

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Česká republika – Státní veterinární správa

se sídlem: Slezská 100/7, 120 00 Praha 2

IČO: 00018562

zastoupen: [redacted] ústředním ředitelem SVS

(dále též jako „**Objednatel**“ či **SVS**“),

a

SKYLAB, spol. s r.o.

se sídlem: Zakouřilova 1170/16, 149 00, Praha 4

IČO: 25790943

zapsaná/ý v: zapsaná Městským soudem v Praze pod spisovou značkou C 70554

zastoupená/ý: [redacted] jednatelem

bankovní spojení: [redacted]

(dále též jako „**Poskytovatel**“),

(Objednatel a Poskytovatel společně též jako „**Smluvní strany**“ či jednotlivě „**Smluvní strana**“),

uzavřeli níže uvedeného kalendářního dne, měsíce a roku v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) a na základě výsledků výběrového řízení veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „**Poskytování expertních ICT služeb pro zajištění provozu ICT infrastruktury SVS**“, tuto

SMLOUVU O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

evidovanou u Objednatele pod č. SVS/2025/034007

evidovanou u Poskytovatele pod č.

(dále jen „**Smlouva**“)

Článek I.

Předmět Smlouvy

1. Poskytovatel se na základě této Smlouvy zavazuje poskytovat Objednateli expertní ICT služby pro zajištění provozu serverové a síťové infrastruktury Objednatele a služby podpory migrace ICT infrastruktury do prostředí Cloudu. Specifikace serverové a síťové infrastruktury Objednatele je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy. Bližší specifikace služeb je uvedena v příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „**Služby**“). Služby budou dále poskytovány i pokud dojde k úpravě serverové a síťové infrastruktury Objednatele v příloze č. 1 této Smlouvy.
2. Za řádně poskytnuté Služby náleží Poskytovateli odměna, kterou se Objednatel zavazuje Poskytovateli hradit dle podmínek uvedených dále v této Smlouvě.

3. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že Objednatel má zájem na realizaci veřejné zakázky v souladu se zásadami odpovědného zadávání veřejných zakázek ve smyslu § 6 odst. 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“). Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou zajistit dodržování veškerých obecně závazných právních předpisů vztahujících se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a o požární bezpečnosti, dále interní předpisy Objednatele, pokud byla příslušná dokumentace zpřístupněna Poskytovateli, dále se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele a především pracovněprávních předpisů týkající se odměňování, pracovní doby, doby odpočinku, přesčasů, atd. Poskytovatel se zavazuje řádně a včas plnit finanční závazky vůči všem účastníkům dodavatelského řetězce, pokud se budou podílet na plnění této Smlouvy.

Článek II.

Místo, termín a způsob plnění

1. Místem plnění je sídlo Objednatele, pracoviště Objednatele na adrese Ostašovská 521, 460 01 Liberec, a datová centra Objednatele. 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, tak také vzdáleným přístupem (*off-site*). Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá smluvní strana samostatně.
2. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb **do 14 dnů od nabytí účinnosti této Smlouvy a následně Služby poskytovat po dobu 18 měsíců ode dne zahájení**. Řádné zahájení poskytování Služeb smluvní strany potvrdí podpisem písemného protokolu.
3. Poskytovatel bude Služby dle této Smlouvy poskytovat průběžně dle potřeb Objednatele po dobu stanovenou touto Smlouvou, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak. Služba *Konzultační a analytická podpora provozu a rozvojových projektů Objednatele* bude poskytována na základě ad-hoc požadavků Objednatele specifikujících předmět a rozsah poskytované služby.
4. Po ukončení kalendářního měsíce předloží Poskytovatel Objednateli ke schválení výkaz Služeb.
5. Objednatel je oprávněn odmítnout převzetí dílčího plnění, pokud dané plnění nebude provedeno řádně v souladu s touto Smlouvou a ve sjednané kvalitě, přičemž v takovém případě Objednatel důvody odmítnutí převzetí plnění písemně Poskytovateli sdělí.
6. Výsledek činnosti, jenž je předmětem plnění nebo jeho části dle této Smlouvy, není Poskytovatel oprávněn poskytnout třetím osobám ve smyslu § 2633 občanského zákoníku.
7. Odpovědnými zástupci Smluvních stran jsou zejména osoby uvedené v čl. X odst. 8 této Smlouvy.

Článek III.

Cena a platební podmínky

1. Cena za poskytování Služeb je mezi smluvními stranami na základě cenové nabídky Poskytovatele sjednána následovně:
 - a) za poskytování části Služeb, které jsou v příloze č. 2 této Smlouvy uvedeny v rámci čl. 1 (*Poskytování služeb bezpečnostního dohledového centra*), činí měsíční paušální cena

8 000,- Kč (slovy: osmtisíc korun českých) **bez DPH**. Bude-li tato část Služeb poskytována pouze v průběhu určité části měsíce, bude účtována v poměrné výši.

b) jednotková cena za poskytování části Služeb, které jsou v příloze č. 2 této Smlouvy uvedeny v rámci čl. 2 (*Správa a podpora provozu serverové a síťové infrastruktury SVS*) a čl. 3 (*Konzultační a analytická podpora provozu a rozvojových projektů Objednatele*) činí **8 400,- Kč** (slovy: osmtisícčtyřista korun českých) **bez DPH za 1 člověkoden** (tj. 8 hodin práce pracovníka) (dále jen „**MD**“). V případě, že nebude dosaženo 1 MD (tj. 8 člověkohodin), bude cena přepočtena dle doby skutečně poskytnutých Služeb, přičemž minimální účtovatelnou jednotkou je 0,5 (jedna polovina) člověkohodiny.

