

OBCHODNÍ PODMÍNKY

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Čj. Objednatel 0336/2013/KT_OddIKT/1101

Čj. Poskytovatele ---

1. SMLUVNÍ STRANY

Městská část Praha 14

Se sídlem: Bratří Venclíků 1073, 198 21 Praha 9
Jednající: Bc. Radkem Vondrou, starostou
IČ: 00231312
DIČ: CZ00231312
Bankovní spojení: PPF banka, Praha 1
Číslo účtu 19-9800050998/6000

(dále jen „**Objednatel**“)

a

YOUR SYSTEM, spol. s r.o.

Se sídlem: Türkova 2319/5b, 149 00 Praha 4
Jednající: RNDr. Martin Nehasil
IČ: 00174939
DIČ: CZ00174939
OR: Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 72
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s.
Číslo účtu 381610004/2700

(dále jen „**Poskytovatel**“)

uzavírají podle ustanovení § 269 odst. 2 a § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**obchodní zákoník**“)
(dále jen „**Smlouva**“)

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1. Tato Smlouva je uzavírána na základě výsledků otevřeného zadávacího řízení dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách (dále „**Zákon**“) pro zadání veřejné zakázky s názvem „**OUTSOURCING ICT pro Prahu 14**“ (dále jen „zadávací řízení“), zveřejněné dne 29.3.2013 v Informačním systému o veřejných zakázkách pod číslem VZ 343473. Veškeré zadávací podmínky k veřejné zakázce jsou pro Poskytovatele závazné, zadávací dokumentace k veřejné zakázce je přílohou č. 4 této Smlouvy.
- 2.2. Poskytovatel potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s rozsahem a povahou služeb a dalších plnění, které bude plnit na základě této Smlouvy, že jsou mu známy jejich veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky včetně aktuální situace a že disponuje

takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k plnění nezbytné. Výslovně potvrzuje, že prověřil veškeré podklady a pokyny Objednatele, které obdržel do dne uzavření této Smlouvy i pokyny, které jsou obsaženy v zadávacích podmínkách, které Objednatel stanovil pro zadání této Smlouvy, že je shledal vhodnými, že sjednaná cena a způsob plnění obsahuje a zohledňuje všechny výše uvedené podmínky a okolnosti.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby správy a provozu ICT infrastruktury a aplikací (dále jen „**Služby**“), a to v následujících oblastech:

Správa a provoz síťové infrastruktury

- A. Správa a provoz infrastruktury firewallů
 - B. Správa a provoz záložních zdrojů napájení UPS
 - C. Správa a provoz poštovních serverů
 - D. Správa a provoz Infrastruktury Microsoft Active Directory
 - E. Správa a provoz Antivirové ochrany
 - F. Správa a provoz Zálohování
 - G. Správa a provoz Virtuálních serverů na platformě Hyper –V, VMWARE
 - H. Správa a provoz Databázových serverů (MS SQL, Oracle)
 - I. Správa a provoz serverové infrastruktury (Windows, Unix)
 - J. Správa koncových uživatelských stanic
 - K. Správa a provoz síťové infrastruktury
- 3.2. Služby podle této Smlouvy se člení na Služby poskytované kontinuálně (dále také jen „**Kontinuální Služby**“) a Služby poskytované jednorázově dle jednotlivých požadavků Objednatele (dále také jen „**Jednorázové Služby**“).
- 3.3. Bližší popis Služeb včetně rozsahu, ceny, parametrů SLA atd. jsou dále specifikovány v příloze č. 2 této Smlouvy prostřednictvím katalogových listů (dále jen „**katalogový list**“). Smluvní strany výslovně prohlašují, že katalogové listy a SLA uvedené v zadávacím řízení jsou objednatelům stanovené minimální úrovně, kdy tyto byly před podpisem smlouvy doplněny v příslušných kolonkách. Poskytovatel se zavazuje tyto dodržovat dle jím doplněných údajích, které nesmí jít pod tam objednatelům stanovená minima.
- 3.4. Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb vycházet z popisu stávajícího stavu infrastruktury ICT, který je ve stavu aktuálním ke dni uzavření této Smlouvy uveden v příloze č. 1 této Smlouvy. V případě, že v mezidobí od zahájení zadávacího řízení do doby účinnosti této smlouvy se aktuální stav popsáný v příloze č. 1 změnil, bde v tomto smyslu aktualizována i tato příloha bez jakýchkoliv dopadů na poskytování služeb dle této smlouvy včetně cen. Dále se poskytovatel zavazuje postupovat dle jím předložené Metodiky v zadávacím řízení a která tvoří přílohu č. 5 (dále jen „**metodika**“)této Smlouvy. V případě nedodržení metodiky v jakémkoliv směru včetně časového harmonogramu se zavazuje poskytovatel zaplatit Objednateli smluvní

pokutu ve výši 20.000,-Kč za každé jednotlivé porušení povinností pro něj vyplývající z metodiky, kdy nárok na náhradu škody v plné výši tím není dotčen.

- 3.5. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že by došlo na základě rozvoje ICT infrastruktury Objednatele k zásadním změnám nebo úpravám infrastruktury, která by mohla mít dopad na rozsah a typ služeb a v důsledku toho objednatel bude nucen změnit katalogové listy, tvoří tyto katalogové listy novou přílohu č. 2. Pokud v důsledku toho nebude z objektivních důvodů poskytovatel moci poskytovat služby, je oprávněna kterákoliv strana tuto smlouvu vypovědět z důvodu podstatné změny okolností, a to s výpovědní dobou 60 dnů počínaje běžet první den následující po doručení výpovědi druhé straně. Tato pak musí být odůvodněná..
- 3.6. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou v této Smlouvě a za podmínek v této smlouvě dále stanovených.
- 3.7. Poskytovatel se zavazuje, že k Službám a veškerým jejich součástem poskytne a zajistí Objednateli veškerá licenční(podlicenční) oprávnění dle čl. 9 této Smlouvy.

4. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1. Služby vymezené v příslušném katalogovém listě budou poskytovány ode dne jejich zahájení po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
- 4.2. Poskytování Kontinuálních Služeb dle jednotlivých katalogových listů bude zahajováno v souladu s Metodikou přičemž zahájením Kontinuální Služby se rozumí protokolární předání Kontinuální Služby dle katalogového listu Poskytovateli. Protokol o předání Služby musí být podepsán stávajícím poskytovatelem dané Služby, je-li takový poskytovatel, Objednatelem a Poskytovatelem. Ode dne podpisu protokolu o předání Kontinuální Služby je daná Kontinuální Služba poskytována Poskytovatelem až do konce účinnosti této Smlouvy.
- 4.3. Jednorázové Služby budou poskytovány dle konkrétních požadavků Objednatele předaných Poskytovateli prostřednictvím helpdesku. Požadavek na poskytnutí Jednorázových Služeb musí obsahovat minimálně následující údaje:
 - a) identifikaci Katalogového listu, na jehož základě má být Jednorázová Služba poskytnuta;
 - b) podrobný popis požadovaných Jednorázových Služeb;
 - c) předpokládaný rozsah požadovaných Jednorázových Služeb v člověkodnech;
 - d) požadovaný termín poskytnutí Jednorázových Služeb;
 - e) kontaktní osobu Objednatele pro konkrétní Jednorázovou Službu.
- 4.4. Jedním člověkodnem se pro účely poskytování Jednorázových Služeb rozumí osm (8) hodin práce jednoho pracovníka Poskyvatele u Objednatele, včetně všech případných souvisejících nákladů na dopravu, stravování, ubytování apod.
- 4.5. Poskytovatel je povinen poskytnout Jednorázové Služby v rozsahu, způsobem a v termínech stanovených v požadavku a v souladu s příslušným katalogovým listem dané Jednorázové služby.
- 4.6. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na rizika spojená s realizací požadavku. Pokud by plnění Objednatelem požadovaných Služeb vedlo k zhoršení

výkonu ICT infrastruktury Objednatele či vzniku poruch a škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele předem písemně/mailem upozornit; neučiní-li tak, Poskytovatel odpovídá Objednateli za vzniklé škody v plném rozsahu a čas strávený nápravami těchto poruch a škod není Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu poskytnutých Služeb. Pokud Objednatel i přes upozornění Poskytovatele provedené dle tohoto článku Smlouvy trvá na plnění stanoveném v požadavku, Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé plněním Služeb dle požadavku, ledaže překročil pokyny stanovené Objednatelem na poskytnutí Služeb.

- 4.7. Veškeré vady zjištěné v průběhu nebo po realizaci požadavku je Objednatel povinen oznamovat Poskytovateli. V případě, že v průběhu realizace požadavku Objednatel zjistí vadu ICT infrastruktury Objednatele způsobenou prováděním požadavku, je oprávněn plnění dle požadavku jednostranně ukončit. Poskytovatel je povinen opravit zjištěné vady a informovat Objednatele o možnosti pokračování v poskytování Služeb dle zadaného požadavku.
- 4.8. O dokončení realizace požadavku bude vyhotoven zápis, který bude podepsán oprávněnými osobami obou stran. Zápis o dokončení realizace požadavku je podkladem pro vyhotovení Výkazu poskytovaných služeb.

5. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění této Smlouvy ke dni její účinnosti a v souladu s Metodikou. Poskytovatel je povinen zajistit, aby Kontinuální Služby byly v plném rozsahu poskytovány nejpozději do 2 měsíců ode dne výzvy objednatel k plnění zakázky. Konkrétní termíny začátku poskytování jednotlivých Služeb v plném rozsahu jsou uvedeny v Metodice.
- 5.2. Místem plnění jsou prostory Objednatele, kde vykonává svou činnost ke dni podpisu této smlouvy, případně další místa na území hl. m. Prahy písemně stanovená Objednatelem.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Cena jednotlivých Služeb dle jednotlivých katalogových listů je stanovena buď jako měsíční paušál pro Kontinuální Služby anebo jako cena za člověko-den poskytování Služeb pro Jednorázové Služby. Podrobné členění ceny za Služby dle této Smlouvy je uvedeno v katalogových listech jednotlivých služeb. Veškeré ceny dle této Smlouvy obsahují veškeré náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy a jsou cenami konečnými a nejvýše přípustnými.
- 6.2. Cena za Služby dle této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě faktury - daňového dokladu vystaveného na základě Objednatelem schváleného Výkazu poskytovaných služeb dle čl. 8.1 této Smlouvy. Cena za daný kalendářní měsíc poskytování Služeb bude stanovena jako součet inicializačních poplatků za příslušné Kontinuální Služby dle čl. 6.1 této Smlouvy, paušálních cen za poskytované Kontinuální Služby a celkové ceny za poskytnuté Jednorázové Služby.
- 6.3. V případě, že Kontinuální Služby dle příslušného katalogového listu byly poskytovány pouze část kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část paušální ceny za měsíc.
- 6.4. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu na určitou Jednorázovou Službu teprve

tehdy, bude-li požadavek, který byl předmětem poskytovaných Jednorázových Služeb, zcela vyřešen (tj. bude podepsán zápis o dokončení realizace požadavku dle čl.4.8 této Smlouvy).

- 6.5. Poskytovatel je povinen ve faktuře za poskytování Služeb vždy zohlednit a výslovně uvést a vyčíslit příslušný nárok Objednatele na slevu z ceny dle čl. 10.5 a 10.6 této Smlouvy.
- 6.6. K cenám bude účtována DPH dle příslušných právních předpisů.
- 6.7. Každá faktura – daňový doklad bude vystavena v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Faktura bude Poskytovatelem odeslána ve dvojím vyhotovení na adresu Objednatele a bude mít, kromě zákonem stanovených údajů, zejména tyto náležitosti:
 - a) datum splatnosti;
 - b) číslo Smlouvy, číslo objednávky;
 - c) Výkaz poskytovaných Služeb;
 - d) vyčíslení slev z ceny;
 - e) IČ Poskytovatele a Objednatele;
 - f) razítko a podpis odpovědné osoby.
- 6.8. V případě, že zasláná faktura nebude mít náležitosti daňového dokladu nebo na ní nebudou uvedeny údaje specifikované v odst. 6.7 této Smlouvy, nebo nebude započítána sleva z ceny dle čl. 10.5 a 10.6 této Smlouvy, nebo nebude přiložen Výkaz poskytovaných služeb, nebo bude neúplná a nesprávná, je Objednatel oprávněn tuto fakturu ve lhůtě splatnosti Poskytovateli vrátit k opravě či doplnění. V takovém případě lhůta splatnosti faktury běží až od okamžiku doručení opravené faktury Objednateli.
- 6.9. Splatnost veškerých faktur - daňových dokladů, vystavených na základě této Smlouvy činí 60 dnů ode dne doručení řádně vystavené faktury Objednateli.
- 6.10. Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.

7. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1. Smluvní strany se zavazují informovat bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran.
- 7.2. Poskytovatel je povinen realizovat předmět této Smlouvy v souladu s touto smlouvou řádně, pečlivě a v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s poskytováním Služeb bez zavinění Objednatele či v důsledku okolností vylučujících odpovědnost za škodu po dobu delší pět (5) dnů, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel.
- 7.3. Poskytovatel je při zahájení poskytování Služeb povinen postupovat v souladu s Metodikou.

- 7.4. Poskytovatel je povinen dodržovat veškeré interní předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen, což potvrzuje svým podpisem na této smlouvě. Poskytovatel je povinen zajistit, aby všechny osoby podílející se na poskytování Služeb dle této Smlouvy tyto předpisy dodržovaly.
- 7.5. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v termínech a v kvalitě definovaných v jednotlivých katalogových listech formou Service Level Agreements (dále jen „SLA“).
- 7.6. Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v poskytování Služeb a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy. Poskytovatel je povinen upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či hrozící výpadky poskytovaných Služeb.
- 7.7. Poskytovatel je povinen upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 7.8. V případě, že dojde k výběru nového subjektu odlišného od Poskytovatele, který bude poskytovat Objednateli služby obdobné Službám dle této Smlouvy, nebo Objednatel zahájí nebo bude zvažovat výběr takového poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a novým poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele.
- 7.9. Poskytovatel je oprávněn k poskytování Služeb využít pouze vlastních zaměstnanců nebo subdodavatelů uvedených v příloze č. 6 této Smlouvy. Ke změně subdodavatele je nutný předchozí písemný souhlas Objednatele. Při poskytování Služeb prostřednictvím subdodavatele odpovídá Poskytovatel, jako by Služby poskytoval sám.
- 7.10. Poskytovatel odpovídá za bezpečnost svých pracovníků. Před zahájením činnosti budou všichni pracovníci proškoleni o dodržování bezpečnosti práce odpovídající místním bezpečnostním pravidlům, a to v součinnosti s odborným specialistou Objednatele.
- 7.11. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby prostřednictvím realizačního teamu uvedeném v jeho nabídce v rámci zadávacího řízení, kdy v případě, že ta která osoba se již z objektivních důvodů nebude moci podílet na plnění dle této smlouvy jako člen realizačního teamu, je povinen poskytovatel zajistit náhradu za tuto osobou z totožnou kvalifikací dle zadávacích podmínek, a to nejpozději do 1 měsíce ode dne této skutečnosti a v téže je povinen do 5 dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy předložit Objednateli seznam pracovníků, kteří se budou podílet na poskytování Služeb, a tento seznam průběžně aktualizovat.
- 7.12. Poskytovatel se zavazuje, že poskytování Služeb neomezí současný provoz Objednatele a neohrozí bezpečnost v prostorách Objednatele.
- 7.13. Poskytovatel je povinen mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy v rozsahu min. 50.000.000,- Kč, a žádost objednatel je povinen tuto skutečnost prokázat po celou dobu trvání této smlouvy do tří dnů od výzvy objednatel. Toto pojištění se zavazuje dodržovat v uvedeném minimálním rozsahu po celou dobu trvání této Smlouvy. Pro případ porušení povinnosti udržovat pojištění odpovědnosti dle tohoto odstavce po celou dobu trvání Smlouvy sjednávají strany smluvní pokutu ve

výši 500.000,-Kč, kterou je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli. Totéž platí v případě nedoložení této skutečnosti.

- 7.14. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro poskytování Služeb.
- 7.15. Objednatel je povinen předat Poskytovateli před zahájením realizace této Smlouvy seznam bezpečnostních rizik a příslušné vnitřní předpisy Objednatele.
- 7.16. Objednatel je oprávněn kontrolovat průběžně kvalitu poskytovaných Služeb a písemně Poskytovatele upozorňovat na zjištěné nedostatky.

8. EVIDENCE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 8.1. Poskytovatel ke konci každého kalendářního měsíce předloží Objednateli výkaz poskytovaných Služeb, který bude obsahovat seznam Služeb poskytovaných v daném kalendářním měsíci (dále jen „**Výkaz poskytovaných služeb**“). Výkaz poskytovaných služeb bude obsahovat minimálně následující údaje:
 - a) soupis Kontinuálních Služeb, jejichž poskytování bylo v daném kalendářním měsíci zahájeno dle čl. 4.2 této Smlouvy;
 - b) podrobný přehled o poskytnutých Kontinuálních Službách v členění dle jednotlivých katalogových listů;
 - c) podrobný přehled o poskytnutých Jednorázových Službách v členění dle jednotlivých katalogových listů a dle jednotlivých požadavků s uvedením počtu člověkodnů, které byly ze strany Poskytovatele v daném kalendářním měsíci na poskytování těchto Jednorázových Služeb vynaloženy.
- 8.2. Objednatel je povinen ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne jeho doručení Objednateli Výkaz poskytovaných služeb písemně potvrdit nebo k němu písemně uvést své výhrady. Uvede-li Objednatel ve stanovené lhůtě výhrady k Výkazu poskytovaných služeb, zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení.
- 8.3. Reporting SLA není předmětem Výkazu poskytovaných služeb.
- 8.4. Poskytovatel se zavazuje ke každé ze Služeb dle jednotlivých katalogových listů zprovoznit nejpozději do třiceti (30) dní od zahájení poskytování dané Služby, systém dohledu poskytování Služeb, který umožní monitorování poskytování Služeb Objednatel (dále jen „**Monitoring**“), tak, aby bylo možné sledovat a kontrolovat zejména plnění SLA ze strany Poskytovatele.
- 8.5. Na základě Monitoringu budou vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky Monitoringu (dále jen „**Reporty**“), ze kterých je jednoznačně zřejmé, zda byly Služby a další plnění dle této Smlouvy poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA obsažených v katalogovém listu té které Služby .
- 8.6. Reporty budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období uvedené pro danou Službu v příslušném katalogovém listě (dále jen „**Vyhodnocovací období**“) a budou Objednateli doručeny nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od ukončení daného Vyhodnocovacího období. Není-li délka Vyhodnocovacího období uvedena v příslušném katalogovém listě, platí, že jeho délka je 1 kalendářní měsíc.
- 8.7. Má-li být výsledkem Služeb dokument v listinné nebo elektronické podobě, bude jeho akceptace provedena v souladu s ustanovením tohoto čl. 8.7 této Smlouvy.

