TYP KL:	Ad hoc	
Název služby	Ad hoc služby			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	N/A			
Cílová skupina	Realizační týmy Poskytovatele			
Zkrácený popis služby	<p>Služby dle požadavku Objednatele, spočívající v nákupu pracovní kapacity lidských zdrojů pro poskytnutí Ad hoc služeb.</p> <p>Dále poskytování služeb definovaných v KL 1.1 – 1.6 nad rámec předpokládaného rozsahu alokace uvedeného v těchto KL 1.1 – 1.6, a to na základě objednávek Objednatele.</p>			
Požadované role obsazované Poskytovatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace	Dostupnost
	Technik L2	NET_TECH2	Dle objednávky Objednatele	On-site / Off-site
	Technik L3	NET_TECH3	Dle objednávky Objednatele	On-site / Off-site
	Architekt	NET_ARCH	Dle objednávky Objednatele	Off-site
	Project manager	SERV_PM	Dle objednávky Objednatele	On-site / Off-site
	Správce dokumentace	SERV_DOC	Dle objednávky Objednatele	On-site / Off-site
	Incident manager	SERV_IM	Dle objednávky Objednatele	On-site / Off-site
	Problem manager	SERV_PrM	Dle objednávky Objednatele	On-site / Off-site
	Change manager	SERV_ChM	Dle objednávky Objednatele	On-site / Off-site
	Release manager	SERV_RM	Dle objednávky Objednatele	On-site / Off-site
	Configuration manager	SERV_CM	Dle objednávky Objednatele	On-site / Off-site
	SLA manager	SERV_SLA	Dle objednávky Objednatele	On-site / Off-site

	Event manager	SERV_EM	Dle objednávky Objednatele	On-site / Off-site
	Continual service improvement	SERV_CSI	Dle objednávky Objednatele	On-site / Off-site

CENA

Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
Technik L2 – cena za 1 člověkoden	4 000	840	4 840
Technik L3 – cena za 1 člověkoden	5 200	1 092	6 292
Architekt – cena za 1 člověkoden	10 400	2 184	12 584
Project manager – cena za 1 člověkoden	7 200	1 512	8 712
Správce dokumentace – cena za 1 člověkoden	4 800	1 008	5 808
Incident manager – cena za 1 člověkoden	4 800	1 008	5 808
Problem manager – cena za 1 člověkoden	4 800	1 008	5 808
Change manager – cena za 1 člověkoden	4 800	1 008	5 808
Release manager – cena za 1 člověkoden	4 800	1 008	5 808
Configuration manager – cena za 1 člověkoden	15 200	3 192	18 392
SLA manager – cena za 1 člověkoden	4 800	1 008	5 808
Event manager – cena za 1 člověkoden	4 800	1 008	5 808
Continual service improvement – cena za 1 člověkoden	4 800	1 008	5 808

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ

Rozsah požadovaných služeb bude stanoven příslušnou objednávkou Objednatele.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období

1 kalendářní měsíc

SLA PARAMETRY

Dle KL 1.1 – 1.6 shora.

Způsob kontroly – akceptace služby

Dle KL 1.1 – 1.6 shora, případně způsobem stanoveným v příslušné objednávce.

V rámci služeb nákupu pracovní kapacity lidských zdrojů pro poskytnutí Ad hoc služeb.

Formou plnění těchto služeb je zejména:

- a. zajištění **fyzické přítomnosti** osob Poskytovatele na příslušných jednání orgánů jednotlivých projektů, popřípadě ad-hoc jednání určených k naplnění úkolů těchto projektů,
- b. zajištění **písemných výstupů** v podobě např. zápisů z jednání nebo oponentních stanovisek popřípadě návrhů řešení, které Poskytovatel zpracovává ve své režii bez nezbytné fyzické přítomnosti u Objednatele.

Obě tyto formy služby jsou měřitelné.

U formy služby „fyzické přítomnosti“ je rozhodující, aby Poskytovatel zajistil fyzickou přítomnost na příslušných jednáních, které budou předem avizované, popřípadě aby se dostavil ke konzultacím na základě dohodnutého způsobu se Objednatelem. Dle závažnosti jednání lze nepřítomnost Poskytovatel hodnotit výpadkem typu A, B nebo C.

U formy služby „zajištění písemných výstupů“ je rozhodující plnění termínů pro dodání výstupu. U každého požadovaného výstupu je nutné definovat příslušným orgánem k řízení příslušné služby termín dodání výstupu a ohodnotit jeho závažnost z hlediska kategorií A, B nebo C. U pravidelných výstupů (typu Agenda pro jednání, zápis z jednání příslušného orgánu) bude stanoven na prvním jednání příslušného orgánu termín překládání těchto dokumentů ze strany Poskytovatele.

