

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

DALET – údržba vysílacích systémů

Č.\_CISLO\_SMLOUVY\_

### Český rozhlas

zřízený zákonem č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu

nezapíše se do obchodního rejstříku

se sídlem Vinohradská 12, 120 99 Praha 2

zastoupený: Mgr. Reném Zavoralem, generálním ředitelem

IČO 45245053, DIČ CZ45245053

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., č. ú.: 1001040797/5500

zástupce pro věcná jednání Pavel Balíček

tel.: +420 221 553 254

e-mail: pavel.balicek@rozhlas.cz

(dále jen jako „objednatel“)

a

[DOPLNIT JMÉNO A PŘÍJMENÍ NEBO FIRMU POSKYTOVATELE]

[DOPLNIT ZÁPIS POSKYTOVATELE VE VEŘEJNÉM REJSTŘÍKU]

[DOPLNIT MÍSTO PODNIKÁNÍ/BYDLIŠTĚ/SÍDLO POSKYTOVATELE]

[V PŘÍPADĚ PRÁVNICKÉ OSOBY DOPLNIT ZÁSTUPCE]

IČO [DOPLNIT], DIČ [DOPLNIT]

bankovní spojení: [DOPLNIT], č.ú.: [DOPLNIT]

zástupce pro věcná jednání [DOPLNIT]

tel.: +420[DOPLNIT]

e-mail: [DOPLNIT]

(dále jen jako „poskytovatel“)

(dále společně jako „smluvní strany“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2, § 2586 a násl. a § 2631 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen jako „smlouva“)

### Preamble

Tato smlouva upravuje podmínky týkající se zadání nadlimitní veřejné zakázky č. j. **VZ39/2020** s názvem „**DALET – údržba vysílacích systémů**“ na poskytnutí služeb a upravuje vzájemné vztahy mezi objednatelem a poskytovatelem.

### I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je povinnost poskytovatele poskytovat objednateli služby spočívající v poskytování **údržby vysílacích systémů DALET, tedy v poskytování kompletní a komplexní podpory jednotlivých technologických vrstev centrální**

**infrastruktury nacházející se pod úrovní systému Dalet a s nimi spojených služeb, a povinnost objednatele platit za poskytované služby sjednanou cenu.**

2. Služby podpory systému Dalet budou poskytovány vůči jednotlivým technologickým vrstvám v následujícím rozdělení:
  - a) Hardwarové vrstvy centrální infrastruktury
    - 1.1 Vrstva serverů
    - 1.2 Vrstva diskových polí
    - 1.3 Vrstva SAN
    - 1.4 Vrstva HP SAN Virtualization Services Platform
    - 1.5 Vrstva LAN
  - b) Softwarové vrstvy centrální infrastruktury
    - 2.1 Virtualizační vrstva
    - 2.2 Vrstva zálohování a monitoringu
    - 2.3 Administrátorská vrstva
  - c) Požadované komplexní servisní služby.
3. Specifikace služeb, jakož i podmínky jejich provádění, jsou blíže specifikovány v příloze č. 2 „Technická specifikace“ této smlouvy. V této příloze je rovněž uveden seznam podporovaných zařízení. Zařízením se rozumí jednotlivá HW zařízení a k nim příslušný SW, tvořící s HW zařízeními příslušné funkční celky, které jsou součástí výše uvedeného vysílacího systému Dalet.
4. V případě, že je poskytovatel povinen dle specifikace uvedené v příloze této smlouvy jako součást své povinnosti dodat objednateli jakékoliv zboží, je toto dodání zboží součástí služeb (a je zahrnuto v ceně) a bez jeho dodání nejsou služby řádně splněny.
5. Objednatel je oprávněn trvat na tom, že servisní zásahy, konzultační a školicí služby budou provádět zaměstnanci poskytovatele, jejichž prostřednictvím poskytovatel prokazoval splnění technických kvalifikačních předpokladů, přičemž tyto osoby jsou povinny vlastnit odpovídající certifikáty, kterými bylo prokazováno splnění technických kvalifikačních kritérií a to po celou dobu platnosti této smlouvy.

## **II. Místo a doba plnění**

1. Místem poskytování služeb je **Český rozhlas, Vinohradská 12, 120 99 Praha 2**.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na **24 měsíců od účinnosti smlouvy**.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v dohodnutých termínech ode dne účinnosti této smlouvy.
4. Poskytovatel **do 3 pracovních dní od účinnosti smlouvy** předloží objednateli přístupové údaje k jím provozovanému webovému portálu HelpDesk systému určenému pro oznamování vad systému.

5. Poskytovatel je povinen při poskytování služeb dodržovat pravidla bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, pravidla požární bezpečnosti a vnitřní předpisy objednatele, se kterými byl seznámen. Přílohou č. 4 k této smlouvě jsou „Podmínky poskytování služeb externích osob v objektech ČRo“, které je poskytovatel povinen dodržovat.
6. Poskytovatel se zavazuje uvést místo poskytování služeb do původního stavu a na vlastní náklady odstranit v souladu s platnými právními předpisy odpad vzniklý při poskytování služeb. Současně poskytovatel podpisem této smlouvy prohlašuje, že se dostatečným způsobem seznámil s místem plnění služeb a je tak plně způsobilý k řádnému plnění povinností dle této smlouvy.

### III. Cena a platební podmínky

1. Cena za poskytování služby je dána nabídkou poskytovatele ve veřejné zakázce č. j. VZ39/2020 ve výši **[DOPLNIT CENU]**, - **Kč bez DPH za jeden měsíc poskytování služeb** a způsob jejího výpočtu je stanoven v příloze této smlouvy. K ceně bude připočtena DPH v zákonné výši.
2. Celková cena dle předchozího odstavce tohoto článku smlouvy je konečná a zahrnuje veškeré náklady poskytovatele související s poskytováním služeb dle této smlouvy (např. doprava, ceny náhradních dílů a komponent, všechny požadované komplexní servisní služby apod.). Objednatel neposkytuje jakékoli zálohy. Smluvní strany sjednávají, že ceny náhradních dílů a komponent dodaných v rámci plnění dle této smlouvy jsou v plném rozsahu zahrnuty v měsíční platbě dle článku III., odst. 1 této smlouvy a poskytovatel za ně nebude po objednateli požadovat žádné další finanční úhrady.
3. Úhrada ceny bude prováděna v českých korunách, měsíčně, po řádném poskytnutí služeb a jejich předání na základě daňového dokladu (dále jen „**faktura**“). Poskytovatel má právo na zaplacení ceny okamžikem řádného splnění svého závazku, tedy okamžikem řádného a úplného poskytnutí služeb dle této smlouvy.
4. Fakturace proběhne k poslednímu dni v měsíci na základě odsouhlasených dokumentů potvrzujících řádné a včasné poskytnutí služeb. Splatnost faktury činí 24 dnů od data jejího vystavení poskytovatelem za předpokladu, že k jejímu doručení objednateli dojde do 3 dnů od data vystavení faktury. V případě pozdějšího doručení faktury činí splatnost 21 dnů od data jejího skutečného doručení objednateli.
5. Faktura musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů. Přílohou faktury je kopie protokolu o poskytnutí služeb podepsaného oprávněnými zástupci smluvních stran. V případě, že faktura neobsahuje tyto náležitosti nebo obsahuje nesprávné údaje, je objednatel oprávněn fakturu vrátit poskytovateli a ten je povinen vystavit fakturu novou nebo ji opravit. Po tuto dobu lhůta splatnosti neběží a začíná plynout až okamžikem doručení nové nebo opravené faktury objednateli.
6. Poskytovatel zdanitelného plnění prohlašuje, že není v souladu s § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „**ZoDPH**“), tzv. nespolehlivým plátcem. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že Český rozhlas jako příjemce zdanitelného plnění bude ručit v souladu s § 109 ZoDPH za nezaplacenou DPH (zejména v případě, že bude poskytovatel zdanitelného plnění prohlášen za nespolehlivého plátce), je Český rozhlas oprávněn odvést DPH přímo na účet příslušného správce daně. Odvedením DPH na účet příslušného správce daně v případech dle předchozí věty se považuje tato část ceny zdanitelného plnění za řádně uhrazenou. Český rozhlas je povinen o provedení úhrady DPH dle tohoto odstavce vydat poskytovateli zdanitelného plnění písemný doklad. Český rozhlas má právo odstoupit od této smlouvy v případě, že poskytovatel zdanitelného plnění bude v průběhu trvání této smlouvy prohlášen za nespolehlivého plátce.

#### IV. Oznamování a odstraňování vad systému

1. Výskyt vady na zařízeních uvedených v příloze této smlouvy oznámí objednatel poskytovateli prostřednictvím HelpDesk systému určeného k zadávání a hlášení servisních požadavků a dále ke sledování jejich stavu a průběhu odstranění (dále jen jako „**HelpDesk systém**“).
2. HelpDesk systém poskytovatele musí být objednateli dostupný pomocí webového portálu na internetové stránce [DOPLNIT]. Požadavek v HelpDesk systému lze vytvořit i zasláním emailu na adresu poskytovatele [DOPLNIT], kdy se jedná o rovnocenné založení požadavku jako při použití webového portálu. Objednatel je povinen při založení požadavku přes webový portál či zasláním emailu uvést následující údaje:
  - a) identifikaci smlouvy (tj. tato smlouva);
  - b) adresu lokality servisního zásahu;
  - c) kontaktní jméno objednatele, kontaktní telefon;
  - d) zařízení, na němž došlo k výskytu vady, včetně uvedení konkrétního typu zařízení a výrobního čísla;
  - e) popis vady a jejích projevů.
3. Poskytovatel je povinen objednatelem sdělené údaje dle předchozího odstavce tohoto článku smlouvy ověřit zpětným dotazem pracovníka HelpDesku poskytovatele.
4. Objednatel je v oprávněných, urgentních, případech oznámit vadu i telefonicky na HelpDesk poskytovatele na tel. číslo [DOPLNIT]. V takovém případě se za čas oznámení vady považuje čas telefonátu. Přijímající pracovník HelpDesku poskytovatele současně založí případ v HelpDesk systému.
5. Poskytovatel je povinen zahájit odstraňování vady v následujících lhůtách dle závažnosti vady:
  - a) zařízení v servisním režimu „Oprava do 8 hodin“ dle přílohy č. 2 této smlouvy - do 4 hodin od oznámení vady;
  - b) zařízení v servisním režimu „Oprava do 12 hodin“ dle přílohy č. 2 dle přílohy č. 2 této smlouvy - do 4 hodin od oznámení vady;
  - c) zařízení v servisním režimu „Oprava následující pracovní den“ dle přílohy č. 2 této smlouvy - do 4 hodin od oznámení vady.
6. Poskytovatel je povinen odstranit oznámenou vadu v následujících lhůtách dle závažnosti vady:
  - a) pro zařízení v servisním režimu „Oprava do 8 hodin“ dle přílohy č. 2 této smlouvy - do 8 hodin od oznámení vady;
  - b) zařízení v servisním režimu „Oprava do 12 hodin“ dle přílohy č. 2 této smlouvy - do 12 hodin od oznámení vady;
  - c) zařízení v servisním režimu „Oprava následující pracovní den“ dle přílohy č. 2 této smlouvy - do konce pracovního dne následujícího po dni, kdy byla vada oznámena poskytovateli.