2. K cenám za poskytování Služeb uvedeným v předchozím odstavci bude připočtena příslušná DPH ve výši dle právních předpisů, platných k okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění.
3. Cena sjednaná v této Smlouvě je nejvýše přípustná, konečná a zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním dle této Smlouvy.
4. Smluvní strany se dohodly, že celková cena za všechna plnění vyplývající z této Smlouvy nepřesáhne částku **2 000 000,- Kč (slovy: dva miliony korun českých) bez DPH** za dobu účinnosti této Smlouvy. Uvedená částka však nemusí být vyčerpána.
5. Cena za poskytnuté Služby dle odst. 1 písm. b) tohoto článku Smlouvy, které bude Objednatel poptávat **ad-hoc** dle svých aktuálních potřeb, bude účtována jako součin rozsahu skutečně poskytnutých MD a jednotkové ceny za MD a za podmínek uvedených v odst. 1 písm. b) tohoto článku Smlouvy.
6. Cenu za poskytnuté Služby dle odst. 1 písm. a) a b) tohoto článku Smlouvy je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat měsíčně vždy po odsouhlasení výkazu Služeb ze strany Objednatele. Tato cena je splatná na základě oprávněně vystaveného řádného daňového dokladu Poskytovatele doručeného Objednateli (dále také jen „**Faktura**“).
7. Faktura musí obsahovat odkaz na tuto Smlouvu a dále náležitosti stanovené příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Přílohou Faktury musí být Objednatelem potvrzený výkaz Služeb.
8. Poskytovatel doručí Fakturu vždy elektronicky na e-mailovou adresu: **epodatelna@svscr.cz** nebo prostřednictvím datové schránky Objednatele. Splatnost Faktury činí třicet (30) kalendářních dnů ode dne jejich doručení Objednateli. Faktura se považuje za uhrazenou dnem odepsání příslušné částky z bankovního účtu Objednatele uvedeného v záhlaví této Smlouvy.
9. Objednatel má právo Fakturu Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení s jejím zaplacením, (i) obsahuje-li nesprávné údaje, (ii) chybí-li některá z náležitostí stanovených právními předpisy nebo touto Smlouvou nebo (iii) není-li k Faktuře připojena kopie potvrzeného výkazu Služeb. V takovém případě se běh lhůty splatnosti staví a nová lhůta v délce třiceti (30) kalendářních dnů počne plynout ode dne doručení nové faktury Objednateli.

Článek IV. Povinnosti Smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen:
 - 1.1 poskytovat Služby dle této Smlouvy na svůj náklad a nebezpečí v termínech stanovených touto Smlouvou nebo dohodnutých s Objednatelem;
 - 1.2 při poskytování Služeb postupovat s náležitou odbornou péčí dle této Smlouvy, právních předpisů a technických norem;

- 1.3 předat Objednateli seznam podkladových materiálů nezbytných pro poskytnutí Služeb dle této Smlouvy;
- 1.4 zajistit ochranu od Objednatele převzatých podkladových materiálů a k jejich ochraně zavázat také veškeré své zaměstnance či spolupracovníky, kteří s těmito materiály přijdou či by mohli přijít do styku. Poskytovatel se zejména zavazuje neposkytovat podkladové materiály Objednatele ani výstupy plnění nikomu, s výhradou případů poskytnutí předchozího písemného souhlasu Objednatele;
- 1.5 umožnit Objednateli průběžnou kontrolu kvality poskytovaných Služeb dle potřeb Objednatele;
- 1.6 zajistit řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelem, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení (vyjma případných sjednaných pozastávek) poddodavatelem vystavených a doručených faktur za plnění poskytnutá k plnění veřejné zakázky, a to vždy nejpozději do 30 kalendářních dnů od obdržení platby ze strany Objednatele za konkrétní plnění. Poskytovatel se zavazuje přenést totožnou povinnost do dalších úrovní Poskytovatelského řetězce a zavázat své poddodavatele k plnění a šíření této povinnosti též do nižších úrovní Poskytovatelského řetězce. Objednatel je oprávněn požadovat předložení smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a jeho poddodavatelem k nahlédnutí. Poskytovatel je povinen do 5 pracovních dnů předložit Objednateli požadované dokumenty;
- 1.7 poskytovat Služby prostřednictvím členů realizačního týmu uvedených v příloze č. 3 této Smlouvy. Změna členů realizačního týmu je možná pouze na základě předchozího písemného souhlasu Objednatele.

2. Objednatel je povinen:

- 2.1 předat Poskytovateli vyžádané podkladové materiály, nezbytné k řádnému splnění povinností Poskytovatele dle této Smlouvy;
- 2.2 poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost k poskytnutí Služeb dle této Smlouvy, zejména zajistit Poskytovateli spolupráci s příslušnými zaměstnanci Objednatele;
- 2.3 umožnit po předchozí dohodě Poskytovateli přístup do svých objektů za účelem realizace předmětu plnění dle této Smlouvy.

3. Smluvní strany jsou povinny:

- 3.1 při plnění této Smlouvy úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých povinností, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy, jsou Smluvní strany povinny o takové změně informovat druhou Smluvní stranu bezodkladně, nejpozději však do 3 pracovních dnů po zjištění takové změny;
- 3.2 plnit řádně a včas své povinnosti tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze Smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých povinností, je povinna písemně oznámit bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.

4. Data a duševní vlastnictví

- 4.1 Objednatel je oprávněn užívat veškerá data vytvořená na základě této Smlouvy bez omezení.
- 4.2 Bude-li součástí výstupu Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele nebo poddodavatelů prováděné dle této Smlouvy dílo, které naplňuje znaky díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“), a to včetně způsobu výběru nebo uspořádání obsahu databáze, poskytuje Poskytovatel Objednateli s účinností ode dne předání příslušného díla

Objednateli nevýhradní oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví (dále jen „licence“) k takovému dílu v neomezeném množstevním a územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby, zejména způsoby dle ustanovení § 12 autorského zákona, a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému autorskému dílu. Součástí licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem licence, souhlas Poskytovatele k postoupení licence na třetí osoby a souhlas Poskytovatele udělený Objednateli i všem nabyvatelům sublicencí k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací autorského díla, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem. Odměna za poskytnutí těchto práv je zahrnuta v ceně Služeb.

