



## Smlouva o poskytování služeb

eidovaná u zhotovitele pod č. KSV15-139

eidovaná u objednatele pod č. 66/2015/JC

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

### I.

#### Smluvní strany

##### Zhotovitel:

**Kancelářské stroje s.r.o.**

se sídlem: Praha 10 - Vinohrady, Dykova 1068/9, PSČ 101 00

zapsaný: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem  
v Praze, oddíl C, vložka 84203

zastoupený: Michalem Hrubým, jednatelem

IČO: 26467658

DIČ: CZ26467658

bank. spojení: Komerční banka, a.s.

č. účtu: 51-1326370217/0100

(dále jen „zhotovitel“)

##### Objednatel:

**STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN, státní podnik**

se sídlem: Praha 1, Růžová 6, čp. 943, PSČ 110 00

zapsaný: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem  
v Praze, oddíl A LX, vložka 296

zastoupený: **Ing. Pavlem Novákem**, generálním ředitelem

IČO: 00001279

DIČ: CZ00001279

bank. spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

č. účtu: 200210002/2700

(dále jen „objednatel“)

(dále společně označováni jako „smluvní strany“)

Zmocněnci pro jednání smluvní a ekonomická:

za zhotovitele: **Michal Hrubý**, jednatel

za objednatele: **Ing. Pavel Novák**, generální ředitel

Zmocněnci pro jednání věcná a technická:

za zhotovitele: **Vilém Fencel**, vedoucí projektového oddělení

za objednatele: **Jan Hodík**, oddělení technické podpory

ROZDĚLOVNÍK	Distribuční síť ..... <i>13.8.2015</i>					
<i>SGŘ</i>	FŘ	PŘ	VŘ	<i>ĚPC</i>	OŘ	BŘ
<i>PRÚ</i>	ÚF	<i>ÚTP</i>	VV VZI	ŘÚRPS	ÚMO	BPT
ZÚ	ÚCK	ÚPM	ÚTPV	PK		
ÚIA	<i>ÚVÚ</i>	NL	VZ III			
<i>ÚVZ</i>		HS				
ÚŘJ		ÚIICT				



## II. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele provádět:
  - a) servis celého systému PSPK a správu HW a SW pro běh prostředí personalizace plastových karet (dále jen „zařízení PPK“, pokud z jednotlivých ustanovení této smlouvy nevyplývá něco jiného), včetně poskytování aktualizace a správy dohledových nástrojů prostředí PPK a zřízení služby HelpDesk;
  - b) pravidelnou údržbu a kontrolu zařízení PPK a jejich udržování v dobrém provozním stavu;  
a to v rozsahu a za podmínek uvedených v **příloze č. 1** této smlouvy a pro techniku uvedenou v **příloze č. 2** této smlouvy. Přílohy jsou nedílnou součástí této smlouvy.
2. Servisní činnost zařízení PPK podle odst. 1 písm. a) tohoto článku zahrnuje:
  - a) přijímání hlášení závad a poruch (dále jen „poruchy“) podle ustanovení čl. III odst. 4 této smlouvy;
  - b) evidenci oprav zařízení PPK na centrálním dispečinku zhotovitele včetně monitorování druhu a stavu poruchy a opravy;
  - c) poradenskou činnost.
3. Údržba a kontrola zařízení PPK podle odst. 1 písm. b) tohoto článku zahrnuje činnosti uvedené v **příloze č. 1** této smlouvy. Rozsah pravidelné údržby a kontroly zařízení PPK je specifikován v závislosti na jednotlivých druzích a službách zařízení PPK.

## III. Místo, doba a způsob plnění

1. Místem plnění je objekt objednatele na adrese STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN, státní podnik, Za Viaduktem 8, č.p. 1143, Praha 7 (úsek personalizačního centra).
2. Pokud z jednotlivých ustanovení této smlouvy, včetně **přílohy č. 1** této smlouvy, nevyplývá něco jiného, je základní dobou pro plnění předmětu této smlouvy pracovní den od 06:00 hod. do 17:00 hod.
3. Objednatel je povinen neprodleně vyrozumět zhotovitele, že zařízení PPK vyžaduje opravu nebo že nepracuje správně. Poruší-li objednatel tuto povinnost nebo nedodrží-li stanovené provozní podmínky zařízení PPK, neodpovídá zhotovitel za vzniklou škodu, je však povinen zařízení PPK uvést do funkčního stavu.
4. Objednatel bude hlásit zhotoviteli požadavek na servisní zásah v době podle odst. 2 tohoto článku (v pracovní dny v době od 06:00 hod. do 17:00 hod.):
  - a) na telefonním čísle **+420 225 308 804**
  - b) na e-mailové adrese **stc@kshelp.cz**

O případné změně výše uvedených údajů bude zhotovitel objednatele písemně informovat a zpětně ověřit převzetí těchto informací objednatelem.