MINIMÁLNÍ KVALIFIKACE POŽADOVANÝCH ROLÍ

Dle KL 1.1 – 1.6 shora.

1.8. Seznam Lokalit

LOKALITA TYP:	ADRESA LOKALITY OBJEDNATELE
GŘ	GŘ Praha - Čerčanská 2023/12, 140 00 Praha 4 - Kačerov
Závod	Závod Praha - Na Pankráci 56, 145 05 Praha 4 - Pankrác
SSÚD	Závod Praha, Kolín, Brankovická 337, 280 00 Kolín
Závod	Závod Brno, Šumavská 33, 659 77 Brno
Správa	Správa Č. Budějovice, Lidická 110/49, 370 44 Č. Budějovice
Správa	Správa Hr. Králové, Pouchovská 401, 503 41 Hr. Králové
Správa	Správa Chomutov, Kochova 3975, 430 01 Chomutov
Správa	Správa Jihlava, Kosovská 10a, 586 01 Jihlava
Správa	Správa K. Vary, Závodní 369/82, 360 06 Karlovy Vary
Správa	Správa Liberec, Zeyerova 1310, 460 55 Liberec
Správa	Správa Olomouc, Wolkerova 24a, 779 11 Olomouc
Správa	Správa Ostrava, Mojmírovců 5, 709 81 Mariánské Hory
Správa	Správa Pardubice, Hlaváčova 902, 530 02 Pardubice
Správa	Správa Plzeň, Hřímalého 37, 301 00 Plzeň
Správa	Správa Zlín, Fügnerovo nábřeží 5476, 760 01 Zlín
SSÚD	Detaš Valašské Meziříčí, Jičínská 177, 757 01 Valašské Meziříčí
SSÚD	Středisko mostních provizorií, Koberská 402, 798 07 Brodek u Prostějova
Správa	Úsek provozovatele elekt. mytá, Zelený pruh 95/97, 140 00 Praha 4
SSÚD	SSÚD Mirošovice, Hlavní 199, 251 66 Senohraby
SSÚD	SSÚD Bernartice, 257 69 Bernartice
SSÚD	SSÚD Velký Beranov, 588 21 V. Beranov
SSÚD	SSÚD Domašov, 664 83 Domašov u Brna
SSÚD	SSÚRS Kocourovec, 783 56 Doloplazy
SSÚD	SSÚD Brno-Chrlice, 643 00 Brno – Chrlice
SSÚD	SSÚD Podivín, 651 45 Podivín
SSÚD	SSÚD Rudná u Prahy, Masarykova 963, 252 19 Rudná u Prahy
SSÚD	SSÚD Svojkovice, 338 22 Volduchy
SSÚD	SSÚD Ostrov u Stříbra, 349 01 Ostrov u Stříbra
SSÚD	SSÚD Nová Ves u Mělníka, 277 52 N. Ves
SSÚD	SSÚD Řehlovice, Hlíňany 20, 400 02 Ústí n/Labem
SSÚD	SSÚD Poříčany, 289 14 Poříčany
SSÚD	SSÚD Pravy, 533 41 Lázně Bohdaneč
SSÚD	SSÚD Chotoviny, Červené Záhoří 206, 391 37 Chotoviny

SSÚD	SSÚD Ivanovice, 68 323 Ivanovice na Hané 2005
SSÚD	SSÚD Mankovice, 742 35 Mankovice
SSÚD	SSÚD Ostrava, Slovenská 1142, 702 00 Ostrava-Přívoz
SSÚD	Detaš SSÚD Rozvadov Ostrov u Stříbra, Rozvadov 286, 348 06, Přimda
SSÚD	Detaš SSÚD Řehlovice - Petrovice, 400 02 Ústí n/Labem

Příloha č. 2
Popis stávajícího stavu ICT prostředí Objednatele

(tvoří samostatné dokumenty, které byly poskytnuty oproti podpisu NDA)

Příloha č. 3
Subdodavatelé

Pro řešení celé zakázky nejsou využívání subdodavatelé a všechny činnosti jsou prováděny pracovníky členů konsorcia.