- 8.7.1. Poskytovatel se zavazuje předat první verzi dokumentu Objednateli k akceptaci ve lhůtě domluvené mezi Poskytovatelem a Objednatelem na základě této Smlouvy, nebo jinak stanovené v souladu s touto Smlouvou. V pochybnostech má přednost lhůta, která smluvními stranami dohodnuta.
- 8.7.2. Objednatel se zavazuje vznést veškeré své připomínky k první verzi dokumentu předložené do patnácti (15) pracovních dnů od jejího doručení. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k první verzi dokumentu žádné připomínky, považují smluvní strany dokument ve znění jeho první verze za Poskytovatelem řádně předaný a Objednatelem řádně převzatý.
- 8.7.3. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě připomínky k první verzi dokumentu, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu (ve lhůtě přiměřené povaze připomínky) provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat jako jeho druhou verzi Objednateli k akceptaci.
- 8.7.4. Objednatel se zavazuje vznést veškeré své připomínky k druhé verzi dokumentu do pěti (5) pracovních dnů od jejího doručení. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k druhé verzi dokumentu žádné připomínky, považují smluvní strany dokument ve znění jeho druhé verze za Poskytovatelem řádně předaný a Objednatelem řádně převzatý.
- 8.7.5. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své připomínky k druhé verzi dokumentu, zavazují se smluvní strany zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a akceptace dokumentu, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od doručení výzvy kterékoliv smluvní strany k jednání.
- 8.7.6. Smluvní strany se zavazují po řádném předání a převzetí dokumentu potvrdit toto předání a převzetí sepsáním písemného předávacího protokolu, který za smluvní strany podepíší oprávněné osoby nejpozději do tří (3) pracovních dnů od řádného předání a převzetí dokumentu.
- 8.7.7. Bude-li předání dokumentu ovlivněné vznesením případných připomínek k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro předání dokumentu.

9. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 9.1. Bude-li součástí výstupu Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle této Smlouvy autorské dílo podle zákona č. 121/2001 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorské dílo**“), nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla Objednateli k užívání nevýhradní právo užit takového autorské dílo všemi způsoby nezbytnými k naplnění účelu vyplývajícímu z této Smlouvy, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu bez omezení rozsahu množství, technologického, teritoriálního (dále jen „**Licence**“). Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence, souhlas Poskytovatele k postoupení Licence na třetí osoby a souhlas Poskytovatele udělený Objednateli k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací autorského díla, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované

verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorskému dílu a že má souhlas autorů k uzavření těchto licenčních ujednání a že toto prohlášení zahrnuje i taková práva autorů, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.

- 9.2. Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k počítačovým programům, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se Licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli zdrojové kódy takových počítačových programů a koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny průběžně aktualizovat a poskytovat i dokumentaci provedených změn. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do třiceti (30) dnů od skončení účinnosti této Smlouvy.
- 9.3. Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob. Nebude-li výjimečně možné po Poskytovateli spravedlivě požadovat udělení Licence v rozsahu dle odst. 9.1 této Smlouvy, zejména proto, že se jedná o tzv. standardní počítačové programy, je Poskytovatel povinen na to písemně Objednatele upozornit spolu s náležitým odůvodněním a poskytnout Objednateli nebo zajistit pro Objednatele poskytnutí licence či podlicence v nejširším možném rozsahu. Postup dle předchozí věty je možný jen s výslovným písemným souhlasem Objednatele, přičemž se Objednatel zavazuje, že tento souhlas neodmítne poskytnout bez vážného důvodu.
- 9.4. Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- 9.5. Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 9.6. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Služeb, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.

10. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A SMLUVNÍ POKUTY, SLEVA Z CENY, ÚROK Z PRODLENÍ

- 10.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu dle příslušných právních předpisů a této Smlouvy.
- 10.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží.
- 10.3. Poskytovatel je povinen i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů.

- 10.4. V případě prodlení Poskytovatele s dodržáním sjednaného termínu poskytnutí Služeb, na které se nevztahuje SLA, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2 500,-Kč, a to za každý i započatý den a případ prodlení.
- 10.5. V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Služby poskytovány v souladu s SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny (dále jen „**sleva z ceny**“), která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v příloze č. 3 této Smlouvy, a to maximálně do výše 50% ceny za poskytování dané Služby po celou dobu Vyhodnocovacího období.
- 10.6. Sleva z ceny dle odst. 10.5 se uplatní pouze v případě, že čl. 10 této Smlouvy neobsahuje pro konkrétní typ prodlení zvláštní smluvní pokuty.
- 10.7. V případě, že Poskytovatel poruší některou ze svých povinností stanovenou mu čl. 4.4, nebo 5.1, nebo 7.9 této Smlouvy, a toto porušení nenapraví ani v dodatečné lhůtě stanovené mu Objednatel, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.8. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost poskytnout součinnost v souvislosti s převzetím Služeb jiným poskytovatelem dle čl. 7.8 této Smlouvy, a toto porušení nenapraví ani v dodatečné lhůtě stanovené mu Objednatel, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.9. V případě, že Poskytovatel poruší některou ze svých povinností stanovenou mu čl. 9.1, nebo 9.2, nebo 9.3 této Smlouvy, a toto porušení nenapraví ani v dodatečné lhůtě stanovené mu Objednatel, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.10. V případě, že Poskytovatel poruší některou ze svých povinností stanovenou mu čl. 11 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.11. Objednatel není oprávněn uplatnit smluvní pokuty ani slevy z ceny vyplývající z porušení povinnosti Poskytovatele při poskytování dané Kontinuální Služby v období do dne zahájení poskytování Kontinuálních služeb dle čl. 4.2 této Smlouvy.
- 10.12. Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do 30 dnů od doručení výzvy Objednatele k její úhradě Poskytovateli. Objednatel si vyhrazuje právo na určení způsobu úhrady smluvní pokuty, a to včetně formy zápočtu proti kterékoli splatné pohledávce Poskytovatele vůči Objednateli.
- 10.13. Zaplacením smluvní pokuty ani uplatněním slevy z ceny dle této Smlouvy není dotčena povinnost k náhradě škody způsobené porušením příslušné povinnosti v plné výši.
- 10.14. V případě prodlení Objednatele s placením daňového dokladu ve sjednané lhůtě splatnosti je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši dvou setin procenta (0,02 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 10.15. V případě prodlení Poskytovatele s úhradou platby, na níž vznikl Objednateli nárok, a to zejména pokud jde o smluvní pokuty, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit úrok z prodlení ve výši dvou setin procenta (0,02 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 10.16. Dle dohody smluvních stran nelze postoupit pohledávku, kterou má Poskytovatel za Objednatel z titulu této Smlouvy, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

- 10.17. Dle dohody smluvních stran není Poskytovatel oprávněn zastavit pohledávku za Objednatelům vzniklou z titulu této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatelů.

11. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 11.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění Smlouvy:

- si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
- mohou jejich zaměstnanci nebo třetí osoby získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím či jinak přístup k důvěrným informacím druhé Smluvní strany.

- 11.2. Předávající strana zůstává výlučným nositelem práv k veškerým důvěrným informacím a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace, zejména bude o nich zachovávat mlčenlivost a zajistí, aby je ve stejném rozsahu zachovávaly i jiné osoby, kterým je poskytne v souladu s touto Smlouvou. S výjimkou plnění této Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohla být tato Smlouva splněna. V případě plnění této Smlouvy se smluvní strany zavazují činit tak vždy jen v nezbytně nutném rozsahu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění Smlouvy.

- 11.3. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu, nebo jejichž zveřejnění předávající strana výslovně zakázala. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti smluvních stran dle čl. 9 této Smlouvy.

- 11.4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.

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

- se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
- měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací, nebo pokud nejsou chráněny ze zákona,
- jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,

- po podpisu Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je nositelem práv k těmto informacím.
- 11.6. V případě vzniku mimořádné události, havárie, škody na majetku, zdraví osob apod., bude ve vztahu k informování veřejnosti a k médiím vystupovat vždy Objednatel. Poskytovatel není oprávněn sdělovat zástupcům médií a veřejnosti jakékoli informace, týkající se událostí uvedených v předchozí větě. Smluvní strany jsou oprávněny vyžadovat po druhé smluvní straně spolupráci při přípravě vyjádření vůči médiím.
- 11.7. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí uplynutím 6 let po ukončení této Smlouvy.

12. VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN

- 12.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených zaměstnanců nebo statutárních orgánů popřípadě členů statutárních orgánů smluvních stran.
- 12.2. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Objednatel je oprávněn stanovit rovněž zástupce oprávněné osoby. Vystupuje-li zástupce za oprávněnou osobu, má stejné pravomoci jako oprávněná osoba. Není-li stanoveno jinak, nejsou oprávněné osoby oprávněny ke změnám Smlouvy ani jejímu ukončení, ledaže získají speciální plnou moc.
- 12.3. Každá smluvní strana je oprávněna změnit jí jmenovanou oprávněnou osobu, resp. jejího zástupce, je však povinna na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Vůči druhé smluvní straně je změna účinná okamžikem doručení písemného oznámení této smluvní straně.
- 12.4. Kontaktní osoby:
- Oprávněnou osobou na straně Poskytovatele je:
- | | |
|---|------------------|
| a) ve věcech smluvních: Miroslav Váňa, | tel: 277 755 500 |
| b) ve věcech technických: Michal Michálek | tel: 277 755 500 |
- Oprávněnou osobou na straně Objednatele je:
- | | |
|---|------------------|
| a) ve věcech smluvních: Bc. Radek Vondra, | tel: 225 295 201 |
| b) ve věcech technických: Josef Listík, | tel: 225 295 203 |
- 12.5. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této Smlouvy musí být vyhotoveny písemně a podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran.

13. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 13.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu osobami oprávněnými jednat jménem či za smluvní strany a je uzavřena na dobu 6 let ode dne její účinnosti.
- 13.2. Tuto Smlouvu lze ukončit:
- dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,

- odstoupením od Smlouvy v případech uvedených v této Smlouvě.
- 13.3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Poskytovatel opakovaně poskytuje Služby nekvalitně, v rozporu se smlouvou (tedy nikoliv řádně/včas) přestože byl Poskytovatel na tuto skutečnost Objednatelem již písemně upozorněn.
- 13.4. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy bez dalšího, tj. bez předchozího upozornění v těchto případech:
- vstoupí-li Poskytovatel do likvidace,
 - na majetek Poskytovatele bude prohlášen úpadek, Poskytovatel sám podá návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh bude zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení,
 - pozbude-li Poskytovatel jakékoliv oprávnění vyžadované právními předpisy pro poskytování Služeb.
- 13.5. Odstoupením zanikají ke dni odstoupení práva a povinnosti stran z této Smlouvy ohledně části závazku nesplněné k tomuto dni. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práv a povinností pro splněnou část závazku a dále ustanovení, která by vzhledem ke své povaze trvala i po ukončení Smlouvy, zejména ustanovení o smluvních pokutách, náhradě škody a ochraně důvěrných informací.
- 13.6. Smluvní strany se dohodly, že na plnění vzájemně poskytnuté smluvními stranami podle této Smlouvy se nevztahují ustanovení § 351 odst. 2 obchodního zákoníku a vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto a akceptováno dle této Smlouvy před účinností odstoupení, nejsou smluvní strany povinny si navzájem vrátit, toto ustanovení se vztahuje i na práva a nároky z takových plnění vyplývající.

14. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 14.1. Veškerá vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Objednatele vyplývající z této Smlouvy se budou řídit právem České republiky. Veškeré spory, které vzniknou z uzavřených smluv nebo v souvislosti s nimi a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy v souladu se zákonem č. 99/1963 Sb., občanským soudním řádem, ve znění pozdějších předpisů.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Tato Smlouva a právní vztahy vzniklé z této Smlouvy se řídí českým právním řádem, zejména obchodním zákoníkem.
- 15.2. Tuto Smlouvu lze měnit, doplňovat nebo rušit pouze písemně, není-li v této Smlouvě uvedeno jinak. V případě změny či doplnění dohodou se vyžaduje písemný dodatek k této Smlouvě.
- 15.3. Práva a povinnosti smluvních stran z této Smlouvy přecházejí na jejich právní nástupce.
- 15.4. V případě, že se některé ustanovení této Smlouvy stane neplatným či nevymahatelným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti, ledaže právní předpis stanoví jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevymahatelné ustanovení nahradit jiným, odpovídajícím účelu ustanovení neplatného či nevymahatelného.