7. Poskytovatel je povinen poskytovat služby následujícími způsoby dle závažnosti a charakteru vady:

- a) **telefonickou konzultací:** pracovník HelpDesku poskytovatele se pokusí odstranit nahlášenou vadu konzultací po telefonu; pokud to není možné, dohodne se s pracovníkem objednatele na nezbytné součinnosti a řeší vadu osobním zásahem on-site;
- b) **vzdáleným přístupem:** pokud je to možné, pracovník poskytovatele odstraní vadu vzdáleně pomocí internetu, modemového připojení apod.;
- c) **zásahem on-site:** pracovník poskytovatele odstraní vadu osobním zásahem on-site opravou; pokud je nutné nahradit vadné náhradní díly nebo komponenty, nahradí je díly na komponenty novými a bezvadnými v souladu s podmínkami uvedenými v technické specifikaci, která je přílohou k této smlouvě;
- d) **výměnou za nové zařízení:** v případě, že poskytovatel není schopen vadu odstranit ani jedním z výše uvedených způsobů, objednatel připouští možnost, že poskytovatel provede bezplatnou výměnu vadného zařízení za nové zařízení shodného výrobce, stejných nebo lepších technických parametrů, přičemž v takovém případě musí být součástí servisního zásahu i zprovoznění resp. konfigurace všech dotčených a souvisejících prvků infrastruktury objednatele, včetně případné zálohy či migrace konfigurací a dat, při dodržení lhůt stanovených v čl. IV., odst. 6 této smlouvy; takovýto zásah vždy podléhá předchozímu výslovnému písemnému souhlasu objednatele; nové zařízení se stává majetkem objednatele;

8. Po ukončení zásahu bude vyhotoven a oběma smluvními stranami odsouhlasen a podepsán protokol o zásahu. Kopie podepsaného protokolu o zásahu poté musí být zaslána emailem na e-mailovou adresu zástupce pro věcná jednání poskytovatele.

9. Objednatel je povinen:

- a) poskytovat poskytovateli nutnou součinnost, zejména umožnit poskytovateli přístup do prostor k servisovaným zařízením, jakož i zajistit poskytovateli vzdálený přístup k systému Dalet tak, aby mohl plnit povinnosti plynoucí z této smlouvy;
- b) oznámit výskyt vady písemně poskytovateli do 24 hodin po jejím zjištění;
- c) informovat bez zbytečného odkladu poskytovatele o provedených úpravách software, resp. hardware, které nebyly provedeny poskytovatelem a které by mohly mít vliv na plnění poskytovatele dle této smlouvy.

10. Poskytovatel je povinen:

- a) neprodleně informovat objednatele o všech neobvyklých zjištěních při poskytování služeb podle této smlouvy;
- b) mít po celou dobu plnění smlouvy uzavřenou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je **pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s výkonem činností**, které jsou předmětem této smlouvy, ve výši 100.000.000,- Kč.

#### **V. Řádné poskytnutí služeb – vady plnění**

1. Bez ohledu na výše uvedené smluvní strany potvrdí řádné a včasné poskytnutí služeb ze strany poskytovatele v ujednaném rozsahu a kvalitě podpisem protokolu o poskytnutí služeb, jenž musí být součástí faktury (dále jen „**protokol o poskytnutí služeb**“). Objednatel je

oprávněně reklamovat poskytnutí služeb (či jednotlivé části), které není v souladu s touto smlouvou nebo pokud objednatel zjistí, že služby vykazují vady či nedodělky. V takovém případě smluvní strany sepíší protokol o poskytnutí služeb s výhradami, a to v rozsahu, v jakém došlo ke skutečnému převzetí řádně a včas poskytnutých služeb objednatelem, a ohledně vadné části uvedou do protokolu o poskytnutí služeb rozhodné skutečnosti a další důležité okolnosti. Smluvní strany dále uvedou, jaké vady či nedodělky služby vykazovaly a objednatel určí lhůtu k odstranění těchto vad či nedodělků. Poskytovatel splnil řádně svou povinnost z této smlouvy až okamžikem poskytnutím kompletních služeb bez vad a nedodělků, pokud si strany písemně nedohodnou něco jiného.

2. Služby jsou provedeny až okamžikem poskytnutí služeb bez jakýchkoliv vad a nedodělků. Rozhodující je podpis protokolu o poskytnutí služeb bez vad a nedodělků oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
3. Po předchozí vzájemné písemné dohodě může být řádné poskytování služeb potvrzováno také formou elektronické komunikace, např. e-mailem.

## **VI. Jakost a záruka**

1. Poskytovatel prohlašuje, že služby jsou poskytovány bez faktických a právních vad a odpovídají této smlouvě a platným právním předpisům. Poskytovatel je povinen při poskytování služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy a českými technickými normami ČSN.
2. Poskytovatel poskytuje na služby dle této smlouvy záruku za jakost v délce trvání účinnosti této smlouvy a na náhradní díly a komponenty dodané v rámci plnění dle této smlouvy poskytuje záruku za jakost v délce trvání **24 měsíců** od jejich dodání (záruka za jakost na náhradní díly a komponenty tedy může přesáhnout dobu účinnosti této smlouvy, s čímž jsou smluvní strany srozuměny). Záruční doba na náhradní díly a komponenty může být stanovena i odchylně od záruční doby dle předchozí věty tohoto odstavce smlouvy, pokud se na tom smluvní strany písemně předem dohodnou.
3. Záruční doba počíná běžet okamžikem řádného poskytnutí služeb. Zárukou za jakost poskytovatel přebírá odpovědnost za to, že služby budou po dobu odpovídající záruce způsobilé ke svému užití, jejich kvalita bude odpovídat této smlouvě a zachová si vlastnosti touto smlouvou vymezené, popř. obvyklé.
4. Poskytovatel je povinen po dobu záruční doby bezplatně odstranit vady služeb, které se na službách objeví, a to nejpozději do 10 dní od jejího oznámení objednatelem. V případě, že bude poskytovatel v prodlení s odstraněním vady, je objednatel oprávněn vadu odstranit sám na náklady poskytovatele, který se mu je zavazuje neprodleně uhradit.
5. Poskytovatelem použité náhradní díly a komponenty dodané v rámci plnění této smlouvy pochází z oficiálního kanálu a jsou určené pro trh v České republice. Objednatel je oprávněn provést kontrolu těchto náhradních dílů a komponent ve spolupráci s výrobcem.

## **VII. Změny smlouvy a komunikace smluvních stran**

1. Tato smlouva může být změněna pouze písemným oboustranně potvrzeným ujednáním nazvaným „**dodatek ke smlouvě**“ za podmínek stanovených zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“). Dodatky ke smlouvě musí být číslovány vzestupně počínaje číslem 1 a podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran.

2. Jakékoliv jiné dokumenty zejména zápisy, protokoly, přejímky apod. se za změnu smlouvy nepovažují.
3. Smluvní strany v rámci zachování právní jistoty sjednávají, že jakákoli jejich vzájemná komunikace (provozní záležitosti neměnicí podmínky této smlouvy, konkretizace plnění, potvrzování si podmínek plnění, upozorňování na podstatné skutečnosti týkající se vzájemné spolupráce apod.) bude probíhat výhradně písemnou formou, a to vždy minimálně formou e-mailové korespondence (bez nutnosti zaručeného elektronického podpisu) mezi zástupci pro věcná jednání dle této smlouvy, příp. mezi k danému jednání pověřenými osobami smluvních stran. Pro právní jednání směřující ke vzniku, změně nebo zániku smlouvy nebo pro uplatňování sankcí však není e-mailová forma komunikace dostačující.
4. Pokud by některá ze smluvních stran změnila svého zástupce pro věcná jednání a/nebo jeho kontaktní údaje, je povinna písemně vyznaměřit druhou smluvní stranu do 5 dnů po takové změně. Řádným doručením tohoto oznámení druhé smluvní straně dojde ke změně zástupce a/nebo jeho kontaktních údajů bez nutnosti uzavření dodatku k této smlouvě.

### **VIII. Sankce**

1. V případě prodlení poskytovatele s odstraněním vady na zařízení ve lhůtě uvedené v této smlouvě je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu určenou v závislosti na typu servisního režimu zařízení v následující výši:
  - a) při prodlení s odstraněním vady zařízení v servisním režimu „Oprava do 8 hodin od nahlášení“ dle přílohy č. 2 této smlouvy činí smluvní pokuta částku ve výši **10.000,- Kč** za každý jeden případ a každou započatou hodinu prodlení;
  - b) při prodlení s odstraněním vady zařízení v servisním režimu „Oprava do 12 hodin“ dle přílohy č. 2 této smlouvy činí smluvní pokuta částku ve výši **5.000,- Kč** za každý jeden případ a každou započatou hodinu prodlení;
  - c) při prodlení s odstraněním vady zařízení v servisním režimu „Oprava následující pracovní den“ dle přílohy č. 2 této smlouvy činí smluvní pokuta částku ve výši **2.500,- Kč** za každý jeden případ a každou započatou hodinu prodlení.
2. Smluvními pokutami není dotčeno právo objednatele na náhradu škody v plné výši.
3. Objednatel je oprávněn započíst smluvní pokuty, na jejichž zaplacení mu v příslušném měsíci vznikl nárok, na cenu za poskytování služeb dle této smlouvy fakturovanou poskytovatelem.
4. Smluvní pokuty jsou splatné do 15 dnů od doručení písemné výzvy objednatele k jejich úhradě.

### **IX. Podmínky ukončení smlouvy**

1. Žádná ze smluvních stran není smlouvu oprávněna jednostranně ukončit z jiných důvodů stanovených dispozitivními ustanoveními obecně závazných právních předpisů, vyjma důvodů uvedených v této smlouvě;
2. Smlouva zaniká buď (1) řádným a včasným splněním nebo uplynutím doby, na kterou byla sjednána (2) dohodou smluvních stran, (3) výpovědí nebo (4) odstoupením.



