

SMLOUVA NA ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB Č. N43/2016/2015

1. Objednatel prohlašuje, že

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění (dále jen „Občanský zákoník“),
mezi níže uvedenými stranami

spĺňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit (dále jen „Smlouva“)

2. Poskytovatel prohlašuje, že

je podnikatelem dle usazování § 420 a násl. Občanského zákoníku;

Česká republika – Česká správa sociálního zabezpečení

Sídlo: Křížová 25, 225 08 Praha 5
Statutární zástupce: JUDr. Jiří Biskup, ústřední ředitel
Jednající: Ing. Martin Hollas, ředitel odboru provozu informačních a komunikačních technologií
IČO: 00006963
DIČ: neplátce
Bankovní spojení: Česká národní banka
Číslo účtu: 10006-127001/0710
ID datové schránky: 49kaiq3

(dále jen „**Objednatel**“ nebo jako „**ČSSZ**“)

na straně jedné

a

Solutia, s.r.o.

Sídlo: Petrohradská 390/46, Praha 10 Vršovice
Zastoupená/Jednající: Ing. Martinem Štufim, jednatelem společnosti
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 98364
IČO: 27127982
DIČ: CZ27127982
Bankovní spojení: veden v ČSOB v Praze
Číslo účtu: 189725477/0300
ID datové schránky: vu23bhq
Číslo smlouvy: 296-0516

(dále jen „**Poskytovatel**“)

na straně druhé

(Objednatel a Poskytovatel jsou dále v této Smlouvě také společně označováni jako „**Smluvní strany/Strany**“ nebo jednotlivě jako „**Smluvní strana/Strana**“)

servisních služeb s uvedením časové specifikace příj. 1 a vyřešení požadavku, lokality řešení, odpovědné osoby Objednatele a Poskytovatele dle daného řešení.

Preambule

1. Objednatel prohlašuje, že
 - je organizační složkou státu a správním orgánem, který zabezpečuje výběr pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, dále provádí zejména důchodové pojištění a zajišťuje agendu nemocenského pojištění;
 - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
2. Poskytovatel prohlašuje, že
 - je podnikatelem dle ustanovení § 420 a násl. Občanského zákoníku;
 - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
3. Tato Smlouva se uzavírá za účelem zajištění poskytování servisních služeb pro serverové farmy Citrix za podmínek dále v této Smlouvě uvedených.

I. Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli servisní služby pro serverové farmy Citrix, resp. poskytovat servisní podporu a správu serverové farmy Citrix v místech plnění v režimu dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, a dále zajistit proškolení pracovníků IT Objednatele (zaměstnanců Objednatele) ze strany Poskytovatele, a to 2 (slovy: dva) krát ročně v sídle Objednatele na adrese Křížová 25, 225 08 Praha 5 (dále jen „Plnění“).
2. Bližší popis Plnění je obsažen v Příloze č. 1 této Smlouvy.
3. Veškeré výstupy vzniklé na základě plnění této Smlouvy (např. dokumentace, konfigurace, zprávy) jsou výhradně majetkem Objednatele, přičemž Objednatel může v případě své potřeby tyto výstupy poskytovat i třetím osobám.
4. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele zaplatit za Plnění Poskytovateli cenu na základě a v souladu s podmínkami uvedenými v čl. IV. této Smlouvy, a poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost, to vše v rozsahu a za podmínek dohodnutých v této Smlouvě.

II. Místo a čas plnění, způsob předání a akceptace Plnění

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu 48 (slovy: čtyřicet osmi) kalendářních měsíců ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
2. Poskytovatel zahájí poskytování Plnění v den nabytí účinnosti této Smlouvy.
3. Místem plnění jsou pracoviště Objednatele na adresách Křížová 25, 225 08 Praha 5 a Trojská 13a, 182 00 Praha 8.
4. Serverové farmy Citrix jsou umístěné na pracovištích Objednatele, Poskytovatel bere na vědomí, že během trvání tohoto smluvního vztahu může dojít ke změně výše uvedených míst plnění, která může být spojena s případným stěhováním pracovišť Objednatele. Tato skutečnost, tedy změna místa plnění z výše uvedeného důvodu, není důvodem pro zvýšení ceny za poskytované Plnění.
5. Plnění bude Poskyvatelům reportováno formou akceptačního protokolu, a to měsíčně. Akceptační protokol bude obsahovat zejména seznam jednotlivých požadavků na poskytování

servisních služeb s uvedením časové specifikace přijetí a vyřešení požadavku, lokality řešení, odpovědné osoby Objednatele a Poskytovatele a popis daného řešení.

6. Převzetí Plnění bude prováděno měsíčně zpětně na základě měsíčního akceptačního protokolu podepsaného oběma Smluvními stranami, přičemž za Objednatele bude akceptační protokol podepisovat vedoucí oddělení správy komunikační a datové infrastruktury a podpory HW, v případě nepřítomnosti vedoucího pak jeho zástupce. Součástí akceptace je i předání aktualizace provozní dokumentace.

III. Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit poskytování Plnění z jeho strany v profesionální kvalitě a s potřebnou péčí tak, aby Plnění odpovídalo všeobecně uznávanému standardu a aby bylo poskytováno v souladu s požadavky Objednatele v této Smlouvě uvedenými i v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
2. Poskytovatel je povinen pravidelně tvořit, doplňovat a aktualizovat provozní dokumentaci, kterou předá Objednateli v aktualizované podobě vždy při měsíčním předávání Plnění v souladu s čl. II. odst. 6. této Smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen přizpůsobit svůj Helpdesk stavu Helpdesku Objednatele a je povinen zajistit takové propojení, které zaručí bezproblémovou komunikaci Helpdesků navzájem, a to do 21 (slovy: jednadvacetí) kalendářních dní ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy. Popis komunikace s dodavatelem pomocí strukturovaných e-mailů je uveden v Příloze č. 3 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen se Přílohou č. 3 při komunikaci s Objednatelům pomocí strukturovaných e-mailů řídit.
4. Poskytovatel je povinen mít po celou dobu tohoto smluvního vztahu certifikát ISO 9001. Poskytovatel je povinen prokázat tuto skutečnost kdykoli po dobu trvání Smlouvy na základě písemné výzvy Objednatele tím, že doručí a předá Objednateli certifikát nebo jeho ověřenou kopii či doklad, který prokazuje, že je Poskytovatel držitelem výše uvedeného certifikátu, a to do 7 (slovy: sedmi) dnů od doručení výzvy. Nesplní-li Poskytovatel tuto povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Objednatel, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
5. Poskytovatel není oprávněn nad rámec poskytování Plnění jakýmkoli způsobem vstupovat do informačních systémů Objednatele bez jeho výslovného souhlasu, ani se o to pokoušet. Nedodržení povinnosti dle věty první bude považováno za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Poskytovatele.
6. Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu podnikatelské činnosti třetí osobě s limitem pojistného plnění nejméně 25.000.000,- Kč (slovy: dvacetpětmilionů korun českých) se spoluúčastí nejvýše 5 % (slovy: pět procent) tohoto limitu. Poskytovatel je povinen prokázat tuto skutečnost kdykoli po dobu trvání Smlouvy na základě písemné výzvy Objednatele tím, že doručí a předá Objednateli pojistnou smlouvu (originál či úředně ověřenou kopii) nebo jiný obdobný doklad do 7 (slovy: sedmi) dnů od doručení výzvy. Nesplní-li Poskytovatel tuto povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Objednatel, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
7. Objednatel je povinen zajistit Poskytovateli přístup do míst plnění a vzdálený přístup nezbytný pro plnění této Smlouvy v souladu s Přílohou č. 1 této Smlouvy.
8. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění prostřednictvím realizačního týmu, který je tvořen minimálně dvěma odborníky, kteří splňují podmínky stanovené v části VII. čl. 4 písm. b) zadávací dokumentace na nadlimitní veřejnou zakázku na služby „Servisní smlouva na servisní služby serverové farmy CITRIX“. Nesplní-li Poskytovatel tuto svou povinnost, je Objednatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.