Článek V. Sankce

1. V případě porušení kterékoliv povinnosti Poskytovatele dle čl. IV. odst. 1.2, 1.4 nebo 1.5 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 5 000,- Kč za každé jednotlivé porušení, a to i opakovaně.
2. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti a ochrany osobních údajů Objednatele specifikovaných v čl. VI. této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každé jednotlivé porušení, a to i opakovaně.
3. V případě, že Poskytovatel využije poddodavatelů a Objednatel si vyžádá doklady o uzavřených smlouvách nebo provedených platbách poddodavatelů, přičemž Poskytovatel Objednateli uvedené doklady neposkytne ve lhůtě uvedené v čl. IV odst. 1.6 Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 500,- Kč za každý i započatý den prodlení.
4. V případě, že Poskytovatel využije poddodavatelů a Objednatel z dokladů uvedených IV odst. 1.6 Smlouvy zjistí, že Poskytovatel řádně a včas neplní finanční závazky vůči svým poddodavatelům dle čl. IV odst. 1.6 Smlouvy, je Kupující oprávněn požadovat po Prodávajícím zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000,- Kč za každý takto zjištěný případ.
5. V případě porušení povinností Poskytovatele v rámci kybernetické bezpečnosti specifikovaných v čl. VII této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každé jednotlivé porušení, a to i opakovaně.
6. V případě prodlení Objednatele se zaplacením dohodnuté ceny za poskytnutí Služeb dle této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,01 % (slovy: jedna setina procenta) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
7. Vznikem povinnosti platit smluvní pokutu, ani jejím skutečným zaplacením nezaniká povinnost Smluvních stran splnit povinnost, jejíž plnění bylo zajištěno smluvní pokutou.
8. Smluvní pokuty dle tohoto článku jsou splatné do 15 dnů ode dne doručení výzvy k jejich úhradě povinné straně.
9. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok Smluvních stran na náhradu škody nebo odškodnění v plném rozsahu ani povinnost Poskytovatele řádně poskytnout plnění.

Článek VI. Ochrana důvěrných informací a zpracování osobních údajů

1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace, které se Poskytovatel dozvěděl v rámci plnění této Smlouvy a informace, které Poskytovateli Objednatel sdělí nebo jinak vyplynou z plnění Smlouvy, musí být Poskytovatelem dle vůle Objednatele utajeny (dále jen „**důvěrné informace**“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace Objednatele použít pro jiné účely než pro poskytnutí plnění dle této Smlouvy, nesmí je zveřejnit ani poskytnout jiné osobě. Uvedené ustanovení se nevztahuje na obsah Smlouvy, jejich příloh a případných dodatků.
2. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel nesdělí důvěrné informace třetí osobě a přijme taková opatření, která znemožní jejich přístupnost třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:
 - a) má Poskytovatel opačnou povinnost stanovenou zákonem, nebo
 - b) se takové důvěrné informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto článku, nebo
 - c) jedná se o poskytnutí informací poddodavatelům v rozsahu nezbytném pro plnění této Smlouvy, nebo
 - d) Objednatel dá k zpřístupnění konkrétní důvěrné informace písemný souhlas.
3. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, že tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv bez jakýchkoliv omezení, a to včetně případných příloh a dodatků. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení platných právních předpisů a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek či omezení.
4. V souvislosti s plněním této smlouvy Smluvními stranami bude docházet i ke zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**Nařízení**“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění (dále jen „**zákon o zpracování osobních údajů**“).
5. Objednatel, jakožto správce osobních údajů (dále v tomto článku označen jen jako „**správce**“), tímto pověřuje ve smyslu článku 28 Nařízení Poskytovatele jako zpracovatele osobních údajů (dále v tomto článku označena jen jako „**zpracovatel**“) zpracováním osobních údajů zaměstnanců správce, a to pro účely plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy. Zpracovatel bude provádět zpracování následujících typů osobních údajů: jméno, příjmení, zaměstnanecké číslo.
6. Správce i zpracovatel postupují při své činnosti týkající se nakládání s osobními údaji ve smyslu zákona o zpracování osobních údajů a Nařízení. Zpracovatel zpracovává osobní údaje v rozsahu a v souladu s Nařízením a v rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Zpracovatel zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů správce.
7. Další povinnosti zpracovatele jsou následující:
 - a) zpracovatel osobních údajů zpracovává osobní údaje v rozsahu nezbytném pro plnění účelu podle této Smlouvy, a to pouze po nezbytně nutnou dobu;
 - b) zpracovatel nesmí s poskytnutými osobními údaji jakkoliv nakládat nad rámec účelu, za kterým mu byly poskytnuty, v rámci tohoto účelu pak zpracovatel musí s osobními údaji nakládat jen v rozsahu nezbytně nutném;
 - c) zpracovatel se zavazuje přijmout taková technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů, aby nemohlo dojít k neoprávněnému, nebo nahodilému přístupu k osobním

údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů;

- d) zpracovatel zajistí informovanost a školení svých zaměstnanců pracujících s osobními údaji. Především zajistí, aby jeho zaměstnanci pracující s osobními údaji byli v souladu s platnými právními předpisy vázáni povinností mlčenlivosti ve smyslu Nařízení a poučení o možných následcích pro případ porušení této povinnosti;
 - e) zpracovatel není oprávněn zapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího písemného souhlasu správce;
 - f) zpracovatel poskytne správci nezbytnou spolupráci, součinnost a informace (i) potřebné k vyřízení jakékoli stížnosti nebo žádosti subjektu údajů týkající se jejich osobních údajů nebo dozorového orgánu ochrany osobních údajů (ii) v souvislosti se zmírňováním a nápravou incidentů v oblasti zabezpečení osobních údajů a porušení zabezpečení údajů (jako např. ztráta, krádež, vymazání, zveřejnění nebo poškození osobních údajů), (iii) za účelem opravy, změny, přenesení nebo vymazání osobních údajů nebo (iv) za účelem plnění jakýchkoliv jiných povinností správce podle Nařízení;
 - g) zpracovatel ohlásí správci jakékoliv porušení zabezpečení osobních údajů bez zbytečného odkladu poté, co porušení zjistí a ohlášení případně doplní o informace požadované správcem;
 - h) zpracovatel v souladu s rozhodnutím správce všechny osobní údaje vrátí správci po ukončení zpracování, a vymaže existující kopie, pokud právo EU nebo české právo nepožaduje uložení daných osobních údajů;
 - i) zpracovatel poskytne správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v článku 28 Nařízení, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, a k těmto auditům přispěje. Zpracovatel neprodleně informuje správce v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje zákon o zpracování osobních údajů nebo Nařízení nebo jiné předpisy EU, České republiky nebo jiného členského státu EU týkající se ochrany osobních údajů;
 - j) zpracovatel upozorní správce, pokud jeho pokyny odporují právním předpisům.
8. Smluvní ujednání o zpracování osobních údajů ve smyslu tohoto článku se uzavírá na dobu trvání této Smlouvy.
9. Další vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran, práva a povinnosti Smluvních stran vůči třetím osobám a veřejným orgánům v souvislosti se zpracováním osobních údajů, vyplývajících ze zákona o zpracování osobních údajů nebo Nařízení, nejsou shora uvedeným dotčeny.
10. Z tohoto ujednání o zpracování osobních údajů neplynou pro Smluvní strany žádné finanční závazky, odměna za zpracování osobních údajů je již zahrnuta v odměně Poskytovatele stanovené dle čl. III. této Smlouvy.