3. K ukončení smlouvy dohodou se vyžaduje písemný konsensus smluvních stran. Součástí dohody musí být vypořádání vzájemných pohledávek a dluhů vč. pohledávek a dluhů vyplývajících z této smlouvy.
4. Tato smlouva může být písemně vypovězena kteroukoli smluvní stranou i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou v délce **3 měsíce**. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
5. Každá ze smluvních stran má právo od této smlouvy písemně odstoupit, pokud s druhou smluvní stranou probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, nebo byl-li konkurs zrušen pro nedostatek majetku nebo vstoupí-li druhá smluvní strana do likvidace za předpokladu, že je právnickou osobou.
6. Objednatel má dále právo od této smlouvy odstoupit
  - a) je – li poskytovatel prohlášen za nespolehlivého plátce DPH;
  - b) případ, kdy v důsledku prodlení poskytovatele s plněním povinností dle této smlouvy dojde k výpadku rozhlasového vysílání na více než 72 hodin nepřetržitě;
  - c) prodlení s poskytnutím služeb dle této smlouvy na zařízení v servisním režimu:
    - „Oprava do 8 hodin od nahlášení“ o více než 72 hodin; a/nebo
    - v ostatních servisních režimech o více než 336 hodin v jednotlivém případě.
  - d) v případě, že poskytovatel poskytuje služby v rozporu s touto smlouvou nebo pokyny objednatele a nezjedná nápravu ani v přiměřené náhradní lhůtě poskytnuté objednatelem.
7. Poskytovatel má dále právo odstoupit, pokud se objednatel ocitl v prodlení s úhradou dlužné částky a toto prodlení neodstranil ani po písemné výzvě k úhradě.
8. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně; odstoupení se považuje za doručené nejpozději desátý den po jeho odeslání;
9. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena ustanovení této smlouvy, která se týkají zejména nároků z uplatněných sankcí, náhrady škody a dalších ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají platit i po zániku účinnosti této smlouvy;
10. Při předčasném ukončení smlouvy z jakéhokoli důvodu jsou smluvní strany povinny si vzájemně vypořádat vzájemné pohledávky a dluhy, jakož i další majetková práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy.

## **X. Další ustanovení**

1. Smluvní strany pro vyloučení možných pochybností uvádí následující:
  - a) je-li k poskytnutí služeb nutná součinnost objednatele, určí mu poskytovatel písemnou a prokazatelně doručenou formou přiměřenou lhůtu k jejímu poskytnutí. Uplyne-li lhůta marně, nemá poskytovatel právo zajistit si náhradní plnění na účet objednatele, má však právo, upozornil-li na to objednatele, odstoupit od smlouvy;



- b) příkazy objednatele ohledně způsobu poskytování služeb je poskytovatel vázán, odpovídá-li to povaze plnění; pokud jsou příkazy objednatele nevhodné, je poskytovatel povinen na to objednatele písemnou a prokazatelně doručenou formou upozornit.

## **XI. Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Smlouvu v registru smluv uveřejní objednatel.
2. Práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou neupravená se řídí příslušnými ustanoveními OZ.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je jako zadavatel veřejné zakázky povinen v souladu s § 219 ZZVZ uveřejnit na profilu zadavatele tuto smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků, výši skutečně uhrazené ceny za plnění veřejné zakázky a seznam poddodavatelů dodavatele veřejné zakázky.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom stejnopise.
5. Pro případ sporu vzniklého mezi smluvními stranami se v souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, sjednává jako místně příslušný obecný soud podle sídla objednatele.
6. Smluvní strany uvádí, že nastane-li zcela mimořádná nepředvídatelná okolnost, která plnění z této smlouvy podstatně ztěžuje, není kterákoli smluvní strana oprávněna požádat soud, aby podle svého uvážení rozhodl o spravedlivé úpravě ceny za plnění dle této smlouvy, anebo o zrušení smlouvy a o tom, jak se strany vypořádají. Tímto smluvní strany přebírají ve smyslu ustanovení § 1765 a násl. OZ nebezpečí změny okolností.
7. Smluvní strany tímto výslovně uvádí, že tato smlouva je závazná až okamžikem jejího podepsání oběma smluvními stranami. Poskytovatel tímto bere na vědomí, že v důsledku specifického organizačního uspořádání objednatele smluvní strany vylučují pravidla dle ustanovení § 1728 a 1729 OZ o předšmluvní odpovědnosti a poskytovatel nemá právo ve smyslu § 2910 OZ po objednateli požadovat při neuzavření smlouvy náhradu škody.
8. Tato smlouva včetně jejích příloh a případných změn bude uveřejněna objednatelem v registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv. Pokud smlouvu uveřejní v registru smluv poskytovatel, zašle objednateli potvrzení o uveřejnění této smlouvy bez zbytečného odkladu. Tento odstavec je samostatnou dohodou smluvních stran oddělitelnou od ostatních ustanovení smlouvy.
9. Nedílnou součástí této smlouvy je její:
  - Příloha č. 1 - Cenová nabídka;
  - Příloha č. 2 - Technická specifikace;
  - Příloha č. 3 - Protokol o poskytnutí služeb;
  - Příloha č. 4 - Podmínky poskytování služeb externích osob v objektech ČRo.

V Praze dne [DOPLNIT]	V [DOPLNIT] dne [DOPLNIT]
<p><b>Za objednatele</b>  <b>[DOPLNIT JMÉNO A PŘÍJMENÍ]</b>  <b>[DOPLNIT FUNKCI]</b></p>	<p><b>Za poskytovatele</b>  <b>[DOPLNIT JMÉNO A PŘÍJMENÍ]</b>  <b>[DOPLNIT FUNKCI]</b></p>

## **PŘÍLOHA č. 1 - CENOVÁ NABÍDKA**

## PŘÍLOHA č. 2 - TECHNICKÁ SPECIFIKACE

Předmětem veřejné zakázky je údržba vysílacích systémů Dalet, který Český rozhlas využívá k zajištění svého vysílání na všech svých okruzích. **Údržbou je rozuměna kompletní a komplexní podpora technologických vrstev centrální infrastruktury nacházející se pod úrovní systému Dalet a s nimi spojených služeb.** Především se tedy jedná o vrstvy serverů, diskových polí, SAN a LAN, virtualizační vrstvu, vrstvu zálohování a monitorování a administrátorskou vrstvu.

Předmětem plnění podpory jsou komplexní servisní služby spojené s provozem hardware a software, které v případě problému řeší nápravu problému komplexně a bez ohledu na jeho příčinu, ať hardwarovou či softwarovou.

Předmětem komplexních servisních služeb podpory jsou níže uvedené infrastrukturní komponenty a služby zajišťované poskytovatelem.

### 1 HARDWAROVÉ VRSTVY CENTRÁLNÍ INFRASTRUKTURY

Položka	Serial No.	Stručný popis	Ks	Servisní režim	Part No.
<b>1.1 Vrstva serverů</b>					
1	GB8822PDBM	HP ProLiant DL580G5, 2x E7440, 84GB RAM, SmartArray P400, 2x 146GB HDD, 2x FC1142SR, 4x NC380T	1	Oprava následující pracovní den	N/A
2	GB8822PDCP	HP ProLiant DL580G5, 2x E7440, 84GB RAM, SmartArray P400, 2x 146GB HDD, 2x FC1142SR, 4x NC380T	1	Oprava následující pracovní den	N/A
3	GB8822PDC7	HP ProLiant DL580G5, 2x E7440, 84GB RAM, SmartArray P400, 2x 146GB HDD, 2x FC1142SR, 4x NC380T	1	Oprava následující pracovní den	N/A
4	GB8822PDD0	HP ProLiant DL580G5, 2x E7440, 84GB RAM, SmartArray P400, 2x 146GB HDD, 2x FC1142SR, 4x NC380T	1	Oprava následující pracovní den	N/A
5	CZC7013B55	HP DL380G5, 2x E5320, 10GB RAM, 1x FC1242SR, 1xNC380T (VMware vCenter)	1	Oprava následující pracovní den	N/A
6	GB8049B8PS	HP DL580G7, 2x E7540, 64GB, 2x 146GB HDD, 2x FC1142SR, 3x NC360T, HP Insight Control	1	Oprava následující pracovní den	N/A
7	GB8049B8PN	HP DL580G7, 2x E7540, 64GB, 2x 146GB HDD, 2x FC1142SR, 3x NC360T, HP Insight Control	1	Oprava následující pracovní den	N/A
8	DEC72007KB	HPE MSL4048, 2x LTO-7 SAS Drive	1	Oprava	N/A

				následující pracovní den	
9	CZJ825067L	HP ProLiant DL360G5 5110 1G Entry EU Svr ( <b>Command View</b> )	1	Oprava následující pracovní den	N/A
10	CZC9151S0J	HP DL380G5 PCIe WSS Ext Base Stg.srv ( <b>Backup server</b> )	1	Oprava do 12 hodin	N/A
11	GB8919PX50	DL380 G5 6TB SATA Storage srv / MSA60	1	Oprava do 12 hodin	N/A
12	SGA044007Y	DL380 G5 6TB SATA Storage srv / MSA60	1	Oprava do 12 hodin	N/A
13	SGA913014T	MSA60 – 12x1TB 3G SATA 7.2K 3.5in MDL HDD	1	Oprava do 12 hodin	N/A
14	SFA02701LF	MSA60 – 12x2TB 3G SATA 7.2K 3.5in MDL HDD	1	Oprava do 12 hodin	N/A
15	DEC91703TK	HP MSL4048, 2x LTO-2 SAS Drive	1	Oprava do 12 hodin	N/A
16	GB8049B8KP	HP DL580G7, 2x E7520, 32GB, 8x 300GB HDD, HP Insight Control ( <b>Backup server</b> )	1	Oprava do 12 hodin	N/A
17	CZ22150BJ1	HP DL380G7, E5640, 6GB, 2x 146GB HDD, 6x600GB HDD, HP Insight Control ( <b>Záznam vysílání</b> )	1	Oprava do 12 hodin	N/A
18	7F1K992	Dell PowerEdge R930, 2x Intel Xeon E7-8870 v3/2.1GHz, 512GB RAM, PERC H730P Adapter RAID Controller, 1x 200GB SSD SAS,M,MLC,12G,2.5"HPHDD, 2x 300GB 10K RPM SAS 12Gbps 2.5in Hot-plug Hard Drive, 2x QLLogic 2660, 2x QLogic 57810	1	Oprava do 8 hodin	N/A
19	7F0L992	Dell PowerEdge R930, 2x Intel Xeon E7-8870 v3/2.1GHz, 512GB RAM, PERC H730P Adapter RAID Controller, 1x 200GB SSD SAS,M,MLC,12G,2.5"HPHDD, 2x 300GB 10K RPM SAS 12Gbps 2.5in Hot-plug Hard Drive, 2x QLLogic 2660, 2x QLogic 57810	1	Oprava do 8 hodin	N/A
20	7DZM992	Dell PowerEdge R930, 2x Intel Xeon E7-8870 v3/2.1GHz, 512GB RAM, PERC H730P Adapter RAID Controller, 1x 200GB SSD SAS,M,MLC,12G,2.5"HPHDD, 2x 300GB 10K RPM SAS 12Gbps 2.5in Hot-plug Hard Drive, 2x QLLogic 2660, 2x QLogic 57810	1	Oprava do 8 hodin	N/A
21	7F0R992	Dell PowerEdge R930, 2x Intel Xeon E7-8870 v3/2.1GHz, 512GB RAM, PERC H730P Adapter RAID Controller, 1x 200GB SSD SAS,M,MLC,12G,2.5"HPHDD, 2x 300GB 10K RPM SAS 12Gbps 2.5in Hot-plug Hard Drive, 2x QLLogic 2660, 2x QLogic 57810	1	Oprava do 8 hodin	N/A
22	CZJ5500PDX	DL380 Gen9 8SFF, 1x E5-2620v3, 8GB RAM, Smart Array P440/4G, 2x HP 300GB 12G SAS 15K 2.5in SC ENT HDD, 2x HP 450GB 12G SAS 15K 2.5in SC ENT HDD ( <b>Záznam vysílání</b> )	1	Oprava do 12 hodin	N/A
23	8N4L3K2	Dell PowerEdge R930, 2x Intel Xeon E7-8870 v3/2.1GHz, 512GB RAM, PERC H730P Adapter RAID Controller, 1x 200GB SSD	1	Oprava do 8 hodin	N/A