9. Poskytovatel nebude poskytovat podporu fyzického hardwaru virtuálních serverů, virtualizační platformy VMWARE ani aplikací třetích stran umístěných/publikovaných na těchto virtuálních serverech.

IV. Cena a platební podmínky

1. Celková cena za poskytování Plnění dle této Smlouvy činí 2.640.000,- Kč (slovy: dva-milióny-šest-set-čtyřicet-tisíc korun českých) bez DPH, tzn. 3.194.400,- Kč (slovy: tři-milióny-sto-devadesát-čtyři-tisíc-čtyři-sta korun českých) včetně DPH.
2. Cena Plnění za 1 (slovy: jeden) kalendářní měsíc činí 55.000,- Kč (slovy: padesát-pět-tisíc korun českých) bez DPH, tzn. 66.550,- Kč (slovy: šedesát-šest-tisíc-pět-set-padesát korun českých) včetně DPH.
3. Ceny dle odst. 1. a 2. tohoto článku této Smlouvy jsou cenami nejvýše přípustnými a konečnými, a mohou být překročeny pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů mající prokazatelný vliv na cenu Plnění. Z jakýchkoliv jiných důvodů nesmí být tyto ceny překročeny.
4. Ceny dle odst. 1. a 2. tohoto článku této Smlouvy obsahují veškeré náklady související s poskytováním Plnění dle této Smlouvy, a to zejména doprava do místa plnění, technické vybavení pracovníků Poskytovatele aj.
5. Úhrada ceny Plnění bude prováděna měsíčně vždy za předcházející kalendářní měsíc po podpisu akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami, a to na základě daňového dokladu/faktury. Přílohou daňového dokladu/faktury bude podepsaný měsíční akceptační protokol dle čl. II. odst. 5. a odst. 6. této Smlouvy.
6. V případě, že Plnění bude Objednateli poskytováno pouze po část kalendářního měsíce, uhradí Objednatel poměrnou část ceny Plnění za 1 (slovy: jeden) kalendářní měsíc, a to na základě daňového dokladu/faktury, jehož součástí bude podepsaný akceptační protokol dle čl. II. odst. 5. a odst. 6. této Smlouvy.
7. Daňový doklad/faktura musí obsahovat náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a dle této Smlouvy. Daňový doklad/faktura musí dále obsahovat číslo Smlouvy, název Objednatele a číslo účtu Poskytovatele uvedené v záhlaví této Smlouvy. V případě, že daňový doklad/faktura nebude mít odpovídající náležitosti, bude-li obsahovat nesprávné nebo neúplné cenové údaje nebo dohodnuté náležitosti, je Objednatel oprávněn daňový doklad/fakturu zaslat ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení s úhradou oprávněně fakturované ceny Plnění; lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne doručení náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu/faktury Objednateli.
8. Za den úhrady oprávněně fakturované ceny se považuje datum, kdy byla částka odepsána z bankovního účtu Objednatele uvedeného v záhlaví této Smlouvy.
9. Platby budou probíhat bezhotovostně. Veškeré platby budou probíhat výhradně v české měně (CZK) a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.
10. Splatnost daňového dokladu/faktury se stanovuje na dobu 30 (slovy: třiceti) dnů ode dne doručení řádně vystaveného daňového dokladu/faktury Objednateli.
11. Objednatel neposkytuje Poskytovateli jakékoliv zálohy na cenu Plnění.

V. Sankční ujednání

1. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s reakcí oproti reakční lhůtě dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, má Objednatel právo požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5% (slovy: půl procenta) z ceny plnění za 1 (slovy: jeden) kalendářní měsíc včetně DPH za každou i započatou hodinu prodlení.
2. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s odstraněním závady (problému, incidentu) oproti lhůtě pro odstranění incidentu dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, má Objednatel právo požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5% (slovy: půl procenta) z ceny plnění za 1 (slovy: jeden) kalendářní měsíc včetně DPH za každou i započatou hodinu prodlení.
3. Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jednostotísíc korun českých) za porušení jakékoli povinnosti dle čl. VII. této Smlouvy za každý jednotlivý případ.
4. Objednatel má právo požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty za prodlení se splněním povinnosti ve lhůtě dle čl. III. odst. 3. této Smlouvy, a to ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení.
5. Poruší-li Poskytovatel povinnost dle čl. III. odst. 5., je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000.000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých) za každé takové prokázané porušení.
6. Poruší-li Poskytovatel svůj závazek přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, anebo dojde-li k neoprávněným přenosům citlivých dat a/nebo osobních údajů nebo k jejich jinému neoprávněnému zpracování ve smyslu této Smlouvy, jakož i k jinému zneužití osobních údajů, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč (slovy: pětset tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení daného závazku.
7. Poskytovatel zaplatí Objednateli smluvní pokutu, nesplní-li Poskytovatel svou povinnost předat Objednateli pojistnou smlouvu (originál či úředně ověřenou kopii) nebo jiný obdobný doklad do 7 (slovy: sedmi) dnů od doručení výzvy (čl. III. odst. 6. této Smlouvy), a to ve výši 250.000,- Kč (slovy: dvěsetpadesát tisíc korun českých).
8. Smluvní pokuty mohou být libovolně kombinovány, tzn., uplatnění jedné smluvní pokuty, nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty.
9. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody způsobené porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.
10. Smluvní pokuta je splatná do 15 (slovy: patnácti) dnů ode dne doručení oznámení o uložení smluvní pokuty Poskytovateli. V případě prodlení s úhradou smluvní pokuty uhradí Poskytovatel Objednateli úrok z prodlení podle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, v platném a účinném znění (dále jen „Nařízení“).
11. V případě prodlení s úhradou oprávněně vystaveného daňového dokladu/faktury uhradí Objednatel Poskytovateli z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši určené Nařízením.