5. Objednatel současně s žádostí o servisní zásah podle odst. 4 tohoto článku nebo bez zbytečného odkladu po ní zašle faxem nebo e-mailem zhotoviteli vyplněný list oprav. Vzor listu oprav je uveden v **příloze č. 3**, která je nedílnou součástí této smlouvy.
6. Zhotovitel bude po zaslání listu oprav objednatelem podle odst. 5 tohoto článku **reagovat do 2 (dvou) hodin zpětným hlášením s oznámením o začátku servisního zásahu**, a to na e-mailovou adresu kontaktních osob objednatele, uvedených v **příloze č. 4**, která je nedílnou součástí této smlouvy, nebo na faxové číslo **236 031 138**. O případné změně údajů uvedených v tomto odstavci, resp. v příloze č. 4, bude objednatel zhotovitele písemně informovat a zpětně ověřit převzetí informací zhotovitelem.
7. Rozsah poskytovaných služeb, reakční doby a další podmínky servisu jsou uvedeny v **příloze č. 1** této smlouvy.
8. Zhotovitel se zavazuje pracovat od začátku servisního zásahu na odstranění závady bez neopodstatněných prodlev, až do jejího úplného odstranění.
9. Zhotovitel se zavazuje předat objednateli předběžný časový plán údržby zařízení podle **přílohy č. 1** této smlouvy, a to vždy na příslušné čtvrtletí. Tento časový plán údržby předá zhotovitel objednateli nejpozději 1 týden před začátkem každého čtvrtletí.
10. Zhotovitel se zavazuje provádět ve spolupráci s objednatelem pololetní kontroly a odsouhlasení plnění předmětu smlouvy a časového plánu údržby podle odst. 9 tohoto článku.

#### IV.

#### Další práva a povinnosti smluvních stran

1. Objednatel je povinen zajistit, aby softwarové vybavení zařízení PPK bylo nepozměněné a řádně nainstalované.
2. Objednatel je dále povinen dodržovat provozní podmínky zařízení PPK. Není-li stanoveno jinak, platí obecné provozní podmínky pro výpočetní techniku, a to:
  - a) provozní teplota 18°C – 25°C,
  - b) minimální a maximální teplota (krátkodobě) 5°C – 40°C,
  - c) provozní relativní vlhkost do 70 % bez kondenzace,
  - d) maximální relativní vlhkost (krátkodobě) 85 % bez kondenzace,
  - e) napětí 230 V ± 10 %,
  - f) frekvence 50 Hz ± 5 %.
3. Zhotovitel prohlašuje, že:
  - a) všechny osoby, jejichž prostřednictvím bude zhotovitel poskytovat objednateli služby podle této smlouvy, budou buď zaměstnanci zhotovitele, nebo jím pověřeného subdodavatele (dále jen „zaměstnanci zhotovitele“).
  - b) poučil své zaměstnance o dodržování obecně platných právních předpisů v oblasti BOZP a PO. Tyto předpisy jsou zaměstnanci zhotovitele povinni dodržovat po celou dobu své činnosti v místě poskytování služeb.



4. Objednatel je povinen zejména:
  - a) zajistit pro zaměstnance zhotovitele vstup do všech prostor potřebných k poskytování služeb podle této smlouvy a odstranit překážky, které by bránily v přístupu do těchto prostor;
  - b) poskytnout zaměstnancům zhotovitele potřebnou součinnost. Seznam kontaktních osob objednatele je uveden v **příloze č. 4** této smlouvy;
  - c) provádět úpravy nebo opravy na zařízení PPK jen po předchozím písemném souhlasu zhotovitele, popř. výrobce zařízení PPK;
  - d) chránit svá uživatelská data způsobem, který zabrání jejich ztrátě nebo zničení;
  - e) udržovat záložní kopie veškerého provozovaného software v souladu s platnými právními předpisy tak, aby byly přístupné v případě, že budou nutné k plnění předmětu smlouvy;
  - f) oznámit zhotoviteli úmysl přestěhovat zařízení PPK.
5. K účelu uvedenému v odstavci 5 písm. f) tohoto článku je zhotovitel povinen bez zbytečného odkladu sdělit písemně objednateli podmínky, za nichž lze přestěhování zařízení PPK uskutečnit. Na jeho žádost bude zhotoviteli umožněno dohlížet na odinstalování a opětovnou instalaci zařízení PPK nebo tuto práci přímo provede, a to za cenu podle hodinových sazeb uvedených v **příloze č. 1** této smlouvy.