Příloha č. 4
Realizační tým Poskytovatele

Členové realizačního týmu	Kontaktní údaje
Projektový manager	Jméno a příjmení: ██████████ Telefon: ██████████ E-mail: ██████████
Projektový manager	Jméno a příjmení: ██████████ Telefon: ██████████ E-mail: ██████████
Technik L2	Jméno a příjmení: ██████████ Telefon: ██████████ E-mail: ██████████
Technik L2	Jméno a příjmení: ██████████ Telefon: ██████████ E-mail: ██████████
Technik L2	Jméno a příjmení: ██████████ Telefon: ██████████ E-mail: ██████████
Technik L2	Jméno a příjmení: ██████████ Telefon: ██████████ E-mail: ██████████
Technik L2	Jméno a příjmení: ██████████ Telefon: ██████████ E-mail: ██████████
Technik L2	Jméno a příjmení: ██████████ Telefon: ██████████ E-mail: ██████████
Technik L2	Jméno a příjmení: ██████████ Telefon: ██████████ E-mail: ██████████
Technik L2	Jméno a příjmení: ██████████ Telefon: ██████████ E-mail: ██████████

Technik L3	Jméno a příjmení: ██████████ Telefon: ████████████████████ E-mail: ████████████████████████████████
Technik L3	Jméno a příjmení: ██████████ Telefon: ████████████████████ E-mail: ████████████████████████████████
Technik L3	Jméno a příjmení ██████████ Telefon: ████████████████████ E-mail: ████████████████████████████████
Technik L3	Jméno a příjmení: ██████████ Telefon: ████████████████████ E-mail: ████████████████████████████████

Příloha č. 5

Metodika poskytování Služeb

(Metodika poskytování Služeb musí být v souladu s principy dle metodiky projektového řízení dle IPMA nebo PRINCE2 a v souladu s postupy a best practice dle ITIL v3)

a) Poskytované Služby

Poskytované služby budou definovány se všemi zúčastněnými stranami a udržovány v katalogu služeb viz katalogový list. Poskytovatel bude plnit i Ad hoc služby, které jsou definovány smlouvou.

Název služby: Podpora a Správa LAN/WAN komunikační sítě

Popis služby: Zajištění provozu a administrace síťové infrastruktury ŘSD na Lokalitách včetně přenosové infrastruktury Lokality- generální ředitelství Objednatele.

Cílová skupina: Síťové prvky na Lokalitách GŘ, Závod, Správa, SSÚD, včetně souvisejících WAN linek.

Název služby: Podpora a Správa komunikačního prostředí SDB

Popis služby: Zajištění provozu a administrace síťové infrastruktury Objednatele na Lokalitách SDB, včetně přenosové infrastruktury SDB - GŘ, zajištění externích komunikací SDB Objednatele.

Cílová skupina: LAN/WAN aktivní prvky SDB.

Název služby: Podpora a Správa prostředí externích komunikací

Popis služby: Zajištění podpory všech externích komunikací, např. internetového připojení, propojení Objednatele s dalšími externími subjekty, správa firewallů a VPN, centrální Proxy servery a DMZ, publikace služeb do a z CMS 2.0.

Cílová skupina: Aktivní prvky a zařízení poskytující infrastrukturu externích spojení včetně internetu.

Název služby: Podpora a Správa WiFi

Popis služby: Centralizovaná podpora WiFi sítí provozovaných u Objednatele.

Cílová skupina: Aktivní prvky a řešení WiFi sítě včetně mikrovlnných pojítek ŘSD.

Název služby: Podpora a Správa IP telefonie

Popis služby: Správa a podpora IP telefonních služeb, včetně IP telefonní ústředny, IP telefonních přístrojů, hlasových bran a SW nadstaveb.

Cílová skupina: Prvky a zařízení poskytující IP telefonní služby Objednatele.

Název služby: Podpora a Správa komunikační infrastruktury Datových center

Popis služby: Plná podpora a správa aktivních síťových prvků v datových centrech Objednatele.

Cílová skupina: Aktivní prvky v datových centrech Objednatele.