VI. Odpovědnost za škodu a za vady

1. Objednatel je oprávněn požadovat na Poskytovateli a Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli náhradu škody, kterou Poskytovatel způsobil Objednateli porušením povinností daných touto Smlouvou nebo v souvislosti s plněním této Smlouvy či porušením povinností vyplývajících z právních předpisů, včetně případů, kdy se jedná o takové porušení povinností dané touto Smlouvou, na které se vztahuje smluvní pokuta.
2. Objednatel je oprávněn domáhat se náhrady škody v plné výši, přičemž škodou se rozumí skutečná škoda a náklady, které musel Objednatel vynaložit v důsledku porušení povinností Poskytovatele. Jakékoliv omezení výše či druhu náhrady škody není přípustné. Škoda se hradí v penězích, případně uvedením do předešlého stavu podle volby Objednatele v každém konkrétním případě.
3. Odpovědnost za vady a nároky z ní vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, zejména ustanovením § 2615 a násl. citovaného zákona.

VII. Povinnost mlčenlivosti

1. Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou třetím osobám jakékoliv informace či skutečnosti finanční, výrobní, technické, organizační nebo ekonomické povahy (dále jen „důvěrné informace“), které se v souvislosti s touto Smlouvou či v rámci vzájemných jednání dozví, ani je samy nepoužijí k jiným, než touto Smlouvou stanoveným účelům, bez souhlasu druhé Smluvní strany, a to i po ukončení této Smlouvy. Za důvěrné jsou považovány ty informace, které nejsou běžně dostupné z jiných zdrojů.
2. Poskytovatel je oprávněn poskytovat potřebné informace svým subdodavatelům a je povinen své subdodavatele zavázat k mlčenlivosti v rozsahu daném tímto článkem této Smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen k ochraně důvěrných informací zavázat všechny osoby a subjekty, které mají k plnění dle této Smlouvy přístup nebo kterým poskytl či sdělil důvěrné informace dle ujednání uvedených v tomto článku této Smlouvy.
4. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost ohledně všech důvěrných informací souvisejících s touto Smlouvou či se zájmy druhé Smluvní strany. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na případy, kdy:
 - 4.1. předmětná důvěrná informace je obecně známa a v obecnou známost vešla bez zavinění příslušné Smluvní strany;
 - 4.2. existuje zákonná povinnost sdělit příslušnou důvěrnou informaci;
 - 4.3. předmětná důvěrná informace je uplatněna v rámci soudního řízení (včetně řízení o výkon rozhodnutí či řízení o nařízení exekuce) mezi Smluvními stranami (včetně jejich právních nástupců), případně mezi Smluvní stranou a třetí osobou, jedná-li se o spor vyplývající z této Smlouvy a v případě dalších vztahů s touto Smlouvou souvisejícími;
 - 4.4. důvěrná informace je sdělována osobě, která je vázána stejnou či přísnější povinností mlčenlivosti, zejména je-li sdělována advokátovi;
 - 4.5. je důvěrná informace sdělována subjektu, na něž přechází zákonné kompetence Objednatele, v souvislosti s nimiž je plnění užíváno.
5. Součástí povinnosti mlčenlivosti je povinnost Smluvních stran učinit vše, co je v jejich silách, aby důvěrné informace nevyšly ve známost nepovoláným osobám.

Ve věcech vzájemného přání:

VIII. Ochrana informací

1. Poskytovatel se zavazuje, že při veškerých činnostech souvisejících s touto Smlouvou bude přijímat taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě anebo k neoprávněným přenosům osobních údajů a/nebo citlivých dat nebo jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití.
2. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o přijatých opatřeních k zamezení neoprávněného nebo nahodilého přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě anebo k neoprávněným přenosům osobních údajů a/nebo citlivých dat nebo jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití. Poskytovatel je rovněž povinen informovat Objednatele, pokud k výše uvedeným skutečnostem dojde, a to bezprostředně po zjištění takovéto skutečnosti.

IX. Ukončení Smlouvy

1. Tato Smlouva může být ukončena vzájemnou dohodou Smluvních stran. Tato dohoda musí být písemná a podepsaná oprávněnými zástupci obou Smluvních stran, jinak je neplatná. Dohoda musí obsahovat vzájemné vypořádání závazků Smluvních stran.
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v souladu s ustanovením § 2001 a násl. Občanského zákoníku. Odstoupení od Smlouvy je možné v důsledku podstatného porušení této Smlouvy ze strany Poskytovatele. Podstatným porušením této Smlouvy se v tomto případě rozumí zejména porušení povinností ve smyslu ustanovení § 2002 Občanského zákoníku a dále zejména porušení povinností dle čl. III. odst. 4., odst. 5., odst. 6., odst. 8 této Smlouvy. Odstoupením od této Smlouvy se závazek zrušuje od počátku.
3. Odstoupení od této Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od této Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů dle ustanovení § 2005 Občanského zákoníku.
4. Tato Smlouva může být Objednatelem písemně vypovězena, a to bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 3 (slovy: tři) kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž došlo k doručení písemné výpovědi Poskytovateli.

X. Odpovědné osoby

1. Pro účely jednání ve věcech souvisejících s touto Smlouvou jsou odpovědnými osobami:

Ve věcech smluvních:

Poskytovatel:

Ing. Stanislava Sobotková, tel: 725 443 304, e-mail: stanislava.sobotkova@solutia.cz,

Objednatel:

Ing. Martin Hollas, ředitel odboru provozu informačních a komunikačních technologií, tel: 257 062 731, e-mail: martin.hollas@cssz.cz;

Ve věcech věcného plnění:

Poskytovatel:

Ing. Stanislava Sobotková, tel: 725 443 304, e-mail: stanislava.sobotkova@solutia.cz,

Objednatel:

Ing. Jan Boháč, vedoucí oddělení správy serverů, tel: 257 062 993, e-mail: jan.bohac@cssz.cz

2. Bude-li v konkrétní věci oprávněno jednat více oprávněných osob, je každá oprávněna jednat za danou Smluvní stranu samostatně.
3. Objednatel a Poskytovatel jsou oprávněni jednostranně měnit odpovědné osoby a rozsah jejich oprávnění jednat za Smluvní strany. O změně jsou povinni vždy písemně informovat druhou Smluvní stranu. Změna je vůči druhé Smluvní straně účinná od okamžiku doručení písemného oznámení o změně odpovědné osoby. Objednatel je oprávněn písemně požádat Poskytovatele o změnu odpovědné osoby, a to s odůvodněním této žádosti. Poskytovatel se zavazuje navrženou změnu odpovědné osoby projednat s Objednatелеm a dle možností při poskytování Plnění přijmout potřebná opatření, včetně případné změny odpovědné osoby, tak, aby nedošlo ke snížení kvality při poskytování Plnění.
4. Shora uvedeným vymezením odpovědných osob není dotčeno oprávnění statutárních zástupců (orgánů) jednat za Objednatele a Poskytovatele.