15.5. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou stejnopisech.

15.6. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:

Příloha 1 – Popis aktuálního stavu ICT prostředí Objednatele

Příloha 2 – Technická specifikace Služeb formou katalogových listů Služeb

Příloha 3 – SLA včetně slevy z ceny za porušení SLA

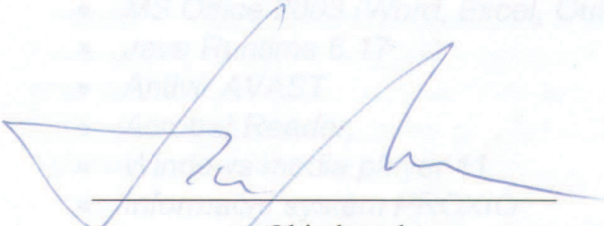
Příloha 4 – Zadávací dokumentace

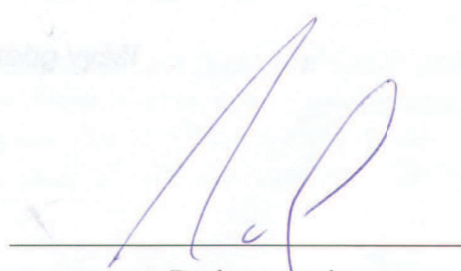
Příloha 5 – Metodika

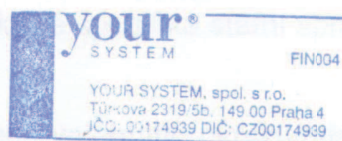
Příloha 6 – Seznam subdodavatelů odpovídající seznamu dle nabídky poskytovatele v zadávacím řízení

V Praze dne: 25. 09. 2013

V Praze dne: 25. 9. 2013


za Objednatele
Městská část Praha 14
Bc. Radek Vondra
Starosta


za Poskytovatele
YOUR SYSTEM, spol. s r.o.
RNDr. Martin Nehasil
Jednatel



Příloha 1 – Popis aktuálního stavu ICT prostředí Objednatele

1. Pracoviště

Odbor informatiky ÚMČ Praha 14 zajišťuje pro pracovníky ÚMČ PRAHA 14, případně další osoby, pracoviště v následujících počtech a členění dle typu základního pracovního vybavení:

Typ pracoviště / počet	Pracovní stanice	Notebook	Terminal	Celkem
Standardní pracoviště	190	25	0	215
Celkem	190	25	0	215

Úřad je rozdělen do dvou budov v jedné lokalitě.

2. Pracovní stanice a notebooky

Pracovní stanice a notebooky jsou v prostředí se standardně instalovaným aplikačním vybavením:

- *OS Win XP Pro, nebo vyšší*
- *MS Office 2003 (Word, Excel, Outlook) nebo vyšší*
- *Java Runtime 6.17*
- *Antivir AVAST*
- *Acrobat Reader,*
- *Windows media player 11*
- *Informační systém PROXIO*
- *Spisová služba e-spis*
- *Power point viewer*
- *Help Desk*
- *Infomapa 9.0*

V případě pracovních stanic a notebooků existují některé specifika státní správy, případně ÚMČ Praha 14 vůči samosprávě a to:

V době konání voleb a referend je pro potřeby každého volebního okrsku/místnosti zajištěna pracovní stanice a tiskárna. Vybavení slouží pro specifickou agendu spojenou s volbami v daném volebním okrsku. Jedná se volební okrsky/místnosti s tím, že za tímto účelem jsou stanice pronajaty na dobu určitou a to pouze po dobu trvání voleb.

3. Síťová infrastruktura

Síť je koncipována do topologie „hvězda“ s centrálním uzlem a čtyřmi pod uzly. Centrum sítě je umístěno v sídle ÚMČ Praha 14 (Bří. Venclíků 1073). Propojení do sousední budovy (Bří. Venclíků 1072) je optickým propojen v suterénu, 2. a 4. patře.

Komunikace mezi centrálním přepínačem, hraničními přepínači a servery je 1Gbit. Připojení do internetu je zabezpečeno přes metropolitní síť MHMP (MepNet).

Vnitřní síť je zabezpečena firewallem FreeBSD + SQUID. Vzdálený přístup do sítě úřadu má smluvně nastavená pravidla s dodavateli aplikací a přístup je sledovaný a zapínáný jen na nezbytnou dobu pro provedení požadovaného zásahu.

Pro potřeby vybraných uživatelů je zajištěn vzdálený přístup pomocí RSA-Jiniper, s možností výše uvedeného zabezpečeného přístupu do vnitřní sítě ÚMČ Praha 14.

4. Servery a datová úložiště

V datovém centru úřadu jsou provozovány jak fyzické servery tak virtuální. Doménová topologie Active Directory (AD) je tvořena jednou doménou, se třemi DC v datovém centru. Verze domény je 2003/r2. Je spuštěna služba DHCP, která předěluje IP adresy pro počítače uživatelů. Přihlášení do domény je prověřováno jen na základě uživatelského jména a hesla.

Poštovní služby jsou poskytovány jedním Microsoft Exchange Serverem 2003. Poštovních schránek je přibližně 200. Příchozí pošta je vedena na příchozí server (operační systém Linux), odtud je předána (SMTP) na server Exchange. Odchozí pošta je odesílána do metropolitní sítě MepNet (SMTP Smart Host).

V rámci IT infrastruktury je provozována SAN síť. Na této síti jsou dva SAN switche, které implementují redundantní cesty od serverů k diskovému poli. Typ Diskového pole je StorageTek od Sun Microsystems, kapacita pole je 3TB. Celkový počet fyzicky instalovaných serverů je 5 kusů. Servery jsou od různých výrobců (FSC, HP, IBM, značkové).