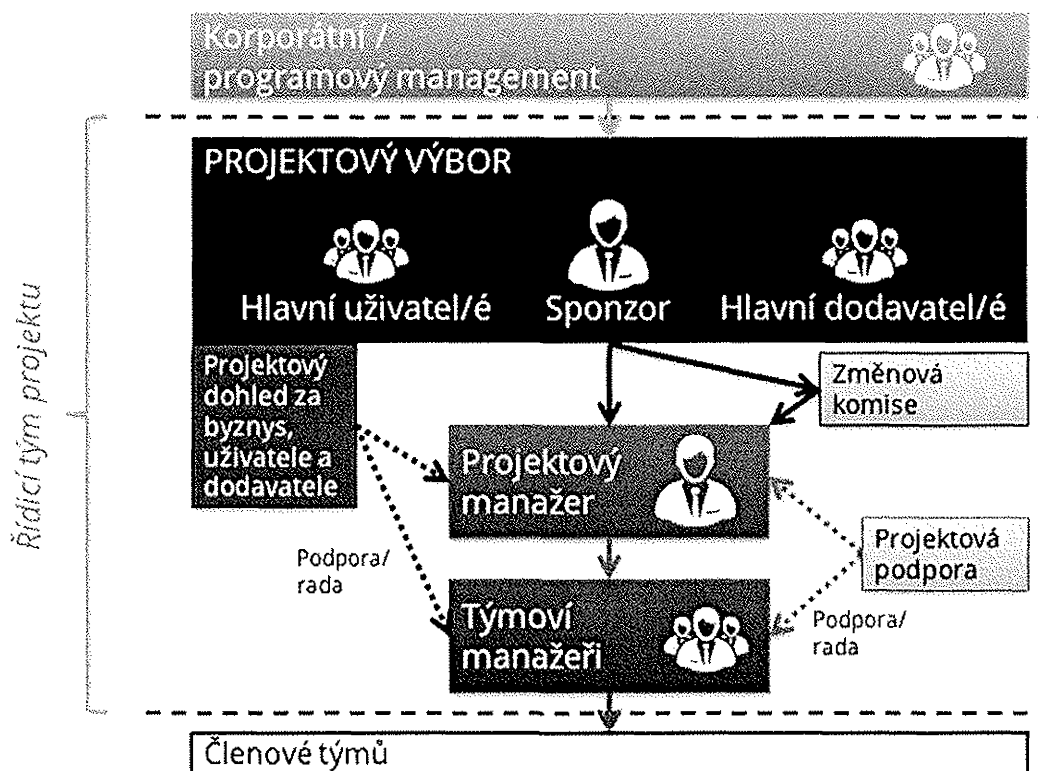
Název služby: Ad hoc služby

Popis služby: Služby dle požadavku Objednatele, spočívající v nákupu pracovní kapacity lidských zdrojů pro poskytnutí Ad hoc služeb.

Cílová skupina: Realizační týmy Poskytovatele

b) Organizace projektového týmu

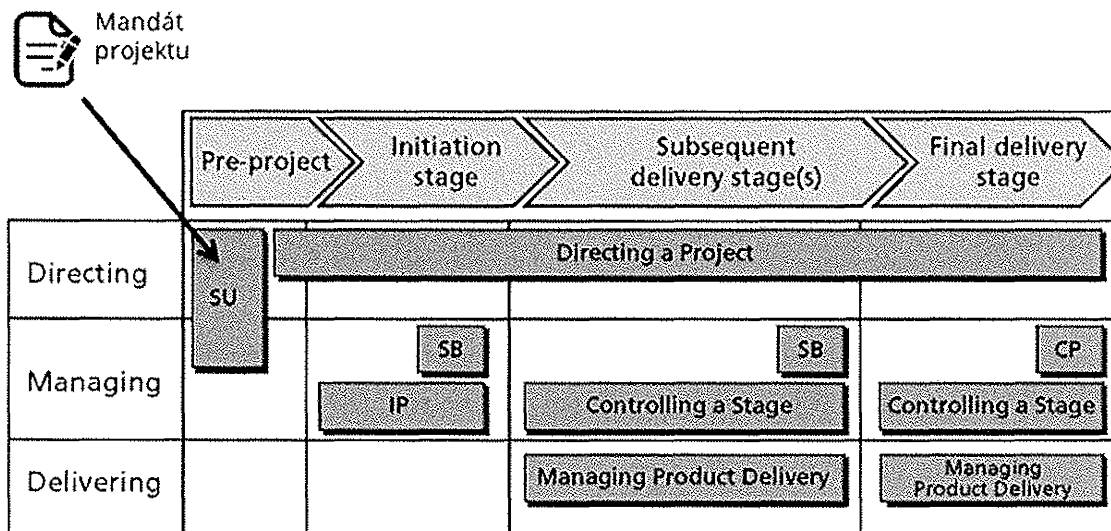
Struktura projektového teamu viz obrázek níže (obrázek popisuje generické role Prince2, kde některé z rolí jsou nepovinné):



Obr. 1 – Organizace projektového teamu

c) **Organizace projektu**

Projektová fáze bude řízena metodikou Prince2.



Obr.2 – Procesní model

Legenda: SU – Starting up project, IP – Initiating a Project, MP – Managing project delivery, CP – Closing project, DP – Directing a Project, CS – Controlling a Stage, SB – Managing a Stage Boundary.

Zahájení projektu (SU)

Hlavním účelem tohoto procesu bude zajistit předpoklady pro nastavení projektu. Konkrétně zajistit životaschopnost projektu, jmenování projektového manažera a sponzora, zachycení předchozích poznatků, návrh a jmenování řídicího teamu projektu, příprava osnovy obchodního případu, výběr projektového přístupu a sestavení charty projektu.