		SAS,M,MLC,12G,2.5"HPHDD, 2x 300GB 10K RPM SAS 12Gbps 2.5in Hot-plug Hard Drive, 2x QLogic 2660, 2x QLogic 57810			
24	8N2S3K2	Dell PowerEdge R930, 2x Intel Xeon E7-8870 v3/2.1GHz, 512GB RAM, PERC H730P Adapter RAID Controller, 1x 200GB SSD SAS,M,MLC,12G,2.5"HPHDD, 2x 300GB 10K RPM SAS 12Gbps 2.5in Hot-plug Hard Drive, 2x QLogic 2660, 2x QLogic 57810	1	Oprava do 8 hodin	N/A
<b>1.2 Vrstva diskových polí</b>					
25	WWN: 5000-1FE1-5011-2CC0	HP EVA6100 2C4D Array	1	Oprava do 8 hodin	AD556C
		HP EVA 300G/10K FC Add-on Hard Disk Drv	10	Oprava do 8 hodin	364622-B22
		HP CV EVA 6k Series Unlimited Lic	1	Oprava do 8 hodin	T5180A
	SN: GB80816K4D	HDD HP EVA 300G/10K FC	12	Oprava do 8 hodin	N/A
		HP EVA 300G/10K FC Add-on Hard Disk Drv	8	Oprava do 8 hodin	N/A
		HP EVA 300G/10K FC Add-on Hard Disk Drv	10	Oprava do 8 hodin	N/A
26	WWN: 5000-1FE1-5023-F100	HP EVA6400 2C2D Array	1	Oprava do 8 hodin	AJ757A
		HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	8	Oprava do 8 hodin	N/A
		HP Command View EVA6400 Unlimited LTU	1	Oprava do 8 hodin	N/A
	SN :GB80942NW1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	8	Oprava do 8 hodin	N/A
		HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	8	Oprava do 8 hodin	N/A
27	WWN: 5001-4380-1138-C820	HP P6300 EVA 300GB 10K SAS Fld Start Kit	1	Oprava do 8 hodin	AP890A
		HP M6625 2.5-inch SAS Drive Enclosure	1	Oprava do 8 hodin	N/A
		HP M6625 300GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	42	Oprava do 8 hodin	N/A
		HP EVA Loopback Connector	4	Oprava do 8 hodin	N/A
		HP 5m Multi-mode OM3 LC/LC FC Cable	4	Oprava do 8 hodin	N/A
	SN: SGR2161685	HP 30m Multi-mode OM3 LC/LC FC Cable	4	Oprava do 8 hodin	N/A
		HP P6000 CV v10.0 E-Software Suite	1	Oprava do 8 hodin	N/A
		HP 32A High Voltage Modular PDU	2	Oprava do 8 hodin	N/A
28	N/A	HP M6612 3.5-inch SAS Drive Enclosure	4	Oprava do 8 hodin	N/A
29	N/A	HP M6612 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in MDL HDD	48	Oprava do 8 hodin	N/A
30	N/A	HP M6625 2.5-inch SAS Drive Enclosure	8	Oprava do 8 hodin	N/A

31	N/A	HP M6625 300GB 6G SAS 15K 2.5in HDD	200	Oprava do 8 hodin	N/A
32	CZJ21601B1	HP P4500 G2 60TB MDL SAS Scale Cap SAN	1	Oprava do 8 hodin	BK717A
33	CZJ216019K	HP P4500 G2 12TB MDL SAS Storage System	1	Oprava do 8 hodin	AX703A
34	CN22B9L045	HP 5500-24G SI Switch	1	Oprava do 8 hodin	N/A
35	CN22B9L02N	HP 5500-24G SI Switch	1	Oprava do 8 hodin	N/A
36	CZ34504687	HP 3PAR StoreServ 7200c Fld Int Base	1	Oprava do 8 hodin	E7X67A
37	N/A	HP 3PAR 7000 2-pt 16Gb FC Adapter	2	Oprava do 8 hodin	E7X47A
38	N/A	HP M6710 SFF(2.5in) SAS Fld Int Drv Encl	5	Oprava do 8 hodin	E7X64A
39	N/A	HP M6710 600GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	132	Oprava do 8 hodin	C8R72A
40	N/A	HP M6710 400GB SFF SSD	12	Oprava do 8 hodin	N9Y07A
41	N/A	HP M6720 LFF(3.5in) SAS Fld Int Drv Encl	1	Oprava do 8 hodin	E7X66A
42	N/A	HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL	24	Oprava do 8 hodin	QR499A
43	N/A	HP 3PAR 7200 Reporting Suite LTU	1	Oprava do 8 hodin	BC767B
44	N/A	HP 3PAR 7200 App Suite VMware LTU	1	Oprava do 8 hodin	BC768B
45	N/A	HP 3PAR 7200 OS Suite Base LTU	1	Oprava do 8 hodin	BC745B
46	N/A	HP 3PAR 7200 OS Suite Drive LTU	48	Oprava do 8 hodin	BC746A
47	N/A	HP 3PAR 7200 Replication Suite Base LTU	1	Oprava do 8 hodin	BC747A
48	N/A	HP 3PAR 7200 Replication Suite Drive LTU	48	Oprava do 8 hodin	BC748A
49	N/A	HP 3PAR 7200 Data Opt St v2 Base LTU	1	Oprava do 8 hodin	BD268A
50	N/A	HP 3PAR 7200 Data Opt St v2 Drive LTU	48	Oprava do 8 hodin	BD269A
51	CZ35368531	HP 3PAR StoreServ 7200c Fld Int Base	1	Oprava do 8 hodin	E7X67A
52	N/A	HP 3PAR 7000 2-pt 16Gb FC Adapter	2	Oprava do 8 hodin	E7X47A
53	N/A	HP M6710 SFF(2.5in) SAS Fld Int Drv Encl	5	Oprava do 8 hodin	E7X64A
54	N/A	HP M6710 600GB 6G SAS 10K 2.5in HDD	132	Oprava do 8 hodin	C8R72A
55	N/A	HP M6710 400GB SFF SSD	12	Oprava do 8 hodin	N9Y07A
56	N/A	HP M6720 LFF(3.5in) SAS Fld Int Drv Encl	1	Oprava do 8 hodin	E7X66A
57	N/A	HP M6720 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in NL	24	Oprava do 8 hodin	QR499A
58	N/A	HP 3PAR 7200 Reporting Suite LTU	1	Oprava do 8 hodin	BC767B



59	N/A	HP 3PAR 7200 App Suite VMware LTU	1	hodin Oprava do 8 hodin	BC768B
60	N/A	HP 3PAR 7200 OS Suite Base LTU	1	Oprava do 8 hodin	BC745B
61	N/A	HP 3PAR 7200 OS Suite Drive LTU	48	Oprava do 8 hodin	BC746A
62	N/A	HP 3PAR 7200 Replication Suite Base LTU	1	Oprava do 8 hodin	BC747A
63	N/A	HP 3PAR 7200 Replication Suite Drive LTU	48	Oprava do 8 hodin	BC748A
64	N/A	HP 3PAR 7200 Data Opt St v2 Base LTU	1	Oprava do 8 hodin	BD268A
65	N/A	HP 3PAR 7200 Data Opt St v2 Drive LTU	48	Oprava do 8 hodin	BD269A
<b>1.3 Vrstva SAN</b>					
66	JAF1211251Y	Cisco MDS 9124 FC4 (24 Port licences)	1	Oprava do 12 hodin	N/A
67	JAF1210210X	Cisco MDS 9124 FC4 (24 Port licences)	1	Oprava do 12 hodin	N/A
68	CZC442H57N	HP SN6000B 16Gb 48/48 FC Switch	1	Oprava do 12 hodin	N/A
69	CZC442H57P	HP SN6000B 16Gb 48/48 FC Switch	1	Oprava do 12 hodin	N/A
<b>1.4 Vrstva HP SAN Virtualization Services Platform</b>					
70	MXR019106M	HP SVSP Hardware Bundle AG781B	1	Oprava do 12 hodin	N/A
71	GB8019V6VF	VSM server HP DL360 G6	1	Oprava do 12 hodin	N/A
72	GB8019V6VK	VSM server HP DL360 G6	1	Oprava do 12 hodin	N/A
<b>1.5 Vrstva LAN</b>					
73	SG904SU3DJ	Síťový switch HP ProCurve 5406 zl 48G	1	Oprava následující pracovní den	N/A
74	SG906SU1AG	Síťový switch HP ProCurve 5406 zl 48G	1	Oprava následující pracovní den	N/A
75	SG910TF03U	Síťový switch HP ProCurve 3500 yl 24G	1	Oprava následující pracovní den	N/A
76	SG910TF03Z	Síťový switch HP ProCurve 3500 yl 24G	1	Oprava následující pracovní den	N/A
77	SG910TF041	Síťový switch HP ProCurve 3500 yl 24G	1	Oprava následující pracovní den	N/A
78	SG910TF045	Síťový switch HP ProCurve 3500 yl 24G	1	Oprava následující	N/A

				pracovní den	
79	SG910TF03P	Síťový switch HP ProCurve 3500 yl 24G	1	Oprava následující pracovní den	N/A
80	SG916TF05V	Síťový switch HP ProCurve 3500 yl 24G	1	Oprava následující pracovní den	N/A