Článek VII.

Kybernetická bezpečnost a související povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje při plnění postupovat v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (zákon o kybernetické bezpečnosti) (dále též „**ZoKB**“), jakož i v souladu se souvisejícími prováděcími předpisy a oprávněnými požadavky Objednatele.

2. Poskytovatel bere na vědomí, že Služby mohou souviset s užitím, správou, či rozvojem tzv. významného informačního systému ve smyslu ustanovení § 2 písm. d) ZoKB.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně naplňoval právní povinnosti o bezpečnosti informací (z pohledu důvěrnosti, dostupnosti a integrity).
4. S ohledem na požadavky týkající se zajištění kybernetické bezpečnosti je Poskytovatel povinen zajistit, že poddodavatelé se zaváží dodržovat v plném rozsahu ujednání mezi Objednatel a Poskytovatelem a nebudou v rozporu s požadavky Objednatele na Poskytovatele a současně zajistí, že tyto povinnosti budou plnit i případní Poskytovatelé poddodavatelů.
5. Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o:
 - 5.1 kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním Smlouvy,
 - 5.2 způsobu řízení rizik na straně Poskytovatele a o zbytkových rizicích souvisejících s plněním Smlouvy,
 - 5.3 významné změně ovládání Poskytovatele podle zákona o obchodních korporacích nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných Poskytovatelem k plnění podle Smlouvy.
6. Audit
 - 6.1 Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy ověření schopnosti Poskytovatele plnit ujednání této Smlouvy (dále jen „**audit**“), v sídle Poskytovatele nebo jeho provozovnách, přičemž audit může být proveden Objednatel nebo pověřenou třetí stranou. Využívá-li Poskytovatel pro plnění této Smlouvy poddodavatele, je Poskytovatel povinen umožnit audit i v sídle či provozovně poddodavatele. Objednatel bude informovat Poskytovatele o jeho záměru provést audit nejpozději 3 pracovní dny předem.
7. Objednatel si vyhrazuje právo odsouhlasit bezpečnostní politiky Poskytovatele.
8. Smluvní strany se domluvily, že přezkum možných dopadů změn bude prováděn v následujících krocích:
 - 8.1 stanovení rizika navržené změny;
 - 8.2 testování před nasazením do provozu;
 - 8.3 akceptačního procesu;
 - 8.4 dokumentování změny;
 - 8.5 promítnutí do bezpečnostních politik.
9. Poskytovatel bude poskytovat Služby v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku, ZoKB a vyhlášky č. 82/2018 Sb.
10. Poskytovatel souhlasí se za pojení do řízení kontinuity činností a přijímá povinností, které má za úhradu v takovém případě nad rámec běžných povinností vyplývajících z plnění smluvního vztahu. Souvisí s tím i případná úprava změny režimu fungování Poskytovatele vůči Objednateli, například o zahrnutí (a jeho způsob) Poskytovatele do plánů kontinuity či do havarijních plánů Objednatele.
11. Povinností Poskytovatele je předávat Objednateli v měsíčních cyklech záznamy událostí zaznamenaných v rámci plnění Smlouvy. Poskytovatel tak bude činit způsobem domluveným s Objednatel.

12. Poskytovatel se zavazuje zavést bezpečný postup a způsob likvidace dat a provozních údajů objednatele. Způsob likvidace dat musí vycházet z citlivosti a důležitosti likvidovaných dat a být v souladu s Přílohou číslo 4, vyhlášky č. 82/2018 Sb.
13. Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli data, provozní údaje a informace bez zbytečného odkladu po jejich vyžádání Objednatелеm.

Článek VIII. Doba trvání Smlouvy a zánik závazku

1. Tato Smlouva je sjednána na dobu určitou, která uplyne po uplynutí **18 měsíců** ode dne zahájení poskytování Služeb dle této Smlouvy.
2. Není-li v této Smlouvě uvedeno jinak, závazkový vztah založený mezi oběma Smluvními stranami touto Smlouvou zaniká, nastane-li některá z níže uvedených právních skutečností:
 - a) uplynutí doby, na kterou byla Smlouva sjednána,
 - b) před uplynutím dohodnuté doby trvání Smlouvy v případě, že celkový objem plnění dle této Smlouvy, tj. cena poskytnutých Služeb dle čl. I této Smlouvy dosáhne objemu Objednatелеm vyčleněných finančních prostředků (maximální výše ceny Služeb) ve smyslu čl. III odst. 4 této Smlouvy.
3. Závazkový vztah dle této Smlouvy lze ukončit dohodou Smluvních stran v písemné formě, přičemž účinky zrušení Smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě.
4. Objednatel je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí dva (2) měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Poskytovateli.
5. Každá ze Smluvních stran má právo odstoupit od Smlouvy v případech stanovených v této Smlouvě nebo příslušných právních předpisech. Za porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele, které opravňuje Objednatele odstoupit od Smlouvy se rozumí zejména:
 - a) opakované prodlení Poskytovatele i přes písemné upozornění Objednatele s poskytnutím Služby ve sjednaných termínech;
 - b) prodlení Objednatele s úhradou řádně a oprávněně vystavené Faktury Poskytovateli za poskytnuté plnění, přesahující třicet (30) kalendářních dnů;
 - c) opakované porušení jakéhokoliv ustanovení článku VI této Smlouvy;
 - d) porušení jakéhokoliv ustanovení článku VII této Smlouvy.
6. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
 - a) Poskytovateli bude rozhodnutím správce daně přidělen status nespolehlivého plátce,
 - b) vůči Poskytovateli bylo zahájeno insolvenční řízení nebo vstoupil do likvidace;
 - c) v případě významné změny kontroly nad Poskytovatelem nebo změny kontroly nad zásadními aktivy využívanými Poskytovatelem k plnění dle Smlouvy.
7. Odstoupením od Smlouvy závazek ze Smlouvy zaniká ke dni doručení projevu vůle jedné Smluvní strany směřujícího k odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně. Účinky odstoupení se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
8. Zánik účinnosti Smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty povinnosti mlčenlivosti, práv duševního vlastnictví a dalších závazků, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení této Smlouvy.