Směřování projektu (DP)

Hlavním účelem tohoto procesu bude umožnit Projektovému výboru být odpovědný za úspěch projektu tím, že budou prováděná klíčová rozhodnutí a bude prováděn dohled nad projektovým manažerem. Projektový výbor bude: Schvalovat nastavení projektu, schválí projekt, schvalovat plán a revizi etapy, schvalovat ukončení projektu a řešit ad hoc rozhodnutí.

Nastavení projektu (IP)

Hlavním účelem tohoto procesu bude ustanovit pevné základy projektu, umožnit organizaci, pochopit práci, kterou je potřeba udělat před tím, než dojde k významným výdajům. Hlavními výstupy budou:

- Strategie řízení rizik
- Strategie řízení kvality
- Strategie řízení konfigurace
- Strategie řízení komunikace
- Manuály
- Revize charty projektu
- Vytvoření plánu projektu
- Upřesnění business case
- Dokumentace nastavení projektu

Kontrola etapy (CS)

Hlavním účelem tohoto procesu bude přidělovat práci, kterou je třeba vykonat, monitorovat, řešit otevřené body, reportovat progres a realizovat nápravná opatření pro zachování stavu etapy v rámci tolerancí. Aktivitty tohoto procesu:

- Autorizace balíku práce
- Kontrola balíku práce
- Přijetí dokončeného balíku práce
- Kontrola stavu etapy
- Reportování stavu etapy
- Zachycení a hodnocení otevřených bodů či rizik
- Eskalace otevřených bodů či rizik
- Uskutečnění nápravných opatření

Řízení dodávky produktu (MP)

Hlavním účelem tohoto procesu bude řízení vztahů mezi projektovým manažerem a týmovým manažerem tím, že jsou uvedeny formální požadavky na přijetí, provádění a dodávání projektových prací. Aktivitty tohoto procesu:

- Přijetí balíku práce
- Vykonávání balíku práce
- Dodání balíku práce

Řízení přechodu mezi etapami (SB)

Hlavním účelem tohoto procesu bude umožnit projektovému výboru přezkoumat úspěch stávající etapy, schválit následující Plán etapy, potvrdit kontinuální byznys posuzování a přijatelnosti rizika.

Aktivitty tohoto procesu:

- Plánování další etapy
- Aktualizace plánu projektu
- Aktualizace business case
- Reportování o ukončení etapy
- Zpráva o ukončení etapy
- Vytvoření plánu realizace výjimky

Ukončení projektu (CP)

Hlavním účelem tohoto procesu bude poskytnout pevný bod, ve kterém je potvrzena akceptace produktu a je rovněž přezkoumáno dosažení cílů stanovených v původní verzi Dokumentace nastavení projektu. Aktivitty tohoto projektu:

- Příprava plánovaného ukončení
- Příprava předčasného ukončení
- Předání produktů
- Hodnocení projektu
- Doporučení ukončení projektu

Projekt řídí projekt manažer pomocí metodického popisu realizačního schématu poskytování služeb objednateli. Jednotliví pracovníci (role) znají svoje úlohy a postupují dle metodiky.

Projektový manažer svolává pravidelné porady (týdenní cyklus), kde kontroluje práci týmu.