## **V.** **Cena**

1. Cena za předmět smlouvy uvedený v čl. II této smlouvy je stanovena v závislosti na garantované době příslušných úkonů u jednotlivých druhů zařízení a služeb PPK. Výše a způsob stanovení ceny jsou uvedeny v **příloze č. 1** této smlouvy; stanovené částky se rozumí včetně dopravného.
2. Zhotovitel bude poskytovat služby podle článku II této smlouvy v rozsahu předplaceného počtu hodin stanoveného v **příloze č. 1** této smlouvy, přičemž hodinou se pro účely této smlouvy rozumí doba 60 minut. V případě, že objednatel nevyčerpá v časovém období uvedeném v **příloze č. 1** této smlouvy předplacený počet hodin uvedený v předchozí větě, je objednatel oprávněn nevyčerpané hodiny v členění podle jednotlivých druhů služeb uvedených v **příloze č. 1** této smlouvy převést do dalšího období. Předplacené hodiny lze čerpat pouze na servisní zásahy ve stejné kategorii služeb. Objednatel není oprávněn nevyčerpané hodiny převést do dalšího kalendářního roku.
3. Cena použitého materiálu a náhradních dílů bude účtována samostatně podle platného ceníku zhotovitele.
4. V případě, že zhotovitel nebude plnit lhůty stanovené v příloze č. 1 této smlouvy o více než 2 (dvě) hodiny má objednatel právo na slevu ve výši 25 % z ceny poskytnuté služby.
5. Ceny uvedené v **příloze č. 1** této smlouvy jsou bez DPH.
6. DPH bude účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
7. Případnou valorizaci cen uvedených v **příloze č. 1** této smlouvy lze provádět na základě vzájemné dohody obou smluvních stran, a to formou písemného dodatku k této smlouvě.



## VI. Platební podmínky

1. Právo zhotovitele vystavit daňový doklad (fakturu) za činnosti uvedené v čl. II této smlouvy za uplynulý kalendářní měsíc vzniká zhotoviteli první pracovní den následujícího kalendářního měsíce; daňový doklad (fakturu) zhotovitel odešle tak, aby ji objednatel obdržel zpravidla do 5. kalendářního dne následujícího měsíce. Přílohou daňového dokladu (faktury) budou kopie listů oprav, vždy schválené pověřeným zaměstnancem objednatele. Vzor listu oprav je uveden v příloze č. 3 této smlouvy. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den kalendářního měsíce, za který jsou činnosti uvedené v čl. II této smlouvy provedeny.
2. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat evidenční číslo této smlouvy a veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPH“), a § 435 občanského zákoníku.
3. Objednatel předá platební příkaz k úhradě faktury bance tak, aby fakturovaná částka byla připsána na účet zhotovitele nejpozději poslední den lhůty splatnosti, kterou zhotovitel uvede na řádně vystavené faktuře. Lhůta splatnosti bude činit 30 kalendářních dnů ode dne vystavení faktury.
4. Objednatel je oprávněn do data splatnosti daňový doklad (fakturu) vrátit, jestliže obsahuje nesprávné údaje nebo neobsahuje některou ze stanovených, popř. dohodnutých náležitostí. Zhotovitel v takovém případě vystaví nový daňový doklad (fakturu); lhůta splatnosti běží v tomto případě ode dne doručení nového (opraveného) daňového dokladu (faktury) objednateli.
5. Zhotovitel, poskytovatel zdanitelného plnění, je povinen bezprostředně, nejpozději do dvou pracovních dnů od zjištění insolvence nebo hrozby jejího vzniku, popř. od vydání rozhodnutí správce daně, že je zhotovitel nespolehlivým plátcem dle § 106a ZDPH, oznámit takovou skutečnost prokazatelně objednateli, příjemci zdanitelného plnění. Porušení této povinnosti je smluvními stranami považováno za podstatné porušení této smlouvy.
6. Zhotovitel se zavazuje, že bankovní účet jím určený pro zaplacení jakéhokoli závazku objednatele na základě této smlouvy bude od data podpisu této smlouvy do ukončení její platnosti zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 ZDPH, v opačném případě je zhotovitel povinen sdělit objednateli jiný bankovní účet řádně zveřejněný ve smyslu § 96 ZDPH. Pokud bude zhotovitel označen správcem daně za nespolehlivého plátce ve smyslu § 106a ZDPH, zavazuje se zároveň o této skutečnosti neprodleně písemně informovat objednatele spolu s uvedením data, kdy tato skutečnost nastala.
7. Pokud objednateli vznikne podle § 109 ZDPH ručení za nezaplacenou DPH z přijatého zdanitelného plnění od zhotovitele, nebo se objednatel důvodně domnívá, že tyto skutečnosti nastaly nebo mohli nastat, má objednatel právo bez souhlasu zhotovitele uplatnit postup zvláštního způsobu zajištění daně, tzn., že je objednatel oprávněn odvést částku DPH podle daňového dokladu (faktury) vystaveného zhotovitelem přímo příslušnému finančnímu úřadu, a to v návaznosti na § 109 a § 109a ZDPH.
8. Úhradou DPH na účet finančního úřadu se pohledávka zhotovitele vůči objednateli v částce uhrazené DPH považuje bez ohledu na další ustanovení této smlouvy za uhrazenou. Zároveň je objednatel povinen zhotovitele o takové úhradě bezprostředně po jejím uskutečnění písemně informovat.