9. V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb 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 plynulého a řádného poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy. Odměna za takto poskytnutou součinnost a veškeré činnosti související se přechodem Služeb nebo jejich části na nového dodavatele je již zahrnuta v paušální odměně a Poskytovatel není oprávněn požadovat jakoukoliv další odměnu či úhradu nákladů.

Článek IX. Uveřejňovací povinnost

1. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom toho, že Objednatel jako povinný subjekt dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“), je povinen uveřejnit v registru smluv, tuto Smlouvu, včetně jejích případných změn a dodatků, za splnění podmínek k uveřejnění dle zákona o registru smluv, a s uveřejněním Smlouvy v plném znění souhlasí.
2. Objednatel se zavazuje Smlouvu, uveřejnit ve lhůtě do 15 dnů od jejího uzavření v registru smluv. Poskytovatel je povinen po uplynutí této lhůty, nejpozději do 20 dnů ode dne, kdy byla Smlouva uzavřena, v registru smluv ověřit, zda Objednatel Smlouvu řádně uveřejnil, a pokud se tak nestalo, je povinen Smlouvu, uveřejnit sám a o této skutečnosti informovat Objednatele.
3. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom toho, že Objednatel jako Objednatel veřejné zakázky, jež je předmětem této Smlouvy, je povinen, v souladu s ustanovením § 219 odst. 3 ZZVZ, uveřejnit na svém profilu výši skutečně uhrazené ceny za plnění Smlouvy, v souladu s podmínkami a ve lhůtách stanovených ZZVZ včetně všech případně dalších povinností Objednatele stanovených ZZVZ.

Článek X. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze Smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění Smlouvy v registru smluv. Za den uzavření Smlouvy se považuje podpis Smlouvy druhou Smluvní stranou.
2. Smluvní strany se dohodly, že jejich práva a povinnosti založené touto Smlouvou se řídí obsahem Smlouvy. V otázkách neupravených touto Smlouvou se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména pak občanským zákoníkem. Smluvní strany se ve smyslu § 1 odst. 2 občanského zákoníku odchylují od ustanovení § 2050 občanského zákoníku, jehož režim se pro vztahy Poskytovatele a Objednatele dle této Smlouvy nepoužije.
3. Obě Smluvní strany se zavazují o případných změnách kontaktních údajů neprodleně informovat druhou Smluvní stranu.
4. Veškeré změny nebo dodatky k této Smlouvě mohou být činěny pouze písemně se souhlasem obou Smluvních stran. Smlouva a práva a povinnosti z ní vzniklá jsou závazná i pro případné právní nástupce Smluvních stran.

5. Poskytovatel je 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, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
6. Pokud by se kterékoli ustanovení vyplývající z této Smlouvy ukázalo jako neplatné či nevymahatelné nebo by se takovým po dobu trvání účinnosti této Smlouvy stalo, nemá taková skutečnost vliv na ostatní ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové ustanovení nahradit platným ustanovením, které je svým obsahem původnímu ustanovení nejbližší.
7. Smluvní strany se dohodly, že spory, které by případně vznikly z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, jakož i otázky její platnosti či neplatnosti nebo jejího vzniku a zániku, budou přednostně řešeny dohodou Smluvních stran. Pokud nebudou vyřešeny dohodou Smluvních stran, budou řešeny příslušnými soudy České republiky, přičemž pro místní příslušnost je rozhodný obecný soud Objednatele.
8. Osobami pověřenými jednat za Smluvní strany během plnění dle této Smlouvy jsou:
 - a) za stranu Objednatele:
 - pro podepisování předávacích protokolů a potvrzování výkazu Služeb:
 - pro řešení technických záležitostí:
 - b) za stranu Poskytovatele:
 - pro podepisování předávacích protokolů:
 - pro řešení technických záležitostí:
9. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Specifikace prostředí
 - Příloha č. 2 – Specifikace požadovaných služeb
 - Příloha č. 3 – Seznam členů realizačního týmu

10. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne dle data elektronického podpisu

V Praze dne dle data elektronického podpisu

Objednatel:

[Redacted signature area]
24.04.2025 12:51:13

Poskytovatel:

[Redacted signature area]
Datum: 2025.04.16
10:52:20 +02'00'

.....
Česká republika - Státní veterinární správa

[Redacted address area]

.....
SKYLAB, spol. s r.o.

[Redacted address area]

Příloha č. 1 Smlouvy – Specifikace prostředí

Níže uvedený popis ICT prostředí zahrnuje popis prostředí pro možnost stanovení cenové nabídky. Úplná dokumentace prostředí, kterou Objednatel disponuje, bude poskytnuta Poskytovateli po nabytí účinnosti Smlouvy.

1. Rozsah provozovaného HW v infrastruktuře SVS ČR

Datové centrum SVS je řešeno formou server housingu WAN sítě (MPLS a INTERNET) jsou připojeny na úrovni VLAN L2 Ethernet vrstvy do centrálních přepínačů ExtremeNetworks X440-G2 a následně potom prostřednictvím izolovaných VLAN sítí jsou připojeny na centrální firewallly FortiGate FG500-E.