## 2 SOFTWAREVÉ VRSTVY CENTRÁLNÍ INFRASTRUKTURY

Položka	Číslo smlouvy	Stručný popis	Počet	Servisní režim	Typ licence
<b>2.1 Virtualizační vrstva</b>					
1	40097574	VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6	1	Oprava následující pracovní den	Instance
2	40097574	VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	12	Oprava následující pracovní den	CPU
3	40097574	VMware vSphere 6 Standard for 1 processor	2	Oprava následující pracovní den	CPU
4	449875066	VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	8	Oprava následující pracovní den	CPU
5	414509906	VMware Workstation Pro 12 for Linux and Windows, ESD	10	Oprava následující pracovní den	Computer
6	41639136	VMware Horizon 7 per Concurrent User	50	Oprava následující pracovní den	CCU
7	41639136	VMware ThinApp 5 Virtualization Packager	1	Oprava následující pracovní den	Instance
8	41639136	VMware ThinApp 5 Client License	50	Oprava následující pracovní den	Client
9	41639136	VMware Workstation Pro 12 for Linux and Windows, ESD	1	Oprava následující pracovní den	Computer
<b>2.2 Vrstva zálohování a monitoringu</b>					
10	238980	Veeam Availability Suite Enterprise Plus for VMware	12	Oprava následující pracovní den	CPU
11	834587	Veeam Availability Suite Enterprise Plus for VMware	8	Oprava následující pracovní den	CPU
12	N/A	Veeam Agent pro Microsoft Windows Workstation	10	Oprava následující pracovní den	Computer
13	N/A	Veeam Agent pro Microsoft Windows Server	10	Oprava následující pracovní den	Computer
<b>2.3 Administrátorská vrstva</b>					
14	-	GoodSync for Server OS	3	Oprava následující pracovní den	Server
15	-	TeamViewer Corporate, Support of mobile devices	1	Oprava následující pracovní den	User
16	-	Acronis Backup Standard Server	5	Oprava následující pracovní den	Server
17	-	Acronis Backup Standard Workstation	10	Oprava následující pracovní den	Computer
18	-	Acronis Disk Director	1	Oprava následující	-

				pracovní den	
19	-	Acronis Disk Director Advanced	1	Oprava následující pracovní den	-
20	-	Acronis Snap Deploy	150	Oprava následující pracovní den	Workstation
21	-	SystemTools Hyena Enterprise	1	Oprava následující pracovní den	-
22	-	PingPlotter Professional	1	Oprava následující pracovní den	Computer
23	-	Storage, SAN and LAN Performance and Capacity Monitoring (STOR2RRD)	1	Oprava následující pracovní den	-
24	-	Stratesave Systems SIDCHG 3.0	1	Oprava následující pracovní den	Site Licence, 5000 em, National

### 3 POŽADOVANÉ KOMPLEXNÍ SERVISNÍ SLUŽBY

Předmětem plnění podpory jsou komplexní servisní služby spojené s provozem hardware a software, které v případě problému řeší nápravu problému komplexně a bez ohledu na jeho příčinu, ať hardwarovou či softwarovou. Údržbou je rozuměna kompletní a komplexní podpora technologických vrstev centrální infrastruktury nacházející se pod úrovní systému Dalet a s nimi spojených služeb. Především se tedy jedná o vrstvy serverů, diskových polí, SAN a LAN, virtualizační vrstvu, vrstvu zálohování a monitorování a administrátorskou vrstvu.

Poskytovatel udržuje infrastrukturu funkční jako po hardwarové, tak i softwarové stránce, což zahrnuje i případnou reinstalaci systémů do stavu před nahlášením poruchy, kdy je systémem myšlen virtualizační systém VMware, případně operační systém MS Windows Server, oba včetně dalších systémových nástrojů výrobce hardware či zálohovacích a monitorovacích nástrojů Veeam. Poskytovatel při případné reinstalaci vyvine veškeré úsilí, aby při provádění prací této smlouvy, nedošlo ke ztrátě dat.

U příslušných hardwarových produktů je požadováno v rámci služby, provedení diagnostiky i oprava hardwaru u objednatele, pokud je to k řešení daného problému nutné. Součástí služby je i softwarová podpora pro instalovaný SW a podpora softwaru třetích stran, primárně výrobcem standardně instalovaných na daný systém, jako jsou operační systémy, databáze, ovladače, managementy, diagnostické či správcovské nástroje apod.

Poskytovatel zajistí technickou podporu a přístup k aktualizacím softwaru a opravným záplatám na provozovaný HW. Dále zajistí, v rámci služby, aktualizace softwaru a referenčních manuálů k vybraným softwarovým produktům podporovaným výrobcí provozovaného HW, jakmile jsou k dispozici, a to pro každý systém, procesor, procesorové jádro, v souladu se softwarovými licenčními podmínkami původního výrobce.

Součástí jsou i aktualizace k vybraným softwarovým produktům třetích stran podporovaným výrobcem HW, pokud jsou od původního výrobce softwaru k dispozici. Zároveň bude poskytovatel provádět kontrolu verzí firmwaru, softwarových verzí a oprav a následně předkládat doporučení na jejich povýšení či implementaci. Součástí služby bude také pravidelná kontrola vybraných produktů provozovaných objednatelem, s cílem preventivního odhalování problémů týkajících se bezpečnosti, konfigurace nebo dostupnosti včetně pravidelných reportů incidentů.

Požadované služby spojené s podporou hardware a software uvedených výše jsou služby popsány v následujících částech:

### 3.1 SERVISNÍ POHOTOVOST

- 3.1.1 Poskytovatel zajistí připravenost kvalifikovaného technického personálu, tedy personálu, který bude disponovat certifikacemi pro poskytování instalačních, konfiguračních, diagnostických služeb k podporovanému HW dle kapitoly č. 1 a SW dle kapitoly č. 2 této přílohy (dále jen „kvalifikovaný personál“).
- 3.1.2 Poskytovatel zajistí v rámci jím provozovaného kontaktního centra (HelpDesk) dostupný kvalifikovaný personál pro zajištění konzultací spojených s provozovaným HW, jeho ovladači či jakoukoliv k němu vztaženou vrstvou ovládacího či konfiguračního SW, který je nutný k provozování, monitorování a správě každého jednotlivého HW prvku, který je uveden v seznamu podporovaného HW dle kapitoly 1. této přílohy.
- 3.1.3 Poskytovatel zajistí provoz kontaktního centra (HelpDesk) v režimu 24x7, tedy nepřetržitě, každý den od 0.00 do 24.00, jak v pracovní dny, tak ve státem uznávané svátky a doby volna či klidu. Součástí provozovaného kontaktního centra (HelpDesk) bude dostatečný kvalifikovaný personál pro:
- 3.1.3.1 zajištění provozních konzultací spojených s provozem HW dle kapitoly č. 1 a SW dle kapitoly č. 2 této přílohy (dále jen „provozní konzultace“), ale zároveň i s nestandardními stavy HW, které neodpovídají provozní dokumentaci výrobce, provozní dokumentaci objednatele, uživatelským příručkám apod. (dále jen „nestandardní stavy HW“),
  - 3.1.3.2 řešení kritických situací, kdy dojde k výpadku části, nebo celé HW vrstvy, mající za vliv omezení, přerušení či nemožnost poskytování služeb HW prostředím objednatele (dále jen „kritické situace HW“),
  - 3.1.3.3 zajištění řešení souvztažných závad spřažených mezi více HW celků, komponent či částí dle kapitoly č. 1 této přílohy, případně s vazbou na SW dle kapitoly č. 2 této přílohy (dále jen „souvztažné závady HW“),
  - 3.1.3.4 odstranění vady, kdy se vadou se rozumí stav nefunkčnosti jednotlivých HW komponent, HW jako celku či celé HW vrstvy uvedené v kapitole č. 1 této přílohy (dále jen „vada HW“), a uvedení podporovaného HW do bezvadného stavu – tedy stavu před zjištěním vady, kdy bezvadným stavem se pro účely této smlouvy rozumí stav definovaný provozní dokumentací objednatele, dokumentací výrobce či stavem v jakém byly provozovány HW komponenty dle kapitoly č. 1 této přílohy (dále jen „bezvadný stav HW“). Vada může být zjištěna jak v rámci poskytovatelem provozovaného monitorovaného řešení, tak jeho technickým personálem, tak technickým personálem objednatele.
  - 3.1.3.5 nepřetržitý monitoring provozovaného prostředí objednatele a to pro HW a SW komponenty popsané v kapitolách č. 1 a č. 2 této přílohy.
- 3.1.4 Součástí poskytovaných služeb je vytvoření plánu obnovy pro případnou havárii prostředí dle kapitoly č. 1 této přílohy, který poskytovatel předloží do 30 dní od účinnosti smlouvy a zároveň bude provádět jeho aktualizaci vždy, když dojde k technologické obměně infrastruktury objednatele, nejpozději však jednou za kvartál, kdy bude poskytovatelem písemně iniciována schůzka s kontaktní osobou, na které bude provedena revize stávajících plánů obnovy. O provedené aktualizaci plánu obnovy bude sepsán protokol a tento protokol musí být vždy odsouhlasen oběma smluvními stranami a na důkaz oboustranné akceptace potvrzen podpisy zástupců pro věcná jednání dle této smlouvy.

- 3.1.5 Objednatel bude oznamovat požadavky týkající se provozních konzultací, nestandardních stavů HW, kritických situací HW, souvztažných závad HW či požadavků na uvedení podporovaného HW dle kapitoly č. 1 této přílohy do bezvadného stavu emailem na adresu servisního střediska (HelpDesk) poskytovatele, záznamem do portálu servisního centra (HelpDesk) poskytovatele nebo telefonicky na kontaktní centrum (HelpDesk) poskytovatele. Budou-li skutečnosti uvedené v tomto odstavci této přílohy oznámeny telefonicky, je poskytovatel povinen obratem písemně potvrdit obdržení daného oznámení e-mailem zástupci pro věcná jednání objednatele.
- 3.1.6 Objednatel si vyhrazuje právo v případě kritických situací využít primárně telefonické formy hlášení požadavku. Poslední věta předchozího odstavce v takovém případě platí obdobně.
- 3.1.7 Po ukončení poskytované služby týkající se provozních konzultací skutečností dle odst. 3.1.3. této přílohy bude poskytovatelem vždy k poslednímu dni v měsíci zaslán report o provedených servisních zásazích a to na e-mail zástupce pro věcná jednání objednatele dle této smlouvy. Tento report musí být vždy odsouhlasen oběma smluvními stranami a na důkaz oboustranné akceptace potvrzen podpisy zástupců pro věcná jednání dle této smlouvy.