## **VII.** **Sankce**

1. V případě prodlení objednatele s úhradou daňového dokladu (faktury) vzniká zhotoviteli v souladu s § 1970 občanského zákoníku právo na úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
2. Bude-li zhotovitel v prodlení s plněním lhůty podle čl. III odst. 6 této smlouvy nebo lhůt uvedených v **příloze č. 1** této smlouvy o více než 2 hodiny, vzniká objednateli právo na smluvní pokutu ve výši **5.000,- Kč za každých i započatých 24 hodin prodlení**.
3. Pokud zhotovitel během servisního zásahu svým neodborným zásahem způsobí ztrátu dat, aniž by předem vyzval objednatele k jejich zazálohování, zaplatí objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč.
4. Obě smluvní strany se zavazují před uplatněním nároku na zaplacení úroku z prodlení nebo smluvní pokuty podle tohoto článku písemně vyzvat druhou stranu k podání vysvětlení.
5. Smluvní pokuty i úrok z prodlení podle tohoto článku jsou splatné do 14 dnů ode dne doručení faktury vystavené na jejich uhrazení. Uplatněním smluvní pokuty není dotčen ani omezen nárok poškozené smluvní strany na náhradu vzniklé škody v plném rozsahu, § 2050 občanského zákoníku se tak neuplatní.

## **VIII.** **Součinnost smluvních stran**

1. K řádnému splnění předmětu smlouvy objednatel zajistí pro zhotovitele zejména:
  - a) vstup zaměstnancům zhotovitele do objektu objednatele v době potřebné k poskytování služeb podle této smlouvy, tj. i v mimopracovní době,
  - b) poučení zaměstnanců zhotovitele o dodržování ochranných a bezpečnostních opatření v objektu objednatele,
  - c) místo k bezpečnému uložení servisní dokumentace a nezbytného servisního příslušenství k provádění díla podle této smlouvy, pokud je zhotovitel bude potřebovat.
2. Zaměstnanci zhotovitele jsou zejména:
  - a) oprávněni vstupovat pouze do těch prostorů v objektu objednatele, které budou dohodnuty mezi zmocněnci pro jednání věcná a technická obou smluvních stran,
  - b) povinni nosit viditelně průkazy pro vstup do objektu objednatele a mít u sebe platný průkaz totožnosti,
  - c) povinni zdržet se vynášení jakýchkoli dat souvisejících s výrobou, jak na datových nosičích, tak v písemné podobě,
  - d) povinni dodržovat veškeré platné právní předpisy (zejména zákoník práce a bezpečnostní předpisy) a interní směrnice a předpisy objednatele.
3. Objednatel podnikne nezbytná opatření pro ochranu osob a věcí na místě poskytování služeb podle této smlouvy. Je rovněž povinen informovat vedoucího zaměstnance zhotovitele o platných bezpečnostních předpisech, pokud tyto mají význam pro činnost zaměstnanců zhotovitele. Objednatel zhotoviteli podá zprávu o případech, kdy jeho zaměstnanci tyto



bezpečnostní předpisy porušili. V případě závažného porušení bezpečnostních předpisů ze strany zaměstnance zhotovitele může objednatel odmítnout, aby se tato osoba dále podílela na poskytování služeb dle této smlouvy, a odepřít jí přístup do svého objektu.

## **IX.** **Záruky**

1. Zhotovitel odpovídá za to, že služby dle této smlouvy budou poskytovány s nejvyšší odborností a v souladu s platnými normami ČSN i právními předpisy vztahujícími se k předmětu plnění a že všechny reklamované chybné výkony, které způsobil, neprodleně odstraní. Náklady na odstranění chybných výkonů nese zhotovitel.
2. Zhotovitel je povinen používat při plnění předmětu této smlouvy pouze originální SW, díly a materiály, pokud se v jednotlivých případech smluvní strany nedohodnou písemně jinak.

## **X.** **Zvláštní ujednání**

1. Materiály použité zhotovitelem ke splnění předmětu této smlouvy, např. dokumentace, schémata, zkušební zařízení, software a příslušná média, jsou a zůstávají výhradním vlastnictvím zhotovitele a slouží k jeho výhradnímu použití.
2. Žádný materiál chráněný autorským právem nesmí být v jakékoli podobě reprodukován.
3. Žádná smluvní strana této smlouvy není oprávněna postoupit třetí osobě tuto smlouvu, ani jakákoliv práva či povinnosti z ní plynoucí bez předchozího písemného souhlasu druhé strany. Zhotovitel však je oprávněn k plnění předmětu této smlouvy i prostřednictvím subdodavatelů, aniž by se tím zbavoval povinností a odpovědnosti z této smlouvy vyplývajících.

## **XI.** **Odstoupení od smlouvy**

Jestliže kterákoli smluvní strana této smlouvy nedodrží své závazky dané touto smlouvou a v takovém jednání pokračuje po dobu 30 (třicet) dní od obdržení písemného upozornění druhé smluvní strany na tuto skutečnost, může druhá smluvní strana odstoupit od smlouvy vcelku nebo v související části, aniž by se zbavovala jakýchkoliv svých jiných práv.