WAN síť MPLS od T-Mobile je připojena redundantně prostřednictvím dvou routerů Cisco C2921 s redundancí na úrovni HSRP protokolu. MPLS síť od T-Mobile slouží k propojení poboček (232 lokalit) SVS a současně slouží i k připojení do centrální sítě CMS-2. Vyhrazené služby, resp. aplikace sloužící státním úřadům, jsou publikované do internetu prostřednictvím sítě CMS2.

Služby datového centra i konektivita lokalit MPLS sítě jsou zajišťovány mimo rozsah této zakázky (mimo rozsah plnění této Smlouvy). Poskytovatel je povinen přijmout tuto skutečnost a poskytovat služby podpory provozu s ohledem na tuto skutečnost, zejména z pohledu součinnosti ze strany ostatních poskytovatelů Služeb na umístění prostředků.

Poskytování služeb provozní podpory probíhá v lokalitě housingu - Nagano na adrese budovy T-Mobile Czech Republic, U Nákladového nádraží 3156, Praha 3 – Strašnice, PSČ 130 00., v prostorách ÚVS v Praze a v prostorách IC SVS v Liberci a bezpečným vzdáleným přístupem na všech 232 pracovištích připojených do sítě SVS na území ČR. Počet i adresy lokalit se mohou v průběhu času měnit v řádu jednotek lokalit za rok.

V rámci podpory provozu síťové a serverové infrastruktury SVS se požaduje poskytování služeb v oblasti správy provozovaného HW, správy provozovaného SW, provozu SOC SVS a konzultací. Seznam níže vymezeného HW a SW může být měněn podle aktuální situace ve smyslu vyřazení „starého“ či zařazení „nového“ či změna ve smyslu migrace aplikační infrastruktury do cloudového prostředí MS Azure.

1.1. Síťové prostředí

Síťové prostředí Objednatele zahrnuje centrální LAN infrastrukturu na bázi produktů Extreme a Cisco a centrální SAN infrastrukturu (4x 16x 16Gb interní FC port, 48x 16Gb externí FC port, Full Fabric, v48x 16Gb SFP+). V HC Nagano je klecový prostor se dvěma RACKy 42U. Síťové řešení je na 2ks switch Extreme x440/48port ve stohu. Síťové prostředí DC Nagano je propojeno s CMS (Centrální místo služeb) 200Mbit/s linkou a dále je využívána linka do veřejného internetu o kapacitě 600Mbit/s. Celé serverové prostředí je prostřednictvím CMS propojeno s 232 lokalitami (xDSL, vDSL, LTE přípojky, fix symetrika) po celé republice. Na každé z lokalit je umístěn jeden či více switchů Extreme (12/24/48 port) pro připojení počítačů, terminálů IGEL a tiskáren. Na vybraných 82 lokalitách jsou instalovány prvky bezdrátové sítě Extreme AP v počtu 207 ks.

Provozní podpora „Síťového prostředí“ spočívá ve správě a provozním monitoringu centrálních prvků LAN sítě (DC Nagano) a ve spolupráci s Objednatelem v provozním monitoringu „Síťového prostředí“ jako celku a odstraňování tímto monitoringem zjištěných a/nebo Objednatelem nahlášených vad.

1.2. Bezpečnostní infrastruktura

Firewallové řešení Objednatele, které je předmětem poskytování služeb provozní podpory, je tvořeno dvěma Firewally Fortigate 500E v clusterové konfiguraci. Činnost provozní podpory, spočívající ve správě a provozním monitoringu „Firewallu“ a odstraňování tímto monitoringem zjištěných a/nebo Objednatelem nahlášených vad. Sledování vydaných bezpečnostních oprav.

1.3. Servery a virtualizace

Serverové prostředí je realizováno s využitím serverového HW v housingové lokalitě Objednatele. Na virtuální vrstvě VMware je v provozu cca 80 virtuálních serverů pro SQL, Exchange, AD, DHCP, Management, DC, Citrix farma, aplikační servery aplikací informačního systému SVS, webové servery. Všechny ESX servery mají dostupné 4 datastory pro virtuální servery a jeden pro ISO soubory.

Servery

- 1x HPE BladeSystem c7000
- 14x HPE ProLiant BL460c Gen10 (14x blade, 28x VMware vSphere, 1x VMware vCenter) v krajských lokalitách
- 9 x HPE ProLiant DL360 Gen10
- 1x HPE ProLiant DL380 Gen10

Disková pole

- Dell SC7020 3Ux30 Drive Storage Array
- SC400 Enclosure
- FS8600, 10G FE, 48 GB RAM, Controller

Deduplikační jednotka a zálohování

- DELL EMC DD6300 SOLUTION
- DELL EMC DELL EMC DATA PROTECTION SUITE SOLUTION

1.4. Zálohovací infrastruktura

Zálohování prostředí SVS je prováděno pomocí EMC Avamar VE, kde funkcionality Avamaru je využívána k definici odkud, co, kdy, jak, ukládání metadat, reportingu, monitoringu. Vlastní data se ukládají do EMC DataDomain. Využívá se jak agentové zálohování, kdy je v klientském OS nainstalován Avamar klient, tak i bezagentové zálohování s využitím VMware snapshot funkcionality. Zálohování s využitím agenta v OS se používá pro zálohování aplikací, u kterých není podporován snapshot – zde Exchange a MSSQL.

Zálohování probíhá pomocí technologie VSS Shadow copy na všech produkčních serverech prostřednictvím defaultního vmware pluginu.

Zálohování pomocí klienta:

- PROD-SQL__
- TEST-SQL__
- Exchange
- Linuxové stroje

1.5. Terminálová farma

Terminálová emulace aplikací v SVS je poskytována možnostmi a prostředky technologie Citrix XenApp/XenDesktop 7.6 a Citrix Netscaler Access Gateway. Terminálovou emulaci využívají uživatelé jak lokálních PC/NTB tak i tenkých klientů (Igel). TE využívá denně cca 600 uživatelů napříč republikou.

2. Aplikační infrastruktura

Rozsah „systémového SW“:

- MS Windows server 2016, 2019 služby zejména v oblasti:
 - i) Group Policy Object,
 - ii) virtualizace využitím VMware (v současnosti 80 virt. serverů),
 - iii) 2x Active Directory,
 - iv) DNS, DHCP, NPS, WSUS služby.
- Certifikační autorita na platformě Microsoft
- MS Exchange 2019 včetně Hybridního prostředí s MS O365,
- MS SharePoint 2022, Intranetový portál organizace,
- 14 x MS SQL databáze: 2017 (Standard, Enterprise),
- MS Windows 10,11. Office 365,
- SCCM,
- doménu svscr.cz
- Systém pro ochranu proti virům, škodlivému software, rootkitům a trojským koním na platformě Windows Defender.