## **3.2 HARDWARE PODPORA**

- 3.2.1 Poskytovatel zajistí skladovou dostupnost odpovídajících náhradních dílů či zařízení k servisnímu zásahu v servisním režimu uvedeném pro jednotlivé díly, komponenty či celky podporovaného HW dle kapitoly č. 1 této přílohy. Poskytovatel bude připraven poskytnout konzultace, instalace a služby spojené s výměnou vadného dílu v místě provozování HW, a to ať funkčních celků anebo jejich jednotlivých komponent či dílů a to v takovém rozsahu, aby došlo k splnění požadovaných servisních limitů na opravu zařízení definovaných objednatelem, dle kapitoly č. 1 této přílohy.
- 3.2.2 Poskytovatel zajistí dostupnost technického personálu pro přítomnost v místě instalace HW dle kapitoly č. 1 této přílohy v režimu 24x7, tedy nepřetržitě, každý den od 0.00 do 24.00, jak v pracovní dny, tak ve státem uznávané svátky a doby volna či klidu. Součástí této služby je zajištění dostatečného technického personálu řešení s nestandardních stavů HW místě instalace podporovaného HW, pro řešení kritických situací HW (v místě instalace a pro řešení souvztažných závad HW v místě instalace. Poskytovatel taktéž zajistí odpovídající technický personál pro odstranění vady podporovaného HW dle kapitoly č. 1 této přílohy a uvedení HW do bezvadného stavu.
- 3.2.3 Poskytovatel zahájí diagnostiku nestandardních stavů, kritických situací, souvztažných závad, vad do 4 hodin od oznámení požadavku. Diagnostikou se pro účely této smlouvy rozumí vzdálené připojení do prostředí objednatele a ověření funkčnosti podporovaného HW dle kapitoly č. 1 této přílohy. Funkčnost řešení je definována jako stav, kdy zařízení, jeho komponenta či celek podporovaného řešení poskytuje služby definované dle provozní dokumentace objednatele, provozní dokumentace výrobce či jiné odpovídající dokumentace definující funkčnost komponenty, jednotlivého zařízení či systému jako celku.
- 3.2.4 Oznámení o výskytu nestandardních stavů HW, kritických situací HW, souvztažných závad HW či požadavků na uvedení podporovaného HW dle kapitoly č. 1 této přílohy do bezvadného stavu může být provedeno mailem na adresu servisního střediska (HelpDesk) poskytovatele, záznamem do portálu servisního centra (HelpDesk) poskytovatele, telefonicky na kontaktní centrum (HelpDesk) poskytovatele, nebo automatizovaným hlášením ze strany provozovaného monitorovacího SW nástroje poskytovatele.

- 3.2.5 Poskytovatel zajistí na svoje náklady provoz monitorovacího SW nástroje pro nepřetržitý monitoring provozního prostředí objednatele z hlediska HW vrstvy formou automatizovaného hlášení jím provozovaného SW nástroje, který bude instalován v prostředí objednatele a bude sloužit pro nepřetržité sledování HW uvedeného v seznamu podporovaného zařízení dle kapitoly č. 1 této přílohy. Tento nástroj bude ověřovat funkčnost podporovaného HW dle kapitoly č. 1 a to jak jednotlivých komponent, tak zařízení či řešení jako celku. Tento nástroj bude v úrovni minutových intervalů provádět kontrolu dostupnosti jednotlivých komponent, tak zařízení či řešení jako celku a v případě výpadku bude bezodkladně informovat jako objednatele, tak poskytovatele o výpadku jak jednotlivých komponent, tak zařízení či řešení jako celku.
- 3.2.6 Poskytovatel zajistí na svoje náklady přístup k nástrojům poskytujícím diagnostiku hlášení stavu jednotlivých HW komponent dle kapitoly č. 1 této přílohy a na základě této diagnostiky bude poskytovat objednateli, na základě měsíční zprávy, informace o stavu jednotlivých HW komponent. Je povinností informovat objednatele o zvýšení četnosti chybových stavů jednotlivých komponent a v případě, že četnost chybových stavů přesáhne 5 % z celkového počtu denního hlášení o stavu komponenty, zajistí proaktivní (*předběžnou*) výměnu této komponenty či zařízení jako celku.
- 3.2.7 Poskytovatel zajistí na měsíční bázi report o zjištěných chybových stavech týkajících se jak jednotlivých komponent, tak zařízení či řešení jako celku a to provozovaného HW dle kapitoly č. 1 této přílohy. V rámci poskytovaných služeb zajistí na pravidelné měsíční bázi konzultace týkající se analýzy nestandardních stavů HW, kritických situací HW a souvztažných závad HW. Report bude zaslán vždy k poslednímu dni v měsíci poskytovatelem na e-mail zástupce pro věcná jednání objednatele dle této smlouvy. Tento report musí být vždy odsouhlasen oběma smluvními stranami a na důkaz oboustranné akceptace potvrzen podpisy zástupců pro věcná jednání dle této smlouvy.
- 3.2.8 Poskytovatel bude zajišťovat řešení nestandardních stavů HW, kritických situací HW a souvztažných závad HW nejen na HW komponenty, ale na funkční celek řešení přímo vztažený na provozní prostředí objednatele, tedy např. operační systémy či virtualizační vrstvu na zařízení.
- 3.2.9 Poskytovatel zajistí v rámci této smlouvy veškeré nezbytné náhradní díly či celá zařízení a to pro zajištění splnění časových limitů dle této smlouvy a jejích příloh. Díly budou poskytnuty bez jakýchkoli dodatečných nákladů a to bez ohledu, zda se jedná o zařízení, které je pod podporou výrobce, smluvního partnera či nikoliv. Veškeré potřebné náhradní díly musí být zajištěny součinností poskytovatele a výrobce, v návaznosti na uzavřenou smlouvu mezi poskytovatelem a výrobcem tak, aby nebyla dotčena práva objednatele vyplývající ze záruky za jakost. Díly budou poskytovatelem měněny i v případě diagnostikování dle bodu 3.2.6. této přílohy.

### 3.3 SOFTWARE PODPORA

- 3.3.1 Poskytovatel zajistí dostupnost technického personálu pro konzultace, instalace a služby spojené provozovanými SW dle kapitoly č. 2 této přílohy či SW, jenž je neoddělitelnou součástí provozovaného HW dle kapitoly č. 1 této přílohy vzdáleně či v místě instalace a provozování SW a to ať funkčních celků anebo jejich jednotlivých SW komponent a to v takovém rozsahu, aby došlo k splnění požadovaných servisních limitů definovaných objednatelem dle kapitoly č. 2 této přílohy. Součástí této služby je zajištění dostatečného technického personálu pro:

- 3.3.1.1 Řešení s nestandardních stavů, které neodpovídají provozní dokumentaci výrobce, provozní dokumentaci objednatele, uživatelským příručkám apod. (dále jen „nestandardní stavy SW“),



- 3.3.1.2 řešení kritických situací, kdy dojde k výpadku části, nebo celé SW vrstvy, jenž má za následek omezení, přerušení či nemožnost poskytování služeb SW prostředí objednatele (dále jen „kritické situace SW“),
- 3.3.1.3 řešení souvztažných závad spřažených mezi více SW částí, dle kapitoly č. 2 této přílohy, případně s vazbou na HW dle kapitoly č. 1 této přílohy (dále jen „souvztažné závady SW“).
- 3.3.1.4 odstranění vady SW, tedy stavu nefunkčnosti jednotlivých SW komponent, SW jako celku či celé SW vrstvy uvedené v kapitole č. 2 přílohy a uvedení podporovaného SW dle kapitoly č. 2 či nad HW dle kapitoly č. 1 této přílohy do bezvadného stavu, tzn. stavu před zjištěním vady, přičemž bezvadným stavem se pro účely této smlouvy rozumí stav definovaný provozní dokumentací objednatele, dokumentací výrobce či stavem v jakém byly provozovány SW komponenty dle kapitoly č. 2 této přílohy (dále jen „bezvadný stav SW“).
- 3.3.2 Poskytovatel zajistí dostupnost technického personálu pro přítomnost v místě instalace SW dle kapitoly č. 2 této přílohy v režimu 24x7, tedy nepřetržitě, každý den od 0.00 do 24.00, jak v pracovní dny, tak ve státem uznávané svátky a doby volna či klidu. Součástí této služby je zajištění dostatečného technického personálu řešení s nestandardních stavů SW vzdáleně či v místě instalace podporovaného SW, pro řešení kritických situací SW vzdáleně či v místě instalace, pro řešení souvztažných závad SW vzdáleně či v místě instalace a pro odstranění vady SW a uvedení podporovaného SW dle kapitoly č. 2 této přílohy do bezvadného stavu.
- 3.3.3 Poskytovatel zahájí diagnostiku nestandardních stavů (*tedy stavů, které neodpovídají provozní dokumentaci výrobce, provozní dokumentaci objednatele, uživatelským příručkám apod.*), situací kritických (*tedy situací výpadku části, nebo celé SW vrstvy, mající za vliv omezení, přerušení či nemožnost poskytování služeb SW prostředí objednatele*), souvztažných závad (*tedy závad spřažených mezi více SW částí, dle kapitoly č. 2 této přílohy, případně s vazbou na HW dle kapitoly č. 1 této přílohy*), vady (*vadou se v tomto případě rozumí stav nefunkčnosti jednotlivých SW komponent, SW jako celku či celé SW vrstvy uvedené v kapitole č. 2 přílohy*) do 4 hodin od hlášení požadavku. Diagnostikou se pro účely této smlouvy rozumí vzdálené připojení do prostředí objednatele a ověření funkčnosti podporovaného SW dle kapitoly č. 2 této přílohy. Funkčnost řešení je definována jako stav, kdy zařízení, jeho komponenta či celek podporovaného řešení poskytuje služby definované dle provozní dokumentace objednatele, provozní dokumentace výrobce či jiné odpovídající dokumentace definující funkčnost komponenty, jednotlivého zařízení či systému jako celku.
- 3.3.4 Oznámení o výskytu nestandardních stavů SW, kritických situací SW, souvztažných závad SW či požadavků na uvedení podporovaného SW dle kapitoly č. 2 této přílohy do bezvadného stavu může být provedeno emailem na adresu servisního střediska (HelpDesk) poskytovatele, záznamem do portálu servisního centra (HelpDesk) poskytovatele, telefonicky na kontaktní centrum (HelpDesk) poskytovatele, nebo automatizovaným hlášením ze stran provozovaného monitorovacího nástroje poskytovatele.
- 3.3.5 Poskytovatel zajistí na svoje náklady provoz monitorovacího nástroje pro nepřetržitý monitoring provozního prostředí objednatele z hlediska SW vrstvy a to formou automatizovaného hlášení jím provozovaného SW nástroje, který bude instalován v prostředí objednatele a bude sloužit pro nepřetržité sledování SW uvedeného v seznamu podporovaného zařízení dle kapitoly č. 2 této přílohy. Tento nástroj bude ověřovat funkčnost podporovaného SW dle kapitoly č. 2 této přílohy a to jak jednotlivých dílčích SW, pokud to jejich provoz umožňuje, či řešení jako celku. Tento nástroj bude



v úrovni minutových intervalů provádět kontrolu dostupnosti jednotlivých komponent, tak zařízení či řešení jako celku a v případě výpadku bude bezodkladně informovat jako objednatel, tak poskytovatele o výpadku jak jednotlivých komponent, tak zařízení či řešení jako celku.