## **XII.** **Doba platnosti smlouvy**

1. Tato smlouva se uzavírá **na dobu neurčitou** a lze ji ukončit:
  - a) písemnou dohodou smluvních stran,
  - b) písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran i bez udání důvodu, a to s tříměsíční výpovědní dobou.
2. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně a končí uplynutím posledního dne příslušného kalendářního měsíce.



### **XIII.** **Řešení sporů**

1. Smluvní strany se zavazují řešit spory vzniklé z tohoto smluvního vztahu především smírně, jednáním.
2. Nepodaří-li se spor vyřešit jednáním, má kterákoli smluvní strana právo předložit spor k rozhodnutí soudu. Smluvní strany sjednávají, že místně příslušným soudem pro rozhodování ve sporech vzniklých z tohoto smluvního vztahu je soud příslušný podle sídla objednatele.

### **XIV.** **Ustanovení společná a závěrečná**

1. Smluvní vztahy výslovně neupravené v této smlouvě se řídí občanským zákoníkem v platném znění a předpisy souvisejícími.
2. Specifikace práv a povinností smluvních stran, vztahujících se k ochraně informací, je upravena ve smlouvě o zachování mlčenlivosti, která je u objednatele evidována pod č. 67/2015/JC a u zhotovitele pod č. KSV15-140.
3. Tuto smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými dodatky takto označovanými, číslovanými vzestupnou řadou a po dohodě obou smluvních stran. Jiná ujednání, s výjimkou stanovenou v čl. III odst. 6 a v čl. IX odst. 2 této smlouvy, jsou neplatná.
4. Práva a závazky z této smlouvy přecházejí na případné právní nástupce smluvních stran.
5. Tato smlouva je vyhotovena ve 3 (třech) výtiscích s platností originálu, z nichž objednatel obdrží 2 (dva) výtisky a zhotovitel obdrží 1 (jeden) výtisk.
6. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2016.
7. V souladu s ustanovením § 147a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, bude tato smlouva uveřejněna zadavatelem na profilu zadavatele.

Přílohy:      č. 1 – Seznam služeb  
                  č. 2 – Seznam techniky  
                  č. 3 – List opravy - VZOR  
                  č. 4 – Seznam kontaktních osob objednatele

V Praze, dne 30.4. 2015

V Praze, dne 5.4. 2015



  
**Ing. Pavel Novák**  
generální ředitel  
STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN, státní podnik

  
**Michal Hrubý**  
jednatel  
Kancelářské stroje s.r.o.



## A. Poskytování servisních služeb - měsíčně:

### Správa HW a SW pro běh prostředí PPK

Jedná se o veškeré úkony prováděné v infrastruktuře objednatele, a to lokálním přístupem během pravidelné **měsíční plánované návštěvy** či na základě dlouhodobě plánovaných akcí. Tato služba se dále dělí na tyto oblasti:

#### Administrace hardwaru

- Obecná kontrola hardwaru (kontrola logů OS, VMWare, Backup, aplikace)
- Konfigurace serverů (disková pole RAID, paměť, procesory, atd...)
- Konfigurace zdrojů záložního napájení (UPS)
- Testování hardwaru (detekce závady HW na základě logů)
- Upgrade firmwaru hardwaru

#### Administrace OS a aplikací (softwaru)

- Správa OS Windows a VMWare ESX na úrovni operačního systému a správa „console“ OS
- Správa vybraných aplikací (VMWare VirtualCenter)
- Správa událostí operačních systémů, jejich interpretace, analýza a řešení problémových stavů

#### Správa datových úložišť

- Konfigurace a testování diskových polí SAN založených na technologii FC a SAS
- Konfigurace a testování páskového zálohovacího zařízení
- Konfigurace a testování datových sítí SAN (FC a SAS)
- Optimalizace výkonnosti a datových prostorů v rámci storage serveru (efektivita provozu)

Seznam zařízení pro tuto službu je uveden v příloze č. 2.

**Předplacený počet hodin služby:** 6 hodin/měsíc  
**Službu provozuje:** technik zhotovitele

**Cena služby:** 9.000,-Kč

### Správa dohledových nástrojů prostředí PPK

Jedná se o veškeré úkony spojené s aktualizací, konfigurací, testováním a nastavením dohledových systémů použitých v prostředí PPK, tj. Nagiosu a IBM Directoru. Veškeré úkony se provádí lokálním přístupem během pravidelné **měsíční plánované návštěvy** či na základě dlouhodobě plánovaných akcí. Tato služba se dále dělí na tyto oblasti:

#### Správa systému Nagios

- Udržování a aktualizace sledovaných objektů – tzv. hosts
- Rekonfigurace a úprava nastavení vzhledem k aktuálnímu stavu IT infrastruktury
- Aktualizace aplikace a všech součástí na aktuální doporučené a certifikované verze
- Testování funkčnosti a korektního chování dohledu

#### Správa systému IBM Director

- Udržování a aktualizace sledovaných objektů – tzv. hosts
- Rekonfigurace a úprava nastavení vzhledem k aktuálnímu stavu IT infrastruktury
- Aktualizace aplikace a všech součástí na aktuální doporučené a certifikované verze
- Testování funkčnosti a korektního chování dohledu

Seznam zařízení pro tuto službu je uveden v příloze č. 2.