Rozsah „nesystémového“ provozovaného SW

Seznam nesystémového SW je uváděn pro seznámení Poskytovatele s rozsahem aplikačního SW, který je provozován na HW a síťové infrastruktuře Objednatele. Technická podpora provozu jednotlivých aplikací a IS není součástí této VZ.

- Agendový IS OIS SVS, Poskytovatel firma Seyfor, a.s.,
- Personální IS Okbase, Poskytovatel firma OKsystem, a.s.,
- Spisová služba eSPIS, Poskytovatel firma ICZ, a.s.
- Ekonomický IS JASU® CS, Poskytovatel firma MÚZO Praha, s.r.o.,
- Právní IS Codexis, Poskytovatel ATLAS CONSULTING spol. s r.o.
- Systém pro kvalifikované pečeti, Poskytovatel ICZ, a.s. (MONET+, a.s.)
- Autoplan – cestovní příkazy, kniha jízd KROB SW, s.r.o
- Webový portál svscr.cz
- Intranetový portál portal.svscr.cz (Sharepoint)
- Klientský portál SVS, Poskytovatel firma Seyfor, a.s.,

Rozsah bezpečnostního provozovaného SW

- IS pro správu nestruturovaných informací Varonis,

- IS pro zabezpečení uživatelských stanic EgoSecure,
- Správa identit
- SW produkty (FortiManager, FortiAnalyzer),
- Zabbix

1. Poskytování služeb bezpečnostního dohledového centra (BDC)

V prostředí SVS jsou implementovány nástroje pro zajištění sběru a vyhodnocení provozu infrastruktury zejména FortiAnalyzer, Varonis, EgoSecure, Citrix, Zabbix, Extreme Cloud IQ Site Engine a další. Objednatel požaduje poskytnutí dohledových a expertních bezpečnostních služeb v souvislosti s provozem BDC pro infrastrukturu Objednatele. Jedná se o infrastrukturu datového centra a centrální síťové infrastruktury, serverové a síťové infrastruktury regionálních pracovišť, provozovaných informačních systémů a služeb.

Služba BDC provádí kontinuální provozní monitoring a detekci potenciálního kybernetického bezpečnostního incidentu v režimu 24x7x365. Služba BDC může být provozována v prostředí Objednatele nebo Poskytovatele s tím, že Poskytovatel zajistí Objednateli plné právo přímého přístupu do BDC na takové úrovni, aby měl úplný a detailní přehled o nastavených konfiguracích a výstupech z monitoringu.

Služby budou poskytovány průběžně, na základě měsíčního paušálu.

Specifikace a parametry služeb BDC

- provoz dohledového centra 24x7x365, nonstop telefonická hotline obsluhovaná operátorem,
- proaktivní podpora provozu systémů a infrastruktury SVS operátorem dohledového centra od 6h do 17h, 365 dní v roce , zajištění reakce a eskalace dle eskalačních postupů,
- návrhy opatření k předcházení incidentů narušujících bezpečnost,
- řešení bezpečnostních incidentů a událostí,
- poskytování součinnosti regulační autoritě (NÚKIB) k posouzení úrovně bezpečnosti,
- export dat, provozních údajů (auditní stopa) spojených s provozem OIS SVS, Okbase, EIS, eSPIS dle vyžádání Objednatele,
- monitorování pokusů o průnik v rámci střeženého perimetru a ochrana proti nim,
- přímý zásah k omezení dopadů incidentu a koordinační činnost v rámci SVS,
- realizace procesu zvládání a ponaučení se (zvyšování bezpečnostního povědomí) z bezpečnostních incidentů,
- realizace zajištění kontinuity činností SVS při krizových situacích,
- zpracování logů o událostech z provozovaného HW a SW na síti,
- zpracování, korelace a vyhodnocení logů a flows v reálném čase,
- vyhodnocení detekce hrozeb APT a "Zero-Day" útoků, včetně behaviorální analýzy,
- monitorování chování v síti,
- identifikace a kategorizace zranitelností,
- informace o nalezené zranitelnosti, popis hrozby při jejím potenciálním zneužití a případné návrhy řešení, jak zranitelnost odstranit,
- vyhodnocování nalezených zranitelností a jejich prioritizace, eskalace,
- realizace změnových požadavků v rámci provozovaných monitorovacích systémů,
- týdenní provozní reporting.

2. Správa a podpora provozu serverové a síťové infrastruktury SVS

Služby uvedené v bodu 2. Správa a podpora provozu serverové a síťové infrastruktury SVS, zahrnují průběžné poskytování níže uvedených činností:

- a) instalace, konfigurace, aktualizace a kontrola provozovaného HW dle bodu 1. Přílohy 1 smlouvy, nebo HW, který tento HW nahradí v průběhu plnění Smlouvy;
- b) instalace, konfigurace, aktualizace a kontrola systémového SW dle bodu 2, Přílohy 1 smlouvy nebo SW, který tento SW nahradí v průběhu plnění Smlouvy;
- c) konfigurace centrálních politik (GPO, SCCM);
- d) kontrola funkce systému zálohování.

2.1. Klasifikace havarijních stavů

Pokud se v rámci poskytování služeb dle bodu 2. vyskytne situace, že bude monitoringem nebo Objednatelem identifikována nefunkčnost, bezpečnostní incident či událost, nazveme ji havarijním stavem.

Rozlišujeme 4 kategorie havarijních stavů:

Havarijní stav: kategorie A
Spravované prostředí Objednatele nebo jeho části nelze zcela nebo podstatným způsobem užívat vlivem neočekávané události nebo kybernetický incident/událost dle zákona 181/2014 Sb.
Havarijní stav: kategorie B
Spravované prostředí Objednatele, nebo jeho části, lze užívat, ale je degradována jeho funkčnost.
Havarijní stav: kategorie C
Ostatní incidenty/vady které nespadají do kategorií A a/nebo B a které nejsou způsobeny software třetích stran.
Havarijní stav: kategorie D
Incidenty/vady, které jsou způsobeny software třetích stran.