XI. Subdodavatelé

1. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za plnění prováděná subdodavatelem se všemi z toho plynoucími důsledky, a to tak, jako by plnil sám.
2. Poskytovatel smí po předchozím písemném souhlasu Objednatele změnit subdodavatele nebo rozsah plnění, které prostřednictvím subdodavatele provádí.
3. Přehled subdodavatelů, včetně částí Plnění, které bude Poskytovatel prostřednictvím subdodavatelů provádět, je uveden v Příloze č. 4 této Smlouvy.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti ke dni jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
2. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna písemně a druhé Smluvní straně doručena buď doporučeným dopisem na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, prostřednictvím datové schránky nebo e-mailem opatřeným uznávaným elektronickým podpisem, není-li v této Smlouvě stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.
3. Poskytovatel (včetně případných subdodavatelů) souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této Smlouvy s tím, že se Poskytovatel podrobí této kontrole, a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) výše uvedeného zákona. Poskytovatel se zavazuje zajistit tento souhlas i u všech svých subdodavatelů.
4. Smluvní strany souhlasí s tím, aby byla tato Smlouva uveřejněna na profilu zadavatele Objednatele, jakož i na internetových stránkách Objednatele. Souhlas s uveřejněním podle předchozí věty se nevztahuje na údaje, které jsou obchodním tajemstvím ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku, na údaje, jejichž zveřejnění brání zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, jakož i na údaje, které jsou chráněny před uveřejněním podle jiných právních

- předpisů. [Uchazeč - Poskytovatel uvede, jaká konkrétní ustanovení této Smlouvy (případně její přílohy) a z jakého právního důvodu není možné zveřejnit. Pokud uchazeč - Poskytovatel žádné ustanovení neoznačí, bude Objednatel - zadavatel oprávněn zveřejnit tuto Smlouvu jako celek vč. jejích příloh.].
5. Poskytovatel není bez písemného souhlasu Objednatele oprávněn postoupit práva ze smluvního vztahu založeného touto Smlouvou na třetí osobu.
 6. Smluvní strany se dohodly na tom, že Poskytovatel není oprávněn činit jednostranná započtení svých pohledávek vzniklých na základě této Smlouvy či v souvislosti s ní vůči jakýmkoli pohledávkám Objednatele.
 7. Poskytovatel výslovně uvádí, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.
 8. Smluvní strany se dohodly, že se pro účely této Smlouvy nepoužije ustanovení § 2050 Občanského zákoníku.
 9. Případné spory vzniklé z této Smlouvy se Smluvní strany zavazují nejprve vyřešit dohodou. Pokud se Smluvní strany nedohodnou, bude spor řešen před věcně a místně příslušným obecním soudem České republiky. Rozhodčí řízení je vyloučeno.
 10. Ve věcech touto Smlouvou neupravených se tato Smlouva řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
 11. Stane-li se některé z ustanovení této Smlouvy neplatné nebo neúčinné, nebude to mít vliv na platnost a účinnost ustanovení ostatních a na platnost a účinnost této Smlouvy jakožto celku. Neplatné nebo neúčinné ustanovení bude nahrazeno po vzájemné dohodě Smluvních stran takovým ustanovením, které bude odpovídat svým účinkem co nejbližše původnímu záměru a účelu neplatného či neúčinného ustanovení v ekonomickém i právním smyslu.
 12. Tato Smlouva může být měněna pouze na základě dohody Smluvních stran, a to ve formě písemně vyhotoveného a vzestupně číslovaného dodatku podepsaného oběma Smluvními stranami. Podpisem Smluvních stran se dodatek stává nedílnou součástí této Smlouvy.
 13. Tato Smlouva je vyhotovena v 5 (slovy: pěti) stejnopisech, kdy každý z nich má platnost originálu. Z toho 3 (slovy: tři) stejnopisy obdrží Objednatel a 2 (slovy: dva) stejnopisy obdrží Poskytovatel.
 14. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její níže uvedené Přílohy:
 - Příloha č. 1 – Popis Plnění;
 - Příloha č. 2 – Popis současného stavu prostředí serverové farmy Citrix Objednatele;
 - Příloha č. 3 - Popis komunikace s dodavateli pomocí strukturovaných e-mailů;
 - Příloha č. 4 – Přehled subdodavatelů Poskytovatele [přílohu doplní uchazeč - Poskytovatel; v případě, že nebude plněno prostřednictvím subdodavatelů, uvede uchazeč - Poskytovatel v této příloze počet subdodavatelů 0].

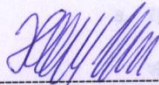
15. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz výše uvedeného připojují Smluvní strany své podpisy.

V Praze dne: 15.6.2016

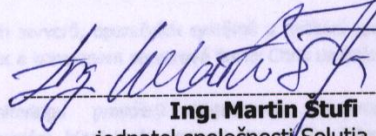
V Praze dne: 16. 05. 2016

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:



Ing. Martin Hollas
ředitel odboru provozu informačních a
komunikačních technologií



Ing. Martin Štufi
jednatel společnosti Solutia, s.r.o.

Solutia
Ideas & Solution Together
Petrovská 390/46, 101 00 Praha 10
IČ: 27127982 DIČ: CZ27127982

Smlouva na zajištění servisních služeb - Příloha č. 1

Popis Plnění

I. ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ (SERVISNÍCH SLUŽEB)

1. Servisní podpora serverové farmy Citrix v místech plnění v režimu 24x7

- a. Zodpovědnost za chod virtuálních serverů, operačních systémů a aplikací spojených s provozem serverové farmy Citrix a komponent serverové farmy Citrix umístěných na virtuálních serverech.
- b. Zajištění automatického monitoringu prostředí Objednatele. Automatickým monitoringem řešení se rozumí systém, který bude sledovat stav celého řešení Citrix a v případě jeho nefunkčnosti nebo nefunkčnosti některých jeho důležitých komponent bude informovat Objednatele i Poskytovatele o problému a to formou SMS a e-mailu. Distribuční seznam kontaktů musí být odsouhlasen Objednatelem. Informační SMS a e-maily budou odesílány nezávislou cestou mimo síť Objednatele (např. ADSL, 3G atd.) tak, aby celé řešení bylo zcela nezávislé na funkci prostředí Objednatele a bylo dostupné i v případě výpadku infrastruktury.
- c. Monitoring kvality připojení koncových uživatelů pro účely identifikace místa vzniku závady a jejího odstranění.
- d. Odborná podpora a odstraňování závad v předemné oblasti hlášených požadavků (běžných závad, problémů a havárií) do interního Help Desk systému Poskytovatele.
- e. Provádění mimořádných odstávek serverové farmy Citrix viz čl. V. této Přílohy č. 1.

2. Správa serverové farmy Citrix v místech plnění v režimu 5x10

- a. Profylaktické činnosti:
 - i. Kontrola logů
 - ii. Kontrola výkonnosti
 - b. Centrálně řízení správa jednotlivého vzhledu koncových uživatelů včetně přístupů.
 - c. Návrh preventivních opatření a změn konfigurace s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu serverové farmy Citrix.
 - d. Pravidelná analýza celé farmy Citrix za účelem identifikace jejich problémů a předcházení závadám a haváriím. Výsledný dokument reportování stavu obsahuje návrhy na zlepšení a aktualizaci komponent serverové farmy Citrix (1x za 4 měsíce). Výsledný dokument reportování stavu bude součástí akceptačního protokolu.
 - e. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců.
 - f. Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku.
 - g. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli.
- Instalace opravných balíčků dle Objednatelem schválených návrhů a opatření.