- 3.3.6 Poskytovatel zajistí na svoje náklady v rámci této smlouvy přístup objednateli do prostředí provozovaným výrobcí podporovaného SW dle kapitoly č. 2 či SW, jenž je neoddělitelnou součástí provozovaného HW dle kapitoly č. 1 této smlouvy, kde bude moci objednatel získat aktualizace či nové verze k jednotlivým SW produktům dle kapitoly č. 2 či č. 1 této smlouvy, pokud výrobce toto prostředí provozuje. Dále poskytovatel zajistí přístup ke komunikačnímu kanálu, kterým výrobce pravidelně zasílá aktualizace jednotlivých produktů, a to ať již se jedná o licenční server, aktualizací server, či jakýkoliv jiný elektronický nástroj, sloužící pro poskytování aktualizací či nových verzí produktů, jejich opravných balíčků či jiných optimalizačních SW nadstaveb například pro operační systémy či databáze, nebo třeba ovladače, managementy, diagnostické či správcovské nástroje. Poskytovatel zajistí v rámci poskytované podpory objednateli licenci v rozsahu, v jakém má zadavatel licenci k SW, k němuž se poskytuje aktualizace a nové verze. Součástí takto poskytované služby je zajištění eskalace na výrobce, přičemž eskalovány mohou být s nestandardními stavy SW.
- 3.3.7 Poskytovatel zajistí na měsíční bázi report doporučených nebo provedených aktualizací či o zjištěných chybových stavech týkajících se podporovaného SW dle kapitoly č. 2 či č. 1 této přílohy. V rámci poskytovaných služeb zajistí na pravidelné měsíční bázi konzultace, týkající doporučených aktualizací, nových verzí, analýzy nestandardních stavů SW, kritických situací SW a souvztažných závad SW. Report bude zaslán vždy k poslednímu dni v měsíci poskytovatelem na e-mail zástupce pro věcná jednání objednatel dle této smlouvy. Tento report musí být vždy odsouhlasen oběma smluvními stranami a na důkaz oboustranné akceptace potvrzen podpisy zástupců pro věcná jednání dle této smlouvy.
- 3.3.8 Poskytovatel zajistí na svoje náklady provoz proaktivního monitoringu sloužícího k předcházení závad před jejich vznikem. V rámci této služby bude poskytovatel nepřetržitě sledovat provozované prostředí objednatel jako celek i jako dílčí části z hlediska provozovaného SW dle kapitoly č. 2 a č. 1 této přílohy a na základě doporučení výrobců, kvalifikace technického týmu a obecně doporučených postupů, bude analyzovat takto získávaná data. Následně bude objednateli na pravidelné měsíční bázi předkládat doporučení týkající úprav stávajícího řešení s cílem minimalizace výpadků provozovaného prostředí SW dle kapitoly č. 2 a č. 1 této přílohy. Tento dokument bude předkládán vždy k poslednímu dni v měsíci poskytovatelem na e-mail zástupce pro věcná jednání objednatel dle této smlouvy.. Tento dokument musí být vždy odsouhlasen oběma smluvními stranami a na důkaz oboustranné akceptace potvrzen podpisy zástupců pro věcná jednání dle této smlouvy . V případě, že na základě své odbornosti, zkušenosti, doporučení výrobců, doporučení bezpečnostních autorit či jiných odpovídajících orgánů vznikne doporučení nebo situace, kdy bude nutné jednat bez prodlení, poskytovatel předloží doporučení mimo dohodnutý termín a to bezodkladně.

### **3.4 PÉČE O DATOVÁ CENTRA**

- 3.4.1 Poskytovatel zajistí kvalifikovaný technický personál, který bude spolupracovat s týmem objednatel při péči o jeho datová centra, tedy udržovat HW dle kapitoly č. 1 této přílohy a SW dle kapitoly 2. této přílohy v takovém stavu, aby bylo možné předejít stavům uvedených v bodech 3.1.3.1 až 3.1.3.4 a 3.3.1.1 až 3.3.1.4 této přílohy.
- 3.4.2 Každodenně budou poskytovatelem realizovány služby kontroly stavu hardware serverů, diskových polí, SAN a LAN infrastruktury, kontroly event logů a ovladačů operačních

systémů vSphere a Windows s důrazem na stav hardware, kontroly management agentů HPE, DELL, kontroly stavů a protokolů virtualizační vrstvy, kontroly stavů a protokolů zálohování a dohledové vrstvy. Cílem těchto kontrol je přecházení stavů uvedených v bodě 3.1.3.1 až 3.1.3.4 této přílohy. Měsíčně poskytovatelem budou prováděny služby kontroly aktuálnosti firmware (Bios, SmartArray, FC, LAN, iLO/iDRAC) a driverů operačních systémů (vSphere, Windows), kontroly kompatibility HW, firmware, driverů, OS, aplikací a návazného prostředí, update firmware, driverů a management agentů výrobců HPE a DELL, dále optimalizace a reorganizace technologických zařízení dle požadavků objednatele. Cílem těchto kontrol bude přecházení stavů uvedených v bodě 3.1.3.1 až 3.1.3.4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli služby konzultací spojených v provozovaném HW dle kapitoly č. 1 této přílohy. Konkrétně se jedná o pravidelné seznamování interního týmu objednatele s opravami a změnami konfigurací doporučených výrobců pro objednatelům provozované konfigurace dle kapitoly č. 1 a č. 2 této přílohy. Tyto konzultace budou zajišťovat znalosti nutné k administraci a správě provozovaných systémů v rozsahu 1 pracovního den (kdy 1 pracovní den představuje 8 hodin práce od pondělí až pátek v rámci běžné pracovní doby objednatele) v měsíci, konzultace pro interní tým objednatele ohledně doporučených nastavení a způsobů optimalizace prostředí v rozsahu 1 pracovního den v měsíci a profylaktické prohlídky s cílem přecházení stavů uvedených v bodech 3.1.3.1 až 3.1.3.4 této přílohy v rozsahu 2 pracovních dnů v měsíci v místě instalace HW dle kapitoly č. 1 této přílohy. Konkrétní termín a požadovaný rozsah těchto služeb poskytovatel a objednatel upřesní písemně s alespoň týdenním předstihem a s ohledem na provozní zatížení objednatele. Objednatel, ve spolupráci s poskytovatelem, bude měsíčně evidovat rozsah čerpaných konzultačních hodin, přičemž má objednatel právo nevyčerpané konzultační hodiny po dobu účinnosti smlouvy převádět do následujících měsíců a takto kumulované hodiny poté objednatel může postupně nebo najednou využít v rámci požadovaných zásahů, konzultací, profylaxí, aktualizací či instalací.

- 3.4.3 Měsíčně budou poskytovatelem prováděny pravidelné prohlídky a konzultace s interním týmem objednatele týkající se správy virtualizačních systémů, dohledu a správy virtualizační infrastruktury objednatele. Obsahem prohlídek bude pravidelná kontrola aktuálnosti ovladačů, patchů či aktualizací a jejich případné instalace pro vrstvy virtualizačního, zálohovacího a monitorovacího systému provozovaného zadavatelem v rámci pravidelných prohlídek, aplikace doporučení a postupů výrobců pro vrstvy virtualizačního, zálohovacího a monitorovacího systému provozovaného zadavatelem po dohodě se zadavatelem. Cílem těchto prohlídek bude přecházení stavů uvedených v bodech 3.3.1.1 až 3.3.1.4 této přílohy.
- 3.4.4 Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli služby konzultací spojených v provozovaném SW dle kapitoly č. 2 této přílohy týkající se návrhů a doporučení postupů výrobců pro vrstvy virtualizačního, zálohovacího a monitorovacího systému dle kapitoly č. 2 této přílohy v rozsahu 3 pracovních dnů v měsíci. Poskytovatel se zavazuje pravidelně seznamovat a informovat interní tým objednatele o novinkách a aktualitách spojených s novými verzemi objednatelům provozovaného virtualizačního SW dle kapitoly č. 2 této přílohy, zejména předávat informace týkající se objednatelům provozovaných virtualizačních produktů v rozsahu 2 pracovních dnů v měsíci. Poskytovatel se zavazuje pravidelně seznamovat a informovat interní tým objednatele o novinkách a aktualitách spojených s novými verzemi objednatelům provozovaného zálohovacího a monitorovacího SW dle kapitoly č. 2 této přílohy, zejména předávat informace týkající se objednatelům provozovaných zálohovacích a monitorovacích produktů v rozsahu 1 pracovní den v měsíci. Konkrétní termín a požadovaný rozsah těchto služeb poskytovatel a objednatel upřesní písemně s alespoň týdenním předstihem a s ohledem na provozní zatížení objednatele. Objednatel, ve spolupráci s poskytovatelem, bude měsíčně evidovat rozsah čerpaných konzultačních hodin, přičemž má objednatel právo nevyčerpané konzultační hodiny po dobu účinnosti smlouvy převádět do následujících měsíců a takto

kumulované hodiny poté objednatel může postupně nebo najednou využít v rámci požadovaných zásahů, konzultací, profylaxí, aktualizací, instalací, seznamováním či informováním.

- 3.4.5 O veškerých poskytnutých konzultacích, informacích a doporučeních z provedených kontrol a prohlídek předaných poskytovatelem objednateli dle kapitoly 3.4 bude poskytovatelem vytvořen report. Report bude zaslán vždy k poslednímu dni v měsíci poskytovatelem na e-mail zástupce pro věcná jednání objednatele dle této smlouvy. Tento report musí být vždy odsouhlasen oběma smluvními stranami a na důkaz oboustranné akceptace potvrzen podpisy zástupců pro věcná jednání dle této smlouvy. Veškerá komunikace mezi poskytovatelem a objednatelem, včetně komunikace mezi jejich zaměstnanci, bude probíhat v českém jazyce.
- 3.4.6 Veškeré služby uvedené v článku 3.4 této přílohy budou poskytovány kvalifikovaným technickým personálem s certifikací výrobce pro provádění příslušných servisních služeb a budou se týkat objednatelem provozovaného prostředí dle příslušné kapitoly této přílohy.

### 3.5 DALŠÍ POŽADOVANÉ SERVISNÍ SLUŽBY A PODMÍNKY

- 3.5.1 Pro zařízení hardwarové vrstvy centrální infrastruktury dle kapitoly č. 1 této přílohy, konkrétně položky 18-21,23-24 a 25-65, je poskytovatel povinen zajistit podporu ve spolupráci s výrobcem zařízení, přičemž tato podpora musí splňovat kritéria uvedená v kapitolách výše a objednatel má právo požadovat plnění servisních služeb přímo výrobcem zařízení a to bez jakýchkoliv dodatečných nákladů.