**Předplacený počet hodin služby:** 3 hodiny/měsíc  
**Službu provozuje:** technik specialista zhotovitele

**Cena služby:** 4.500,-Kč

## Helpdesk

Služba poskytování podpory IT administrátorům objednatele. Tito zaměstnanci mohou využít připojení na portál aplikace Helpdesk, případně využít možnosti telefonické podpory Hotline v urgentních případech. Požadavky zadané do systému Helpdesk **na formuláři listu oprav** (přes e-mail či webový formulář na adrese Helpdesku), nebo telefonické hotline, jsou dle sjednané reakční doby odbaveny technikem zhotovitele v rámci definovaných kompetencí.

Seznam zadaných požadavků, tzv. „tiketů“ a jejich řešení je obsažen v pravidelném měsíčním reportu.

## Pokrytí služby

Servisní pokrytí:

standardně: 5 dnů v týdnu (pouze pracovní dny) 11 hodin denně v době od 6:00-17:00 hod.  
- zahrnuto v paušální ceně

## Doba odezvy (reakční doba): 2 hodiny

Reakční dobou se rozumí doba od nahlášení problému do zahájení řešení problému

Seznam zařízení pro tuto službu je uveden v příloze č. 2.

## Kvalita služeb

**Standardní úroveň:** Dodržení reakční doby do 2 hodin od prokazatelného nahlášení požadavku.

**Kritická úroveň:** Nedodržení 2x reakční doby v jednom měsíci = **sleva 25 % z ceny za standardní úroveň služby**

**Službu provozuje:** technik zhotovitele

## Finanční ocenění služby (měsíční cena)

**Standardní úroveň služby:** 16.000,-Kč

## B. Poskytování servisních služeb - pololetně:

### Metodické řízení a nastavení procesu zálohování

V rámci této služby bude prováděno metodické řízení a nastavení procesu zálohování dat. Součástí této služby je provádění testování kompletní obnovy dat, a to s pololetní periodou.

Tato služba je poskytována pro zálohovací systémy založené na technologii VMWare Consolidated Backup a Symantec Backup Exec.

Výstupem této služby bude report o testování obnovy zálohy, případně změna metodiky procesu zálohování. Výstupy budou předloženy vždy nejpozději do jednoho měsíce od ukončení testování.

### Předpokládaná součinnost objednatele

Přidělení zálohovacích, tzv. „backup“, práv pro všechny systémy, které se budou zálohovat, zhotoviteli. Definice zálohovaných dat a zálohovací politiky.

Zhotovitel bude informován nejpozději do 2 pracovních dnů o případných změnách, které by mohly mít vliv na zálohování, tj. např. změna infrastruktury, bezpečnostních pravidel, či interních směrnic týkajících se zálohovací politiky.

### Objem služeb

Zálohovány budou operační systémy PSPK a data aplikací.

**Předplacený počet hodin služby:** 14 hodin/pololetí

**Službu provozuje:** technik zhotovitele

**Cena služby:** 20.000,-Kč

## Dokumentační služby

Obsahují garanci jednou za **pololetí aktualizovat** dokumentaci infrastruktury.

Dokumentace pokrývá tyto oblasti:

- Seznam a přehled instalovaného HW
- Detailní informace o zapojení HW
- Seznam instalovaných serverových aplikací
- Schéma sítě LAN
- Schéma sítě SAN
- Schéma storage systémů (diskových serverů i zálohovacích knihoven)
- Popis správy IT infrastruktury – navigace
- Kompletní seznam hesel pro management (elektronicky šifrovaný)
- Zálohy a konfigurace všech zařízení
- Kontakty na zodpovědné osoby

Dokumentace bude poskytována formou publikačního systému (bezpečný uzavřený intranet)  
Dokumentace bude poskytnuta vždy nejpozději do jednoho měsíce od ukončení pololetí.

Seznam zařízení je uveden v příloze č. 2

### Kvalita služeb

**Standardní úroveň:** Včasné předkládání aktualizací dokumentace

**Kritická úroveň:** Zpoždění předložení dokumentace o více jak jeden měsíc = **sleva 25 % z ceny za standardní úroveň služby**

**Předplacený počet hodin služby:** 7 hodin/pololetí

**Službu provozuje:** technik specialista zhotovitele

### Finanční ocenění služby (pololetní cena)

**Standardní úroveň služby:** **10.000,-Kč**

## Sběr a analýza výkonnostních a kapacitních parametrů, včetně plánování změn a rozvoje infrastruktury IT

Jedná se o pravidelný sběr všech podstatných dat vypovídajících o chodu hardwaru, virtualizační vrstvy, operačních systémů i aplikací kompletního IT prostředí pro běh PPK. Data jsou ukládána pravidelně s předem nastavenou frekvencí a posléze analyzována. Výstupem jsou pravidelné **pololetní zprávy (tzv. reporty)**, které přináší informace nejen o aktuálním stavu infrastruktury a jejím využití, ale i projektované trendy do budoucna. Jedná se o informace vztažené k výkonu, kapacitě, dostupnosti a celkové spolehlivosti infrastruktury, na jejichž základě lze hodnotit úroveň služby pro potřeby SLA. Výstupem služby bude manažerské shrnutí.