HW vybavení servery	Počet
HW - servery	5
Celkem	5

5. Operační systémy

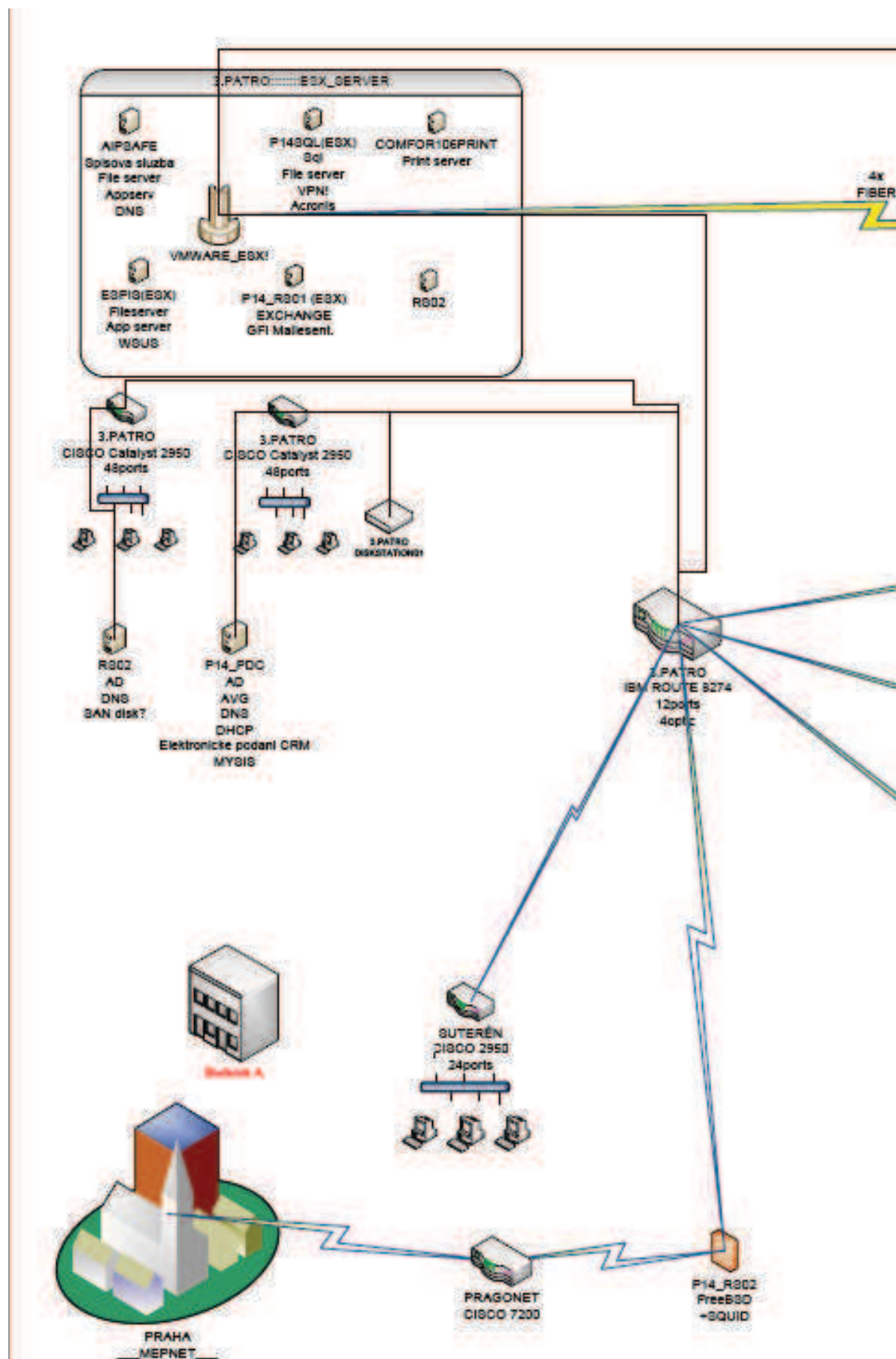
Operační systém serverů pro DC, členské servery a aplikační servery je tvořen produkty Microsoft Server Windows 2003 + Service Pack 3 a Microsoft Server Windows 2008 + Service Pack 1. Systém win 2003 je instalován v 6 instancích a Win 2008 je v 6 instancích, výhradně ve virtuálním prostředí. Virtuální infrastruktura VM Ware ESX ve verzi 4.2 je tvořena výkonnými servery. Další skupinou instalovaných operačních systémů je Linux Free-BSD a Unix, každý na jednom unikátním zařízení.

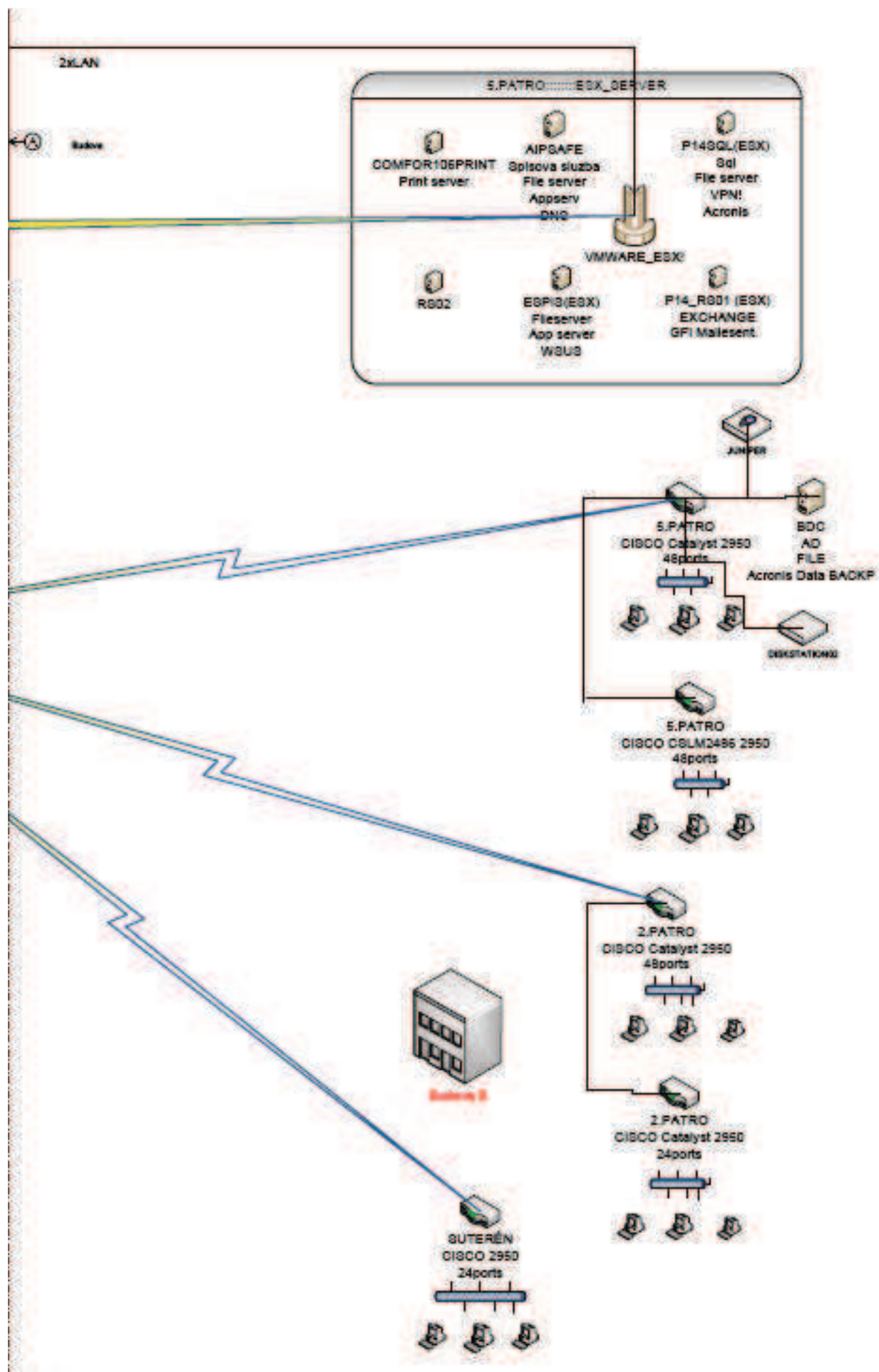
Operační systém serverů	Počet (fyzický / virtuální)
MS Windows 2003	2 / 4
MS Windows 2008	1 / 6
Unix (VPN)	0/1