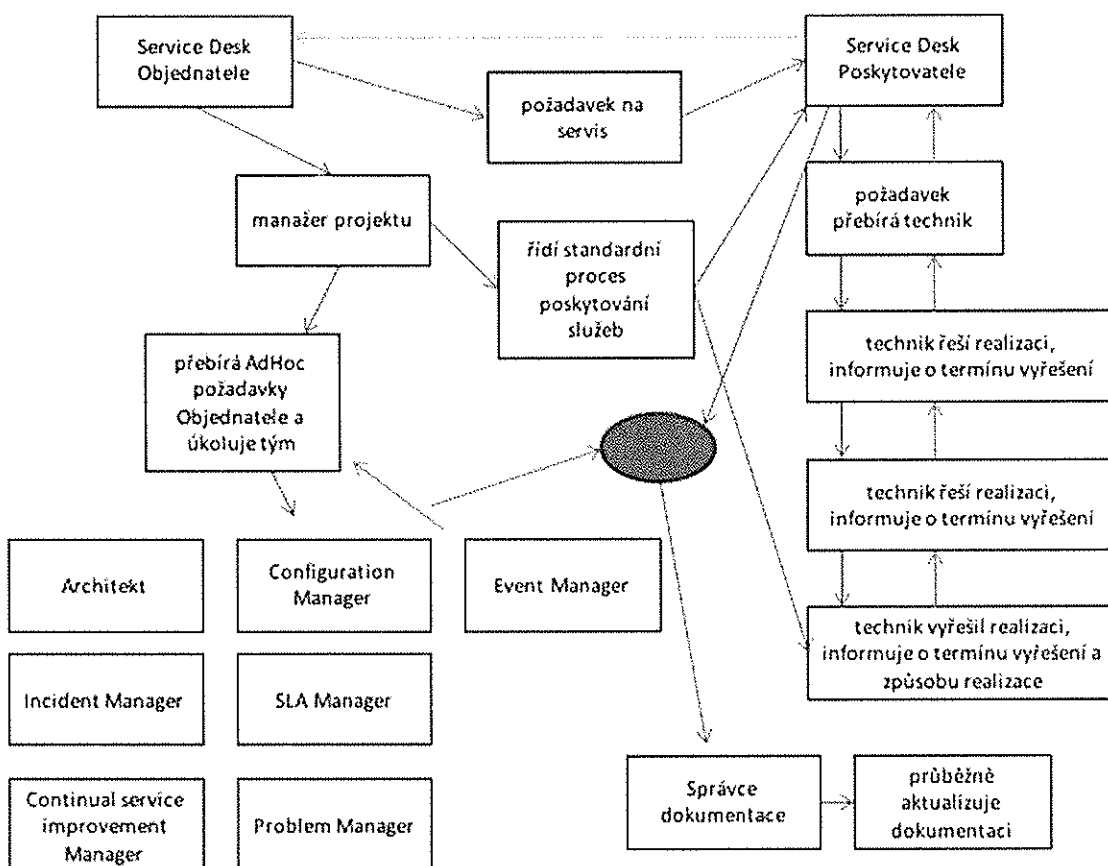
Projekt je řízen procesy ServiceDesk pracoviště, které přebírá požadavky objednatele (incidenty) a úkoluje pracovníky, přebírá od nich provedenou práci a realizuje akceptaci s Objednatelem.

d) *Role a principy rozhodování*

tým	role	princip rozhodování
Technik L2	Výkonný (Realizační team)	rozhoduje v rámci plněného úkolu
Technik L3	Výkonný (Realizační team)	rozhoduje v rámci plněného úkolu
Architekt	Výkonný (Ad hoc)	rozhoduje v rámci navrhovaného řešení
Project manager	Řídící (Realizační team)	rozhoduje na úrovni řízení celého projektu
Správce dokumentace	Výkonný (Ad hoc)	rozhoduje v rámci budování archivu dokumentace
Incident manager	Výkonný (Ad hoc)	rozhoduje v rámci řešení organizace jednotlivých požadavků objednatele
Problem manager	Výkonný (Ad hoc)	rozhoduje v rámci řešení neshod mezi objednatelem a poskytovatelem
Change manager	Výkonný (Ad hoc)	rozhoduje v rámci požadavků na změny v průběhu trvání projektu
Release manager	Výkonný (Ad hoc)	rozhoduje v rámci požadavků na změny v průběhu trvání projektu v rámci optimalizace ServiceDesk SW systému
Configuration manager	Výkonný (Ad hoc)	přebírá požadavky objednatele, rozhoduje na základě optimálního řešení a využití prostředků objednatele
SLA manager	Výkonný (Ad hoc)	kontroluje dodržování SLA metrik, navrhuje optimalizaci
Event manager	Výkonný (Ad hoc)	rozhoduje v rámci plněného úkolu
Continual service improvement	Výkonný (Ad hoc)	rozhoduje na základě požadavků na zlepšování poskytovaných služeb v rámci postupného zapracování zkušeností do metodiky realizace

Tab.1 – role a zodpovědnosti

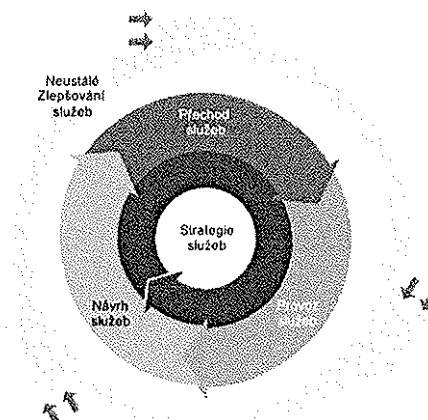
e) Komunikační plán



Obr.3 – Komunikační plán

f) Způsob poskytování a vykazování Služeb

Služby budou poskytovány dle životního cyklu služeb.



Obr. 4 - Životní cyklus služeb

Strategie služeb

Hlavním účelem Strategie služeb je artikulovat jakým způsobem poskytovatel služeb umožní dosáhnout obchodních výsledků.