Smlouva na zajištění servisních služeb - Příloha č. 1

3. Poskytovatel provede proškolení pracovníků IT (zaměstnanců Objednatele) v sídle Objednatele na adrese Křížová 25, 225 08 Praha 5 a to 2x (slovy: dvakrát) ročně. Zápis o provedení školení bude součástí příslušného akceptačního protokolu.
4. Služby správy serverové farmy Citrix dle čl. I. odst. 2 této Přílohy č. 1 jsou poskytovány v rámci paušální ceny Plnění v rozsahu do 16 (slovy: šestnácti) hodin měsíčně. V případě, kdy Objednatel nevyčerpá v daném kalendářním měsíci hodiny v rozsahu shora uvedeném, budou nevyčerpané hodiny převedeny do následujícího kalendářního měsíce, pouze však ve výši dvanásťnásobku měsíčního nároku Objednatele.

II. POPIS POŽADOVANÉHO SLA

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat definovanou úroveň služeb pro řešení závad (problémů, incidentů):

| Oblast | Kategorie A | Kategorie B | Kategorie C |
|-----------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| | Reakce do /Odstranění do | Reakce do/Odstranění do | Reakce do /Odstranění do |
| Požadovaná doba | 1hod./4hod. | 4hod./36hod. | 8hod./100hod. |

Reakční dobou se v tomto případě rozumí převzetí závady (incidentu), provedení úvodní analýzy závady a předání informací o důvodu závady a předpokládaném řešení Objednateli.

Pro účely dodržování výše uvedených parametrů reakční doby a doby odstranění závady (dobou pro odstranění závady se rozumí doba, která započne běžet časem předání incidentu Poskytovateli nebo automatickou notifikační zprávou z monitoringu Objednatele a bude ukončena v čase předání vyřešeného incidentu zpět Objednateli) je dále uvedeno rozdělení závad do kategorií:

- **za závady kategorie A** budou považovány závady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání serverové farmy Citrix, k němuž je určeno;
- **za závady kategorie B** budou považovány závady způsobující provozní problémy, ale neznemožňující používání serverové farmy Citrix k určenému účelu a lze je dočasně řešit organizačním opatřením;
- **za závady kategorie C** budou považovány méně závažné závady, které nemají vliv na používání a využívání serverové farmy Citrix, k němuž je určeno.

Řešení může být prováděno jak na místě, tak vzdáleně, je-li k dispozici vzdálený přístup k serverům serverové farmy Citrix.

Není-li mezi Smluvními stranami písemně dohodnuto jinak, lhůta pro měření doby reakce a doby odstranění incidentu započne běžet časem předání incidentu Poskytovateli nebo automatickou notifikační zprávou z monitoringu Objednatele a v případě lhůty pro měření reakce bude ukončena v čase předání informací o důvodu závady a předpokládaném řešení Objednateli a v případě lhůty pro měření doby odstranění incidentu bude ukončena v čase předání vyřešeného incidentu zpět Objednateli. Celková doba odstranění je pak součet všech časových dob, po které byl incident v řešení na straně Poskytovatele. Z celkové doby odstranění incidentu jsou vyloučeny časové doby, kdy Poskytovatel prokazatelně nemohl pokračovat v řešení incidentu z důvodů, které nebyly jím způsobené (např. Poskytovatel čeká na doplnění relevantních informací k incidentu od Objednatele apod.). Pro výpočet lhůt jsou určující časové záznamy v systému Help Desk Objednatele k danému incidentu.

Smlouva na zajištění servisních služeb - Příloha č. 1

Sankce za nedodržení lhůt jsou stanoveny v čl. V. Smlouvy.

III. Režim hlášení závad (problémů, incidentů)

Režim hlášení závad (problémů, incidentů) je následující:

- a. Hlášení závad bude zajištěno primárně pomocí Help Desku Objednatele s nepřetržitým provozem 7x24. Poskytovatel zajistí aktivní propojení svého Help Desku s Help Deskem Objednatele.

V případě, že závadu zjistí dohledový systém Poskytovatele, je automaticky založen incident a jsou informováni pracovníci Objednatele, a to formou SMS a e-mailu.

Pro případ nedostupnosti Help Desku budou závady hlášeny pomocí e-mailu nebo telefonu, a to na e-mailovou adresu Poskytovatele (servicedesk@solutia.cz) a telefonní číslo Poskytovatele (+420 267 314 066).

Hlášení závady náhradní metodou mohou využívat pouze pověřeni pracovníci IT Objednatele (viz tabulka).

- b. Registrace závady je Objednateli vždy potvrzena předáním čísla incidentu (nebo jiného adekvátního údaje, například PMR) během registrace závady primárně formou automatické notifikace v Help Desku Objednatele, případně náhradní cestou telefonicky nebo e-mailem na Help Desk Objednatele. Tímto okamžikem začíná Poskytovateli běžet doba pro odstranění závady (Repair/Fix Time).
- c. Po odstranění závady kontaktuje Help Desk Poskytovatele pracovníky Objednatele, kteří provedou ověření funkčnosti a potvrdí odstranění závady. Tento okamžik (obnovení provozuschopnosti) je zaznamenán v Help Desku a incident může být uzavřen. Uzavřením incidentu se považuje závada za odstraněnou a tímto okamžikem tedy přestává běžet doba pro odstranění závady (Repair/Fix Time).
- d. Poskytovatel se zavazuje odstranit závadu vždy podle kategorie incidentu od předání čísla incidentu (nebo jiného adekvátního údaje, například PMR) Objednateli.

Pracovníci IT Objednatele oprávněni hlásit závady náhradní metodou:

| Jméno a příjmení | Telefon | Mobilní telefon | E-mail |
|------------------|---------------|-----------------|------------------------|
| Ing. Jan Boháč | +420257062993 | +420728566709 | jan.bohac@cssz.cz |
| Milan Zapletal | +420257062832 | +420724032921 | milan.zapletal@cssz.cz |
| Petr Potůček | +420257062784 | +420603918728 | petr.potucek@cssz.cz |

IV. Zajištění přístupu ze strany Objednatele do prostor a prostředí Objednatele pro zajištění plnění dle Smlouvy.

Přístup do prostor a prostředí Objednatele zajistí Objednatel na základě písemného seznamu pracovníků Poskytovatele dodaného ze strany Poskytovatele.

Pracovníkům Poskytovatele uvedeným v dodaném písemném seznamu bude vydána čipová karta s uživatelským certifikátem, která umožňuje vstup do prostor Objednatele a přístup do prostředí Objednatele (serverová farma Citrix). Pracovníci Poskytovatele jsou povinni seznámit se s pravidly užívání čipových karet Objednatele a tato pravidla dodržovat.

Vzdálený přístup

Smlouva na zajištění servisních služeb - Příloha č. 1

Vzdálený přístup je zajištěn pomocí přímého přístupu přes webové rozhraní Citrix NetScaler. V případě nedostupnosti webového rozhraní Citrix NetScaler je Poskyvateli zajištěn přístup přes VPN Objednatele.