Tato služba dále převádí zodpovědnost za měření výkonnosti systémů a plánování změn v infrastruktuře IT pro běh prostředí PPK na stranu zhotovitele a poskytuje objednateli záruku dostupnosti aktualizovaných plánů pro budoucí rozvoj a konfigurační změny kompletní infrastruktury. Tato služba je poskytována pro všechny produkční systémy, řídicí i zálohovací systémy, které tvoří prostředí pro běh PPK. Služba poskytuje návrhy zdokonalení infrastruktury, návrhy výměny hardwaru či nákupu nových technologií a jejich začlenění do infrastruktury objednatele.

Jedná se zejména o sledování následujících spojitých dat a trendů:

Utilizace a stav hardwaru

- Zjišťování a monitorování stavu prostředí PSPK
- Zatížení procesorů
- Zatížení paměti
- Obsazený a dostupný prostor na datových úložištích

- I/O operace na diskových řadičích
- I/O operace na síťových kartách
- Spolehlivost hardwaru (podíl odstávek způsobených chybami hardwaru)

#### Utilizace a distribuce výkonu virtualizační vrstvy

- Zatížení procesorů
- Zatížení paměti
- I/O operace na diskových řadičích
- I/O operace na síťových kartách
- Rozložení a využívání prioritizace v přístupu k systémovým zdrojům
- Dostupnost a funkčnost optimalizační technologie VMWare clusteru DRS
- Dostupnost a funkčnost technologie zajišťující vysokou dostupnost VMWare HA
- Spolehlivost virtualizační vrstvy (podíl odstávek způsobených chybami virtualizační vrstvy)

#### Utilizace a stav virtuálních serverů

- Zatížení procesorů
- Zatížení paměti
- Obsazený a dostupný prostor na virtuálních datových úložištích
- I/O operace na virtuálních diskových řadičích
- I/O operace na virtuálních síťových kartách
- Spolehlivost operačního systému (podíl odstávek způsobených chybami operačního systému)

Výstupy budou předloženy vždy nejpozději do jednoho měsíce od ukončení měření.

Seznam zařízení je uveden v příloze č. 2

#### Kvalita služeb

**Standardní úroveň:** Včasné předložení výstupů

**Kritická úroveň:** Zpoždění výstupů o více jak jeden měsíc = **sleva 25 % z ceny za standardní úroveň služby**

**Předplacený počet hodin služby:** 7 hodin/pololetí

**Službu provozuje:** technik specialista zhotovitele

#### Finanční ocenění služby (pololetní cena)

**Standardní úroveň služby:** **14.000,-Kč**

## Řízení plánů pro vysokou dostupnost, obnovu provozu a jejich testování

V rámci této služby bude prováděno metodické řízení plánů pro vysokou dostupnost a její nastavení. Součástí této služby je provádění testování vysoké dostupnosti, a to s pololetní periodou.

Výstupem této služby je zpráva a návrh na případné změny.

Výstupy budou předloženy vždy nejpozději do jednoho měsíce od provedení testů.

#### Předpokládaná součinnost objednatele

Zhotovitel bude informován nejpozději do 2 pracovních dnů o případných změnách, které by mohly mít vliv na dostupnost, tj. např. změna infrastruktury, bezpečnostních pravidel, interních směrnic, požadovaných dostupností systémů apod.

Seznam zařízení je uveden v příloze č. 2

#### Kvalita služeb

**Standardní úroveň:** Včasné předložení výstupů

**Kritická úroveň:** Zpoždění výstupů o více jak jeden měsíc = **sleva 25 % z ceny za standardní úroveň služby**

**Předplacený počet hodin služby:** 8 hodin/pololetí

**Službu provozuje:** technik specialista zhotovitele

**Finanční ocenění služby (pololetní cena)**

**Standardní úroveň služby:** 16.000,-Kč

**Hodinové sazby nad rámec poskytovaných služeb:**

**Cena za práci technika při servisním zásahu**

Cena za 1 hodinu práce technika zhotovitele při servisním zásahu nad rámec placených služeb výše uvedených činností.

Jedná se o nadpráce při běžných měsíčních kontrolách, zásahy v OS Windows, virtualizační vrstvě VMWare, běžná konfigurace HW, zálohování.