Pozn: Havarijní stavy způsobené třetí mocí, tzn. totálním zničením datového centra (požár, zemětřesení, výbuch, voda), nejsou řešeny touto Smlouvou.

2.2. Parametry SLA

Kategorie havarijních stavů	Potvrzení převzetí požadavku	Garantovaná doba zahájení prací	Garantovaná doba vyřešení po řádném nahlášení
A	do 1 hod.	2 hod.	Nejpozději do 24 hod.
B	do 1 hod.	4 hod.	Následující pracovní den
C	do 1 hod.	Následující pracovní den	Do 5 pracovních dnů
D	do 1 hod.	Následující pracovní den	BE (Best Effort) dle možností v co nejkratší době

Provozní doba této služby je ve dnech pondělí až pátek od 7.00 hod. do 17.00 hod.

Lhůty se počítají od nahlášení havarijního stavu Poskytovateli.

Dojde-li k nahlášení incidentu/havarijního stavu mimo provozní dobu, běží lhůty od okamžiku zahájení provozní doby.

Do doby vyřešení incidentu (havarijního stavu) se nezapočítává:

- a) čekání Poskytovatele na vyžádanou součinnost Objednatele,
- b) prodlevy způsobené závadami na zařízeních mimo rozsah systémů, na nichž Poskytovatel drží podporu,
- c) prodleva způsobená zásahem vyšší moci. Vyšší mocí se rozumí mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Poskytovatele, která Poskytovateli bránila ve splnění smluvní povinnosti.

2.3. Slevy z ceny za nedodržení podmínek SLA

U havarijních stavů má Objednatel oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli slevu z ceny Služeb za nedodržení parametrů SLA dle následující tabulky:

Kategorie incidentu	Výše slevy z ceny
A	15 000,- Kč
B	10 000,- Kč
C	5 000,- Kč
D	1 000,- Kč

Objednatel je oprávněn uplatnit slevu z ceny Služeb v měsíci, kdy mu na tuto slevu z ceny vzniklo právo, nebo v rámci následujících vyúčtování ceny Služeb.

3. Konzultační a analytická podpora provozu a rozvojových projektů Objednatele

Služba zahrnuje analytickou a konzultační činnost, podporu jiných projektů Objednatele, pokud tyto činnosti nepokrývají ostatní služby provozní podpory. Cílové oblasti, pro které budou čerpány služby konzultační a analytické podpory:

- Zpracování analýz, návrhových studií a zpráv v oblasti IT architektury sítí, serverové či bezpečnostní architektury v prostředí SVS.
- Zajištění součinnosti a podpory migrace ICT infrastruktury SVS do prostředí Cloudu jak pro potřeby Objednatele, tak pro další poskytovatele služeb Objednatele, spojených s migrací.
- Realizace ad hoc požadavků pro podporu provozu ICT infrastruktury SVS ve výše uvedených oblastech, které nejsou součástí vyjmenovaných činností.
- Řízení IT projektů v oblasti rozvoje či změn serverové a síťové infrastruktury.

Služby budou poskytovány formou ad-hoc služeb, tj. na vyžádání Objednatele, takto:

- a. Expertní práce v oblasti serverové infrastruktury Objednatele,
- b. Expertní práce v oblasti síťové infrastruktury Objednatele,
- c. FAZ – reporty: modifikace stávajících, vytváření nových,
- d. LOG – use case: modifikace stávajících, vytváření nových,
- e. BI – reporty: modifikace stávajících, vytváření nových,
- f. EA – modely, IT analýzy - úprava stávajících, vytváření nových,
- g. Testování DR a řešení obnovy prostředí po havárii,
- h. Migrace dat dle požadavků,
- i. Interní, externí penetrační testy,
- j. M365: migrační a rozvojové služby v dané oblasti,

Pozn: BI – bussines inteligence, DC – datové centrum, EA – Enterprise Architektura (jazyk ArchiMate), FAZ – FortiAnalyzer, LOG – LOGmanager, BDC – dohledové centrum.

4. Způsob zadávání požadavků

Objednatel může kontaktovat Poskytovatele minimálně tímto způsobem:

- prostřednictvím formuláře v aplikaci Helpdesk Poskytovatele dostupný 24x7x365,
- telefonem na hotline Poskytovatele dostupný 24x7x365,
- e-mailem na Poskytovatele dostupný 24x7x365,
- osobně při návštěvě v místě provozovny Poskytovatele.

4.1. Poskytování služeb helpdesku a hotline Poskytovatelem

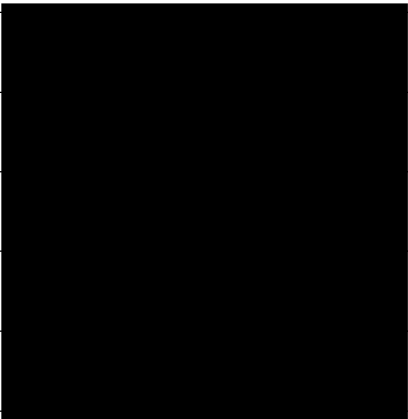
a) helpdesk

- webová aplikace provozovaná Poskytovatelem s vysokou dostupností,
- každý tiket a jakákoliv změna musí být evidována včetně času a původce,
- schvalovací řízení je součástí aplikace,
- tikety jsou automaticky distribuovány na jednotlivé řešitele Poskytovatele,
- počet uživatelů, řešitelů a schvalovatelů není omezen,
- aplikace má schopnost reportingu tiketů dále elektronicky zpracovatelných (MS Excel).

b) hotline

- hotline musí být provozována z České republiky s česky mluvícími operátory,
- hotline poskytuje na vyžádání informaci o průběhu řešení tiketu

Příloha č. 3 Smlouvy – Seznam členů realizačního týmu

	Pozice	Jméno a příjmení
1.	Vedoucí realizačního týmu	
2.	Expertní pracovník Logmanager a Zabbix	
3.	Manažer dohledového centra	
4.	Serverový specialista	
5.	Síťový specialista	