V. Odstávky serverové farmy Citrix

1. Servisní okna

Poskyvatel musí provádět plánované úpravy na serverové farmě Citrix v níže definovaných servisních oknech, a to vždy po předchozím informování Objednatele. Všechny plánované úpravy budou nahlášeny alespoň 3 (slovy: tři) pracovní dny předem.

| System | Čas |
|-------------------------------|-------------------|
| Citrix Netscaler - networking | víkend 0:00-24:00 |
| Citrix XenApp – virtualizace | víkend 0:00-24:00 |
| AppSense Application Manager | každý den |

2. Oznámení a schvalování odstávek

- a. Je možné dočasně vyřadit serverovou farmu Citrix z provozu, popř. provoz podstatným způsobem omezit také v době mimo servisní okna dle odst. 1. tohoto článku Přílohy č. 1. Odstávky se budou provádět vždy po předchozím schválení Objednatelem, přičemž časy pro oznamování odstávek Poskyvatele a jejich schvalování Objednatelem jsou uvedeny v tabulce níže. Tyto doby a lhůty se nepoužijí v případě havárií; v těchto případech je Poskyvatel povinen Objednatele o odstávce informovat.

- b. Za schvalovací proces je zodpovědný Objednatel.

| Délka trvání odstávky | Předstih oznámení odstávky | Schvaluje | Garantovaný čas pro schvalovací proces |
|-----------------------|----------------------------|------------|--|
| Do 1 hod. | 2 pracovní dny předem | Objednatel | 1 pracovní den |
| Do 2 hod. | 3 pracovní dny předem | Objednatel | 1 pracovní den |
| Nad 2 hodiny | 5 pracovních dní předem | Objednatel | 3 pracovní dny |

Smlouva na zajištění servisních služeb - Příloha č. 2

POPIS SOUČASNÉHO STAVU PROSTŘEDÍ SERVEROVÉ FARMY CITRIX OBJEDNATELE

Serverová farma Citrix se používá pro správu a administraci všech oblastí, které spravují zaměstnanci (pracovníci) IT Objednatele a externí subjekty.

Jedná se o aplikační vrstvu, IKR, datová úložiště, MS domény, DMZ a síťové vrstvy WAN, LAN, MGMT. Slouží jako infrastruktura pro řízení vztahů s externími subjekty a interní týmy Objednatele pro přístup do prostředí Objednatele.

Serverová farma Citrix Objednatele se rozkládá na lokalitách Objednatele na adrese:

- Křížová 25 (K25), Praha 5
- Trojská 13 (T13), Praha 8

Serverová farma Citrix je budovaná jako plně redundantní z pohledu hardwaru a vytížení jednotlivých serverů.

Základem serverové farmy je Citrix NetScaler VPX 10 Mbps Standard Edition, Citrix XenApp (Presentation Server) Enterprise verze 7.6 a AppSense Application Manager, které běží na virtuálních serverech virtualizační platformy VMware.

SEZNAM ZAŘÍZENÍ

Serverová farma Citrix je složena z třinácti virtuálních serverů;

- v prostředí jsou dva virtuální servery NetScaler v. 10.5
- dále viz tabulka

| Název | Popis | Role | Verze OS+SP1 |
|---------|----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| SI2V01 | Terminálový server | XenApp 7.6 | Windows 2008 R2 STD SP1 |
| SI2V02 | Terminálový server | XenApp 7.6 | Windows 2012 R2 Datacenter |
| SI2V10 | Data Store | SQL | Windows 2008 R2 STD SP1 |
| SI2V11 | Delivery Controller a StoreFront | DC 7.6 | Windows 2008 R2 STD SP1 |
| SI2V12 | AppSense | Application Manager | Windows 2012 R2 Datacenter |
| SIXV01 | Terminálový server | XenApp 7.6 | Windows 2008 R2 STD SP1 |
| SIXV02 | Terminálový server | XenApp 7.6 | Windows 2012 R2 Datacenter |
| SIXV10 | Data Store | SQL | Windows 2008 R2 STD SP1 |
| SIXX11 | Delivery Controller a StoreFront | DC 7.6 | Windows 2008 R2 STD SP1 |
| SIXV129 | Licensing Server | Licensing Server TS | MS WINDOWS Server 20083 R2 64-bit |
| SI2V09 | Licensing Server | Licensing Server TS pro Windows 2012 | Windows 2012 R2 Datacenter |

Smlouva na zajištění servisních služeb - Příloha č. 3

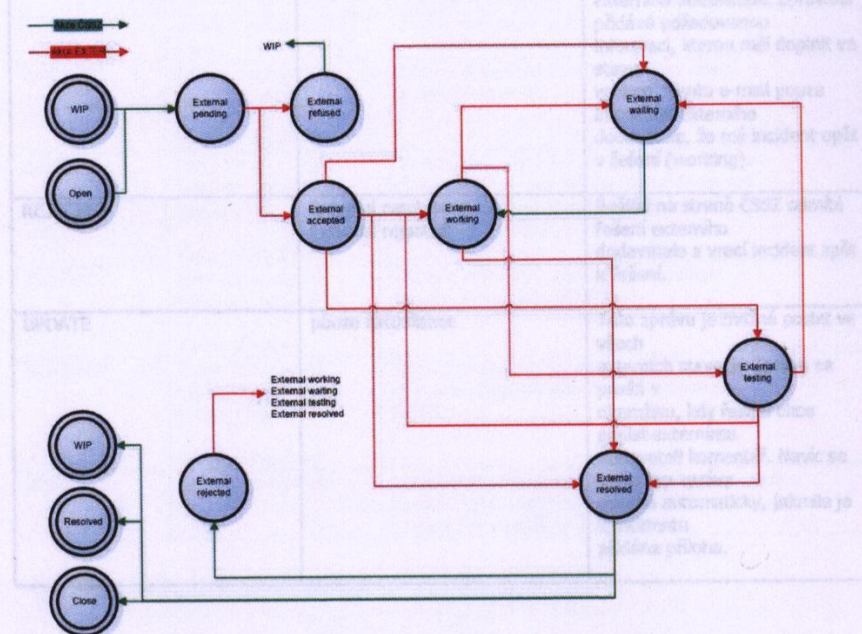
Helpdesk - komunikace s externími dodavateli pomocí strukturovaných e-mailů

1. Úvod

Tento dokument slouží k jednoznačnému nadefinování pravidel pro komunikaci mezi ČSSZ a externími dodavateli pomocí strukturovaných e-mailů.