Poskytovatel služeb provozuje IT služby na základě Strategie IT, která popisuje současnou pozici na trhu, budoucí plány, časový harmonogram a aktivity, které povedou k uskutečnění strategie skrz poskytované služby a životní cyklus služeb (proces Správa strategie IT). Poskytovatel služeb udržuje portfolio služeb, které se skládá ze tří základních oblastí: nabízené služby, budoucí služby a služby, které se už nepoužívají. Součástí tohoto dokumentu je i katalog služeb viz. bod A. (proces Správa portfolia služeb). Nedílnou součástí životní fáze Strategie služeb je správně identifikovat všechny zainteresované strany zejména na straně zákazníka, implementovat komunikační kanály a nastavit procesy pro zpracování zpětné vazby (proces Správa vztahů s byznysem). Poslední proces Strategie služeb zajistí, že služby jsou správně rozpočtovány a účetně zpracovány (proces Správa financí).

Výstupem této životní fáze služby bude vytvořená nabídka zákazníkovi, která bude dle strategie poskytovatele služeb. Služba bude správně neceněná a vše komunikováno přes Business Relationship managera, který také zajistí zmapování systémů ICT objednavatele a to v projektové fázi IP.

Návrh služeb

Hlavním účelem Návrhu služeb je návrh nových nebo změněných IT služeb k naplnění strategie poskytovatele služeb.

V této životní fázi služby bude vytvořena architektura procesů, služeb, metrik a veškeré dokumentace potřebné k poskytování služeb. Velký důraz bude dbán na aktivní zapojení zákazníka do této fáze, aby byl zohledněn pohled zúčastněných stran, nastavena jasná kritéria pro testování a aby byly zachyceny všechny zákaznické požadavky.

Pro nový balíček služeb (viz. bod a)) bude vydefinován:

- **Migrační plán**, který bude vytvářen a komunikován s objednavatelem
- **Akceptační kritéria služeb** viz smlouva objednavatel / poskytovatel
- Upravený katalog poskytovaných služeb (proces Správa katalogu služeb)
- Smlouvy se zákazníkem, dodavateli a interní dohody (proces Správa úrovní služeb)
- **Kapacitní a dostupnostní plány** (proces Správa dostupnosti a kapacity)
- **Politika bezpečnosti informací** (proces Správa bezpečnosti informací)
 - o Politika bezpečnosti informací bude vycházet ze smlouvy a bude obsahovat všechny náležitosti dle této smlouvy. Budou zde popsány základní kategorie informací a nastavena přiměřená bezpečnostní pravidla pro vybalancování „dostupnosti“, „integrity“ a „důvěrnosti“
- Budou definovány dodavatelé a subdodavatelé (proces Správa dodavatelů)
- Navrhnuty plány kontinuity pro klíčové služby (proces Správa kontinuity služeb IT)

Přechod služeb

Hlavním účelem Přechodu služeb je zajištění, že nové nebo změněné služby jsou v souladu s požadavky byznysu.

Tato fáze životního cyklu bude řízena projektově dle metodiky Prince2.

Hlavními aktivitami zde budou:

- Provádění změn řízeným způsobem tak, že každá změna bude řízena Change managerem a vyhodnocena z pohledu dopadu poradním výborem pro změny. Změna bude obsahovat všechny důležité náležitosti, ale především vyhodnocení rizik spojených s implementací a plán návratu, když se změna nepovede. Zde bude zapojen proces Správa kontinuity IT.
- Všechny nové aktiva a konfigurace budou zaznamenány v databázi CMDB a každá změna bude řízena RFC (Proces Správa aktiv služeb a konfiguraci).
- Plánování releasů bude podléhat Releasů manažerovi, který bude zodpovědný za sestavení, otestování a nasazení balíčku releasů do testovacího a poté živého prostředí. Všechny releasů budou řádně otestovány a výsledky testů budou akceptovány zákazníkem (proces Správa releasů a nasazení).
- Součástí přechodu bude i proškolení uživatelů na novou službu a počáteční podpora projektového teamu po předání používání služby uživatelům (proces Správa znalostí).

Provoz služeb

Hlavním účelem Provozu služeb je koordinovat a vykonávat aktivity a procesy potřebné pro dodávku a správu služeb v požadované úrovni uživatelům podniku a zákazníkům.

Provozování služeb bude zajištěno ServiceDesk centrem s dostupností 24/7/365 a SW ServiceDesk systém se zaznamenáním všech kroků a času řešení požadavků Objednatele. Service Desk poskytovatele přebírá požadavky a incidenty objednatel a posouvá je na druhou úroveň jednotlivým pracovním týmům a to jak běžnými servisními požadavky, tak AdHoc požadavky. Technici a ostatní pracovníci převezmou úkoly a průběžně informují ServiceDesk o jejich řešení a předpokládaném termínu vyřešení. ServiceDesk průběžně informuje ServiceDesk Objednatele. Po vyřešení úkolu ServiceDesk poskytovatele zapíše do požadavku čas vyřešení, způsob opravy a zašle report (výkaz o poskytnuté službě) ServiceDesk Objednatele.