Hodinová sazba za každou započatou hodinu: 1.500,-Kč

**Cena za práci technika specialisty**

Cena za 1 hodinu práce technika specialisty zhotovitele nad rámec placených služeb výše uvedených činností.

Jedná se o nadpráce při řešení problematiky Oracle, dohledových nástrojů, dokumentační a procesní práce.

Hodinová sazba za každou započatou hodinu: 1.500,-Kč

**KS Helpdesk (OTRS)**

**Pokrytí služby**

**nadstandardně:**

v režimu 24x7 (24 hodin, 7 dní v týdnu)



- účtováno nad rámec paušální ceny v sazbě: 2.500,-Kč

Tato nadstandardní služba bude objednatelům objednána minimálně 3 dny předem na dobu minimálně 5 dní.

## Seznam techniky

#	Popis	Typ	Face	PN/SN	Název	OS
1	IBM BladeCenter H	BC	chassi	88524XG		N/A
2	IBM blade 1	HS21	blade server	8853A1G		VMware ESX
3	IBM blade 2	HS21	blade server	8853A1G		VMware ESX
4	IBM blade 3	HS21	blade server	8853A1G		VMware ESX
5	IBM blade 4	HS21	blade server	8853L1G		W2003 Server Std.
6	Backup - zálohovací - proxy server	X3550	rack server	797821G		W2003 Server Std.
7	Management server	X3550	rack server	797821G		W2003 Server Std.
8	Zálohovací knihovna	TS3100	zál. knihovna	3573F3S		N/A
9	Rack - skříň + příslušenství	S242U	racková skříň	93074RX		N/A
10	IBM Storage server DS3400	DS3400	storage server	1726HC4		N/A
11	UPS	10000XHV	UPS	21304RX		N/A
12	IBM System Storage EXP3000	EXP3000	storage server	1727HC1		N/A
13	IBM System Storage EXP3000	EXP3000	storage server	1727HC1		N/A
14	IBM blade	HS2	blade server	8853G3G		

## VZOR

	<b>Kancelářské stroje</b>	<h1>LIST OPRAVY</h1>		
<b>STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN</b> státní podnik úsek personalizačního centra Za Viaduktem 8, Praha 7 Tel. : +420/236 031 128				
Požadavek přijal:			Číslo opravy	
Oprava objednána dne, čas :				Šedou plochu vyplní STC
Jméno objednavatele:		operátor zařízení:		
Zařízení:				
Výrobní číslo:		STOP zařízení: * ANO NE		
Popis závady nebo foto obrazovky dohledu v příloze:				
Diagnostika problému:				
Jméno technika:				
Průběh opravy:				
Oprava dokončena:		* ANO		NE
Datum - čas objednání opravy:				
Datum - čas začátku opravy:				
Datum - čas ukončení opravy:				
Použitý materiál při opravě:		* ANO		NE
Reference	Popis		Počet	
Kancelářské stroje s.r.o.		STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN, státní podnik úsek personalizačního centra		
Jméno:		Jméno:		
Podpis:		Podpis:		

\* nehodící se škrtněte

## Seznam kontaktních osob objednatele v úseku personalizačního centra STC

Seznam pracovníků objednatele oprávněných k objednání servisního zásahu, případně k odsouhlasení věcných dispozic:

Jméno a příjmení	Funkce	Pravomoc	Telefon	Fax	E-mail
Ladislav Veselý	ředitel ÚPC	- objednání servisního zásahu pro odstranění závady a uvedení systému do provozu	236 031 131	236 031 138	<a href="mailto:vesely.ladislav@stc.cz">vesely.ladislav@stc.cz</a>
Jan Hodík	vedoucí oddělení technické podpory		236 031 222	236 031 407	<a href="mailto:hodik.jan@stc.cz">hodik.jan@stc.cz</a>
Věra Vybíralová	referent oddělení technické podpory		236 031 333		<a href="mailto:vybiralova.vera@stc.cz">vybiralova.vera@stc.cz</a>
Michal Kuba, Dis	mistr provozu personalizace karet	- objednání SW úprav dle požadavku zákazníka objednatele	236 031 122	236 031 138	<a href="mailto:kuba.michal@stc.cz">kuba.michal@stc.cz</a>
Jaroslav Hála	operátor IS		236 031 120	236 031 138	<a href="mailto:hala.jaroslav@stc.cz">hala.jaroslav@stc.cz</a>
Jiří Flégr	administrátor IS pro výrobu ŘP	- objednání požadavku na rozšíření funkcionality systému			<a href="mailto:flegr.jiri@stc.cz">flegr.jiri@stc.cz</a>
Zdeněk Křicner			236 031 126	236 031 138	<a href="mailto:kricner.zdenek@stc.cz">kricner.zdenek@stc.cz</a>
Vilém Fiala					<a href="mailto:fiala.vilem@stc.cz">fiala.vilem@stc.cz</a>

V případě nepřítomnosti všech jmenovaných bude písemně oznámen jiný určený zaměstnanec objednatele.