2. Stavový diagram

Diagram stavů ČSSZ a externího dodavatele



Smlouva na zajištění servisních služeb - Příloha č. 3

3. Typy e-mailů

3.1 CSSZ -> Externí dodavatel

| Klíčové slovo | Přechod mezi stavy (dle diagramu) | Popis |
|---------------|---|--|
| ASSIGNED | Open -> External pending | Prvotní předání incidentu externímu dodavateli. Externí dodavatel si tímto zakládá incident ve svém SD. |
| WORKING | External waiting -> External working | Řešitel na straně CSSZ vrací incident zpět na externího dodavatele. Zpravidla přidává požadovanou informaci, kterou měl doplnit ve stavu waiting. Tento e-mail pouze informuje externího dodavatele, že má incident opět v řešení (working). |
| REJECTED | External resolved -> External rejected | Řešitel na straně CSSZ odmítá řešení externího dodavatele a vrací incident zpět k řešení. |
| UPDATE | pouze aktualizace | Tuto zprávu je možné poslat ve všech externích stavech. Zpráva se posílá v okamžiku, kdy řešitel chce poslat externímu dodavateli komentář. Navíc se tento typ zprávy odesílá automaticky, jakmile je k incidentu přidána příloha. |

Smlouva na zajištění servisních služeb - Příloha č. 3

3.2 Externí dodavatel -> ČSSZ

| Klíčové slovo | Přechod mezi stavy (dle diagramu) | Popis |
|---------------|---|---|
| ACCEPTED | External pending -> External accepted | Externí dodavatel přijímá předaný incident. Incident byl založen v SD externího dodavatele a bylo mu přiděleno ID. Toto ID je v e-mailu od externího dodavatele obsaženo v tagu <external_number>. <i>ID SD externího dodavatele není nutně vyžadováno. Pokud však nebude v e-mailu ACCEPTED vyplněno, žádné další odchozí e-maily ze strany ČSSZ nebudou mít ID vyplněno. ID SD externího dodavatele se zpracovává jen a pouze z e-mailu ACCEPTED.</i> |
| REFUSED | External pending -> Open | Externí dodavatel odmítá přiřazený incident. |
| WORKING | External accepted, rejected, testing -> External working | Externí dodavatel informuje, že na řešení incidentu pracuje. |
| WAITING | External accepted, rejected, testing, working -> External waiting | Externí dodavatel vyžaduje další podklady od ČSSZ. Tímto e-mailem informuje, že řešení incidentu je pozastaveno z důvodu čekání na podklady od ČSSZ. |
| TESTING | External accepted, rejected, working -> External testing | Externí dodavatel informuje, že testuje implementaci řešení incidentu. |
| RESOLVED | External accepted, rejected, working, testing -> External resolved | Externí dodavatel informuje, že incident je vyřešen. Incident přechází zpět na stranu ČSSZ. |
| UPDATE | pouze aktualizace | Externí dodavatel aktualizuje incident bez změny stavu. Touto zprávou může poslat buď textový komentář, nebo přílohu. |

4. Struktura e-mailu

E-mail má striktní XML strukturu. Musí být odeslán ve formě **prostého textu (plain text)** a neměl by obsahovat žádný jiný text okolo. Předmět e-mailu je vždy ve tvaru **klíčové_slovo:id_incidentu_cssz**, kde *klíčové_slovo* je klíčové slovo z tabulek výše a *id_incidentu_cssz* je id incidentu z SD na straně ČSSZ.

5. UPDATE

Jedním ze způsobů, jak vyvolat aktualizaci informací o incidentu v uživatelské tabulce, je e-mailová zpráva typu UPDATE.

Smlouva na zajištění servisních služeb - Příloha č. 3

4.1 Tělo e-mailu

Tělo e-mailu má následující strukturu, komentáře popisují význam jednotlivých tagů, žlutě jsou vyznačeny položky, které mění externí dodavatel:

```
<?xml version="1.0" encoding="windows-1250"?>
<conector>
<status>ASSIGNED</status> //stav/typ akce (ČSSZ i EXFIRMA)
<brief_desc>....</brief_desc> //strucny popis (brief description) (ČSSZ)
<number>IM00023</number> //cislo IM v systemu ČSSZ (ČSSZ)
<external_number>EXNUMBER-12-08</external_number> //ID SD externiho partnera (EXFIRMA)
<location>Praha ČSSZ</location> //lokalita (ČSSZ)
<open_time>03/03/06 12:45:24</open_time> //čas otevreni incidentu (ČSSZ)
<contact_name>Pavel Jarošik</contact_name> //Jmeno a prijmeni kontaktni osoby (ČSSZ)
<contact_phone>36869849584</contact_phone> //telefonni cislo kontaktni osoby (ČSSZ)
<contact_email>pavel.jarosik@cssz.cz</contact_email> //email kontaktni osoby (ČSSZ)
<description>Popis problemu</description> //uplny popis problemu (ČSSZ)
<assignment>Externi firma</assignment> //resitel'ska skupina (externi partner) (ČSSZ)
<assignee_name></assignee_name> // NA
<sec_assignment></sec_assignment> // NA
<external_assignee_name>Novák</external_assignee_name> //Jmeno a prijmeni cloveka externi
firmy
ktery by mnel požadavek resit (EXFIRMA)
<priority>4</priority> //priorita incidentu možne hodnoty 1 až 5, kde 1 = Kritická, 5 =Velmi nizká
(ČSSZ)
<category>PC</category> //kategorie incidentu (ČSSZ)
<subcategory>HW</subcategory> //podkategorie incidentu (ČSSZ)
<product_type>Graf.card</product_type> //typ problemu (ČSSZ)
<problem_type>Error</problem_type> //problem (ČSSZ)
<update_time>05/03/06 12:03:25</update_time> //čas aktualizace , kdy byla aktualizace
provedena
(ČSSZ i EXFIRMA)
<update> ....test.... </update> //text aktualizace může být na více řádků v případě
vyřešení je to text řešení (ČSSZ i EXFIRMA)
<ci>039029283</ci> //configurační položka (HW, SW, Aplikace) (ČSSZ)
<serial_no>SNKJD84373HD</serial_no> //seriové číslo configurační položky (ČSSZ)
<ci_type>Computer</ci_type> //typ configurační položky (ČSSZ)
<ci_subtype>Desktop</ci_subtype> //podtyp configurační položky (ČSSZ)
<ci_name>Dell VIP </ci_name> //navez configurační položky (ČSSZ)
<ci_specification>DELL Optiplex GX260</ci_specification> //specifikace configurační položky
(ČSSZ)
<close_time>09/03/06 12:45:24</close_time> //datum cas uzavreni (ČSSZ)
</conector>
```

4.2 Tag CDATA

Vzhledem k nekontrolovatelnému vstupu některých atributů a možnému narušení XML struktury jsou textové atributy ošetřeny tagem CDATA. Jedná se o tagy <brief_desc>, <description> a <update>.

Struktura zmíněných tagů pak vypadá následovně:

```
<brief_desc><![CDATA[Stručný popis]]></brief_desc>
<description><![CDATA[Popis incidentu]]></description>
<brief_desc><![CDATA[Aktualizace]]></update>
```

5. UPDATE

Řešitel na straně ČSSZ má 2 možnosti, jak vyvolat aktualizaci informací o incidentu a odeslání tak e-mailové zprávy typu UPDATE.

Smlouva na zajištění servisních služeb - Příloha č. 3

5.1 Přidání přílohy

Pokud je incident v jednom z externích stavů a je přidána příloha (pomocí akce **Přidat přílohu**), je automaticky odeslán e-mail typu UPDATE právě s přidanou přílohou. Řešitel nemá možnost nijak zasahovat do textu odesílaného e-mailu. E-mail má standardní strukturu se všemi atributy.

5.2 Textová zpráva

Pokud chce řešitel ČSSZ předat externímu dodavateli nějaký komentář, má k tomu k dispozici akci **Poslat zprávu UPDATE** (akce **Přidat poznámku** slouží pro přidání interní poznámky, po které následuje notifikace řešiteli ČSSZ, nikoliv externímu dodavateli). Ve formuláři vypíše text komentáře a po potvrzení se odešle e-mail typu UPDATE. E-mail má standardní strukturu se všemi atributy a textový komentář je vyplněn v tagu <update>.