Zainteresované procesy:

- Správa událostí
- Správa incidentů
- Správa požadavků
- Správa problému
- Správa přístupů

Neustálé zlepšování

Hlavním účelem Neustálého zlepšování služeb je dát do souladu IT služby s měnícími se potřebami byznysu tím, že identifikuje a implementuje zlepšení IT služeb, které podporují byznys procesy.

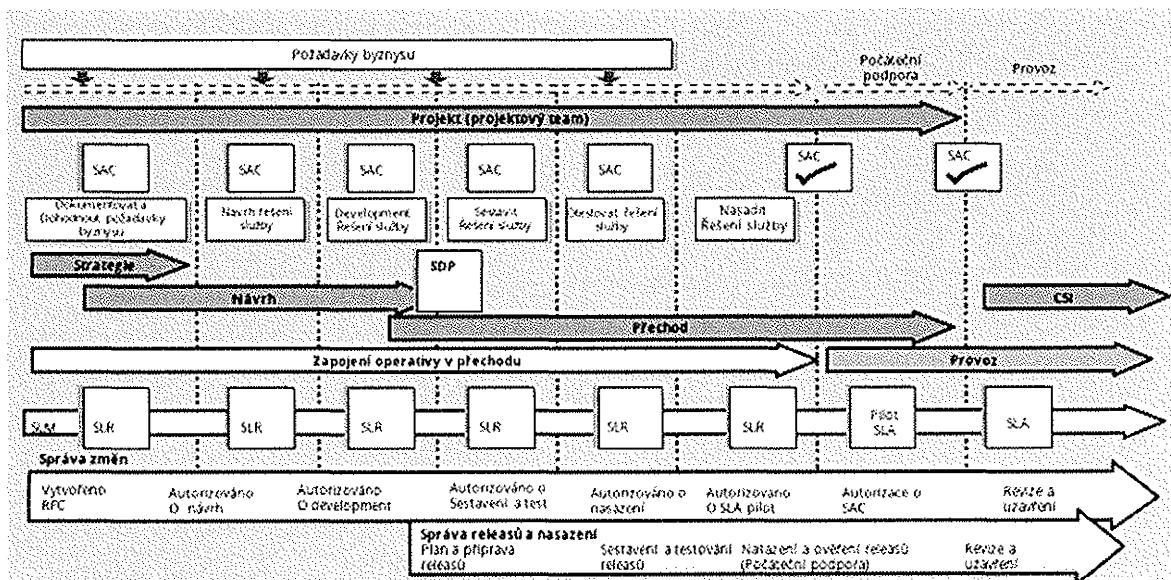
Neustálé zlepšování bude zajištěno centrálním registrem zlepšení tzv. CSI register. Za tento registr bude zodpovědná role manažera neustálého zlepšování. Podměty do toho registru mohou vkládat

jednotlivý účastníci celého životního cyklu služby. Hlavními vstupy zde budou zákaznické schůzky, pochvaly / stížnosti uživatelů ze Service desku a výstupy testování releasů.

Manažer neustálého zlepšování bude zodpovědný za správnou prioritizaci všech zlepšení.

g) Poskytování Služeb

Poskytování služeb bude probíhat dle bodu f) a dle obrázku níže:



Obr. 5 - Životní cyklus služeb a projektový management

h) Vykazování Služeb

Na začátku měsíce zpracuje poskytovatel služeb report o službách za minulý kalendářní měsíc. Na zákaznické schůzce se bude poskytovat služeb a zákazník bavit o dosažení všech dohodnutých cílů v SLA. Formát reportu bude dohodnut v počáteční fázi projektu (v životním cyklu návrh služeb). Možné odchylky budou diskutovány a vysvětleny. V případě potřeby bude vytvořen SIP (Service Improvement plan) pro zlepšení nebo upravení poskytovaných služeb, dále řízeno pomocí CSI.

i) Akceptace Služeb

Akceptační kritéria a rozsah akceptace bude dohodnut ve fázi Návrh služeb a budou součástí balíčku návrhu služeb „SDP“.

Akceptace služby bude probíhat ze strany zákazníka po úspěšném otestování služby a po naplnění výstupních kritérií počáteční podpory viz. Přechod služeb.

Příloha č. 6
Konfigurační databáze ICT prostředí Objednatele

(tvoří samostatný dokument, který byl poskytnut oproti podpisu NDA)

Příloha č. 7

Zadávací dokumentace
(volná příloha)

(přiložena ke Smlouvě při podpisu v elektronické podobě na CD)