### 3.6 SERVISNÍ REŽIMY

- 3.6.1 Příslušné servisní režimy a limity popsané v kapitole č. 1 a č. 2 této přílohy se řídí především ustanoveními smlouvy uvedených v článku IV., odst. 5 a 6 týkajících se zahájení a odstranění vady a dále v článku VII., odst. 1 smlouvy týkající se sankcí za nedodržení stanovených termínů.
- 3.6.2 Nedílnou součástí servisních režimů a limitů jsou i požadované služby popsané v kapitolách 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 a 3.5 této přílohy.
- 3.6.3 Přehled servisních režimů a jejich parametrů dle této smlouvy a jejich příloh:

Servisní režim	Zahájení odstraňování vad od nahlášení	Od nahlášení odstranit vadu do
Oprava do 8 hodin	do 4 hodin	do 8 hodin
Oprava do 12 hodin	do 4 hodin	do 12 hodin
Oprava následující pracovní den	do 4 hodin	do konce následujícího pracovního dne

### PŘÍLOHA č. 3 - PROTOKOL O POSKYTNUTÍ SLUŽEB

#### Český rozhlas

IČO 45245053, DIČ CZ45245053

zástupce pro věcná jednání

[DOPLNIT]

tel.: +420 [DOPLNIT]

e-mail: [DOPLNIT]

(dále jen jako „objednatel“)

a

[DOPLNIT]

IČO [DOPLNIT], DIČ CZ[DOPLNIT]

zástupce pro věcná jednání

[DOPLNIT]

tel.: +420 [DOPLNIT]

e-mail: [DOPLNIT]

(dále jen jako „poskytovatel“)

#### I.

1. Smluvní strany uvádí, že na základě smlouvy o poskytování služeb „DALET – údržba vysílacích systémů“ ze dne [DOPLNIT] poskytl níže uvedeného dne poskytovatel následující služby [DOPLNIT] pro objednatele:

.....  
.....  
.....

#### II.

1. Přebírající potvrzuje poskytnutí služeb v ujednaném rozsahu a kvalitě.
2. Pro případ, že služby nebyly poskytnuty v ujednaném rozsahu a kvalitě a přebírající z tohoto důvodu odmítá potvrdit poskytnutí služeb (či jejich částí), smluvní strany níže uvedou skutečnosti, které bránily potvrzení poskytnutí služeb, rozsah vadnosti plnění, termín poskytnutí služeb bez vad a nedodělků a další důležité okolnosti:

.....  
.....

3. Tento protokol je vyhotoven ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.

V [DOPLNIT] dne [DOPLNIT]

V [DOPLNIT] dne [DOPLNIT]

**Za objednatele**

[DOPLNIT JMÉNO A PŘÍJMENÍ]

[DOPLNIT FUNKCI]

**Za poskytovatele**

[DOPLNIT JMÉNO A PŘÍJMENÍ]

[DOPLNIT FUNKCI]

## **PŘÍLOHA č. 4 - PODMÍNKY PROVÁDĚNÍ ČINNOSTÍ EXTERNÍCH OSOB V OBJEKTECH ČRO Z HLEDISKA BEZPEČNOSTI A OCHRANY ZDRAVÍ PŘI PRÁCI, POŽÁRNÍ OCHRANY A OCHRANY ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ**

### **I. Úvodní ustanovení**

1. Tyto podmínky platí pro výkon veškerých smluvených činností externích osob a jejich poddodavatelů v objektech Českého rozhlasu (dále jen jako „ČRo“) a jsou přílohou smlouvy, na základě které externí osoba provádí činnosti či poskytuje služby pro ČRo.
2. Externí osoby jsou povinny si počínat tak, aby neohrožovaly zdraví, životy zaměstnanců a dalších osob v objektech ČRo nebo životní prostředí provozováním nebezpečných činností.
3. Externí osoby jsou povinny si počínat tak, aby nedocházelo k pracovním úrazům a byly dodržovány zásady BOZP, PO, ochrany ŽP a další níže uvedené zásady práce v objektech ČRo. Externí osoby odpovídají za dodržování těchto zásad svými poddodavateli.
4. Odpovědní zaměstnanci ČRo jsou oprávněni kontrolovat, zda externí osoby plní povinnosti uložené v oblasti BOZP, PO a ochrany ŽP nebo těmito podmínkami a tyto osoby jsou povinny takovou kontrolu strpět.

### **II. Povinnosti externích osob v oblasti BOZP a PO**

1. Odpovědný zástupce externí osoby je povinen předat na výzvu ČRo seznam osob, které budou vykonávat činnosti v objektu ČRo a předem hlásit případné změny těchto osob.
2. Veškeré povinnosti stanovené těmito podmínkami vůči zaměstnancům externí osoby, je externí osoba povinna plnit i ve vztahu ke svým poddodavatelům a jejich zaměstnancům.
3. Externí osoby jsou povinny si počínat v souladu s obecnými zásadami BOZP, PO a ochrany ŽP a interními předpisy ČRo, které tyto zásady konkretizují a jsou povinny přijmout opatření k prevenci rizik ve vztahu k vlastním zaměstnancům a dalším osobám.
4. Externí osoby jsou povinny respektovat kontrolní činnost osob odborných organizačních útvarů ČRo z oblasti BOZP a PO a jiných odpovědných osob např. pracovník recepce, vrátný, zaměstnanci oddělení podpůrných služeb (dále jen jako „odpovědný zaměstnanec“).
5. Externí osoba je povinna se seznámit s interními předpisy a riziky BOZP a PO prostřednictvím školení provedeného odpovědným zaměstnancem ČRo a za tímto účelem vyslat odpovědného zástupce, který je povinen poté vyškolit i ostatní zaměstnance externí osoby včetně subdodavatelů. Zároveň se odpovědný zástupce externí osoby seznámí se zněním tzv. „Dohody o plnění úkolů v oblasti BOZP a PO na pracovišti“, kterou potom potvrdí svým podpisem. Tento zástupce externí osoby je odpovědný za dodržování předpisů BOZP a PO ze strany externí osoby, pokud není písemně stanoveno jinak.
6. Externí osoby odpovídají za odbornou a zdravotní způsobilost svých zaměstnanců včetně svých poddodavatelů.
7. Externí osoby jsou zejména povinny:
  - a) seznámit se s riziky, jež mohou při jejich činnostech v ČRo vzniknout a provést bezpečnostní opatření k eliminaci těchto rizik a písemně o tom informovat odpovědného zaměstnance ČRo podle § 101 odst. 3 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce. Externí

osoba není oprávněna zahájit činnost, pokud neprovedla školení BOZP a PO u všech zaměstnanců externí osoby včetně poddodavatelů, kteří budou pracovat v objektech ČRo. Externí osoba je povinna na vyžádání odpovědného zaměstnance předložit doklad o provedení školení dle předchozí věty,

- b) zajistit, aby jejich zaměstnanci nevstupovali do prostor, které nejsou určeny k jejich činnosti,
- c) zajistit označení svých zaměstnanců na pracovních či ochranných oděvech tak, aby bylo zřejmé, že se jedná o externí osoby,
- d) dbát pokynů příslušného odpovědného zaměstnance a jím stanovených bezpečnostních opatření a poskytovat mu potřebnou součinnost,
- e) upozornit příslušného zaměstnance útvaru ČRo, pro který jsou činnosti prováděny, na všechny okolnosti, které by mohly vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení,
- f) oznámit okamžitě odpovědnému zaměstnanci existenci nebezpečí, které by mohlo ohrozit životy či zdraví osob nebo způsobit provozní nehodu nebo poruchu technických zařízení. V takovém případě je externí osoba povinna ihned přerušit práci a podle možnosti upozornit všechny osoby, které by mohly být tímto nebezpečím ohroženy,
- g) zajistit, aby stroje, zařízení, nářadí používané externí osobou nebyla používána v rozporu s bezpečnostními předpisy, čímž se zvyšuje riziko úrazu,
- h) zaměstnanci externích osob jsou povinni se podrobit zkouškám na přítomnost alkoholu či jiných návykových látek prováděnými odpovědným zaměstnancem ČRo,
- i) v případě mimořádné události (havarijního stavu, evakuace apod.) je externí osoba povinna uposlechnout příkazu odpovědného zaměstnance ČRo,
- j) trvale udržovat volné a nezatarasené únikové cesty a komunikace včetně vymezených prostorů před elektrickými rozvaděči,
- k) zajistit, aby zaměstnanci externí osoby používali ochranné pracovní prostředky a ochranné zařízení strojů zabraňujících či snižujících nebezpečí vzniku úrazu,
- l) zajistit, aby činnosti prováděné externí osobou byly prováděny v souladu se zásadami BOZP a PO a všemi obecně závaznými právními předpisy platnými pro činnosti, které externí osoby provádějí,
- m) počínat si tak, aby svým jednáním nezavdaly příčinu ke vzniku požáru, výbuchu, ohrožení života nebo škody na majetku,
- n) dodržovat zákaz kouření v objektech ČRo s výjimkou k tomu určených prostorů,
- o) dbát na to, aby všechny věcné prostředky PO a požárně bezpečnostní zařízení byly neporušené, nepoškozené a byly udržovány vždy v provozuschopném stavu a přístupné a v případě jejich poškození či ztráty nahlásit tuto skutečnost odpovědnému zaměstnanci,
- p) zajistit evidenci pracovních úrazů a neprodleně maximálně do 24 hodin od vzniku pracovního úrazu informovat o okolnostech, příčinách a následcích pracovního úrazu odpovědného zaměstnance ČRo a společně přijmout opatření proti opakování pracovních úrazů,

### **III. Povinnosti externích osob v oblasti ŽP**

1. Externí osoby jsou povinny dodržovat veškerá ustanovení obecně závazných právních předpisů v oblasti ochrany ŽP a zejména z. č. 185/2001 Sb., o odpadech. Případné sankce uložené orgány státní správy spojené s porušením legislativy ze strany externí osoby, ponese externí osoba.
2. Externí osoby jsou zejména povinny:
  - a) nakládat s odpady, které vznikly v důsledku jejich činnosti v souladu s právními předpisy,
  - b) nakládat při svých činnostech s chemickými látkami a přípravky v souladu s platnými právními předpisy a v případě manipulace s rizikovou látkou, která by mohla ohrozit zdraví osob či majetek, to oznámit odpovědnému zaměstnanci ČRo,
  - c) neznečišťovat komunikace a nepoškozovat zeleň,
  - d) zajistit likvidaci obalů dle platných právních předpisů.
3. Externí osoby jsou povinny na předaném místě výkonu jejich činnosti na vlastní náklady udržovat pořádek a čistotu, jakož i průběžně na vlastní náklady odstraňovat odpady a nečistoty vzniklé v důsledku jejich činnosti.
4. Externí osoba je povinna vyklidit a uklidit místo provádění prací nejpozději v den stanovený ve smlouvě a není-li tento den ve smlouvě stanoven tak v den, kdy bylo dílo či práce předány. Neučiní-li tak externí osoba, je ČRo oprávněn místo provádění prací vyklidit sám na náklady externí osoby.

### **IV. Ostatní ustanovení**

1. Fotografování a natáčení je v objektech ČRo zakázáno, ledaže s tím vyslovil souhlas generální ředitel, nebo jeho pověřený zástupce.