6. Zpracování přichozích e-mailů na straně ČSSZ

- Každý e-mail, který přijde na adresu určenou pro přijímání strukturovaných e-mailů je zpracován, pokud je předmět v požadovaném tvaru.
- Následně se ověřuje číslo incidentu z předmětu e-mailu. Pokud takový incident neexistuje, e-mail se pouze uloží v DB a připsá se příznak "Incident neexistuje".
- Pokud incident s daným číslem existuje, uloží se e-mail k incidentu do kolekce E-mailů dodavatele.
- Pokud se jedná o e-mail typu ACCEPTED a obsahuje ID externího SD, je toto ID uloženo do atributu incidentu.
- Pokud se jedná o e-mail typu UPDATE, je e-mail uložen k incidentu do kolekce Poznámky dodavatele.
- Pokud e-mail obsahuje přílohu, je tato příloha uložena k incidentu do kolekce Přílohy.
- Pokud je povolen přechod mezi stavy podle typu zpracovaného e-mailu, přechází incident do požadovaného stavu.

*Zajištění automatického monitoringu prostředím Objednavatele. Automatickým monitorováním řešení se rozumí systém, který bude sledovat stav celého řešení Citrix a v případě jeho nefunkčnosti nebo neefektivnosti některých jeho částí komponent bude informovat Objednavatele i Poskytovatele o problému a to formou SMS a e-mailu.

Distribuční seznam kontaktů musí být odsouhlasen Objednavatelem. Informační SMS a e-maily budou odesílány například cestou mimo síť Objednavatele (např. APB, JG sd.) tak, aby cest řešení bylo zcela nezávislá na funkci poskytnutí Objednavatele a bylo dostupné i v případě výpadku infrastruktury.

*Monitoring kvality připojení koncových uživatelů pro každý identifikovaný servis vzniká závady a jejich odstranění.

*Odlišná podpora a odstranění úskalí v průběhu řešení historických požadavků (údržbných závod, pravidelná, časová, zvlášť) ap. interního help Desk systému Poskytovatele.

*Provádění mimořádných odstavek serverové farmy Citrix dle požadavků Objednavatele.

2. Správa serverové farmy Citrix v místě klienta v režimu Sx10

*Preventivní činnosti:

- a. Kontrola logů
- b. Kontrola výkonosti

Smlouva na zajištění servisních služeb - Příloha č. 4

Přehled subdodavatelů poskytovatele

Počet subdodavatelů: 1

K-net Technical International Group, s.r.o.

Sídlo: Antonínská 565/20, 602 00 Brno
Právní forma: Společnost s ručením omezeným
IČO: 47916745

Subdodavatel bude Uchazeči poskytovat součinnost při zajištění servisních služeb serverové farmy CITRIX v následujících bodech:

1. Servisní podpora serverové farmy Citrix v místech plnění v režimu 24x7

- Zodpovědnost za chod virtuálních serverů, operačních systémů a aplikací spojených s provozem serverové farmy Citrix a komponent serverové farmy Citrix umístěných na virtuálních serverech.

- Zajištění automatického monitoringu prostředí Objednatele. Automatickým monitoringem řešení se rozumí systém, který bude sledovat stav celého řešení Citrix a v případě jeho nefunkčnosti nebo nefunkčnosti některých jeho důležitých komponent bude informovat Objednatele i Poskytovatele o problému a to formou SMS a e-mailu.

Distribuční seznam kontaktů musí být odsouhlasen Objednatelem. Informační SMS a e-maily budou odesílány nezávislou cestou mimo síť Objednatele (např. ADSL, 3G atd.) tak, aby celé řešení bylo zcela nezávislé na funkci prostředí Objednatele a bylo dostupné i v případě výpadku infrastruktury.

- Monitoring kvality připojení koncových uživatelů pro účely identifikace místa vzniku závady a jejího odstranění.

- Odborná podpora a odstraňování závad v předemné oblasti hlášených požadavků (běžných závad, problémů, havárií, změn) do interního Help Desk systému Poskytovatele.

- Provádění mimořádných odstávek serverové farmy Citrix dle podmínek Objednavatele.

2. Správa serverové farmy Citrix v místech plnění v režimu 5x10

- Profylaktické činnosti:

- o Kontrola logů
- o Kontrola výkonnosti

SMLOUVA NA ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB
Č. N43/2016/2015

- Centrálně řízení správa jednotlivého vzhledu koncových uživatelů včetně přístupů.
- Návrh preventivních opatření a změn konfigurace s cílem předejít možným výpadkům a snížení výkonu serverové farmy Citrix.
- Pravidelná analýza celé farmy Citrix za účelem identifikace jejích problémů a předcházení závadám a haváriím. Výsledný dokument reportování stavu obsahuje návrhy na zlepšení a aktualizaci komponent serverové farmy Citrix (1x za 4 měsíce). Výsledný dokument reportování stavu bude součástí akceptačního protokolu.
- Kontrola dostupnosti patchů , hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců.
- Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku.
- Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli. Instalace opravných balíčků dle Objednatelem schválených návrhů a opatření.

Sídlo:

Statutární zástupce:

Jednatel:

IČO:

DIČ:

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

ID datové schránky:

Ing. Jiri Štikup, ústřední ředitel

Ing. Martin Holas, ředitel odboru provozu, informací a komunikačních technologií

00000963

neplátce

Česká národní banka

10006-127001/0710

49kxk3

(dále jen „Objednatel“ nebo jako „ČSSZ“)

na straně jedné

Solutio, a.s.

Sídlo:

Zastoupená/Jednatel:

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 98364

IČO:

DIČ:

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

ID datové schránky:

Číslo smlouvy

Petrohradská 390/16, Praha 10 Vršovice

Ing. Martinem Štullm, jednatelem společnosti

27127982

CZ27127982

veřejně v ČSOB v Praze

1007254770300

vu23bhq

296-0516

(dále jen „Poskytovatel“)

na straně druhé

(Objednatel a Poskytovatel jsou dále v této Smlouvě také společně označováni jako „Smluvní strany/Strany“ nebo jednotlivě jako „Smluvní strana/Strana“)

• Cílem je zjistit, jaká je aktuální situace v oblasti koncových uživatelů v oblasti
• Hlavní proveditelnost opatření a zřízení konfigurovat a zřídit přístup možným
výběrem a zřídit výkon serverové farmy Citrix.
• Hlavní analýza celkové farmy Citrix za účelem identifikace jejích problémů a
podrobnější zjištění a návrh. Výsledný dokument reportování stavu obsahuje
zprávy na zjištění a aktualizaci komponent serverové farmy Citrix (1x za 4
měsíce). Výsledný dokument reportování stavu bude součástí aktualizovaného
protokolu.
• Kontrola dostupnosti portálu, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků
výrobce.
• Analýza vstupu a portování implementace opravného balíku.
• Hlavní opatření a postup implementace opravného balíku ke schválení
Opětelná instalace opravných balíčků die Objednatelům schválených návrhů a
opatření.