Free-BSD (firewall)	0/1
VM Ware ESX 4.2	1



stavající stav ITC P14 schéma.vsd





Příloha 2 – Technická specifikace Služeb formou katalogových listů Služeb

OBSAH:

APP/EXCHANGE.....	21
INFRA/WINDOWS	24
INFRA/ANTIVIR	27
INFRA/BACKUP	30
INFRA/FIREWALL	33
INFRA/HW/UPS	36
INFRA/HYPER-V	39
INFRA/MSSQL.....	41
INFRA/NET	44
INFRA/ORACLE	47
INFRA/UNIX.....	50
INFRA/AD	53
INFRA/PKU.....	57
APP/EXCHANGE/ADHOC.....	60
APP/AD/ADHOC.....	62
INFRA/FIREWALL/ADHOC	64
APP/HYPER-V/ADHOC	66
INFRA/MSSQL/ADHOC.....	68
INFRA/NET/ADHOC	70
INFRA/ORACLE/ADHOC	72
INFRA/WINDOWS/ADHOC	74
INFRA/PKU/ADHOC.....	76

OZNAČENÍ SLUŽBY		APP/EXCHANGE		
Název služby	Správa provozu služby MS Exchange			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Interní zaměstnanci			
Zkrácený popis služby	Emailový systém MS Exchange			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	MAIL-AR	10%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
	Administrátor	MAIL-AD	30%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
	Operátor	MAIL-O	100%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
CENY				
Položka	Cena bez DPH		DPH 21%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	15 000 Kč		3 150 Kč	18 150 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	115 Kč		24,15 Kč	139,15 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Provoz služeb MS Exchange, FaxChange a MobilChange: a. Profylaktické činnosti, kontrola služeb (na měsíční bázi), b. kontrola logů (na týdenní bázi), c. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi), d. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), f. provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele využitím služby INFRA/BACKUP, g. vedení provozního deníku služby Exchange (bude využíván centrální provozní deník Objednatele). 2. Správa služeb Exchange: a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi), b. údržba služeb Exchange, FaxChange a MobilChange c. analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku, d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli, e. předkládání návrhů na optimalizaci služby Exchange (na kvartální bázi), f. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), g. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby Exchange.				

3. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií). 4. Provozní podpora ICT v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech: a. INFRA/SD, zajišťující fungování Helpdesku b. INFRA/WINDOWS, zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd., c. INFRA/NET, zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury a služby DNS, d. INFRA/ANTIVIR zajišťujících provoz antivirové a antispamové infrastruktury. 5. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: a. Postupy pro provoz a správu služby Exchange, b. postupy pro obnovu služby Exchange ze záloh jednotlivých systémů, c. provozní deník služby Exchange, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání. 6. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: a. Aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů/aplikací služby Exchange, helpdesk b. aktuální přehled parametrů jednotlivých aplikací Exchange, c. správa konfigurací předmětných služeb Exchange. 7. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	99	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	2	N/A	
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	2	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	15	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	2	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	1	5	
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10	
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nedostupnost služby Exchange, zejména: - Nedochází k odeslání pošty (ve frontě pro odchozí poštu se hromadí neodeslané zprávy), - uživatel služby se nemůže připojit ke svému účtu (jak prostřednictvím klientské aplikace, tak webového rozhraní pro poštu), - uživatelé nepřijímají poštu (zejména prostřednictvím webového rozhraní pro poštu).			
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby Exchange, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost služby Exchange. Výpadek služby MobilChange nebo FaxChange			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B			

Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb systému elektronické pošty. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Počet poštovních účtů (schránek)
Limit objemu služby	
Omezení	
Další podmínky	Zadavatel využívá jako součást konfigurace MS Exchange faxovou bránu pro příjem a odesílání faxů. Zadavatel využívá jako součást konfigurace MS Exchange SMS bránu.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU PROSTŘEDÍ	

Aktuálně je v provozu jeden MS Exchange server verze 2003. Počet spravovaných schránek je cca 220.

OZNAČENÍ SLUŽBY		INFRA/WINDOWS		
Název služby	Správa služby MS Windows serverů			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ			
Cílová skupina	Centrální servery			
Zkrácený popis služby	Provoz a správa Windows serverů			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	WIN-AR	5%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
	Administrátor	WIN-AD	50%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
	Operátor	WIN-O	100%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
CENY				
Položka	Cena bez DPH		DPH 20%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	15 000 Kč		3 150 Kč	18 150 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	1 769 Kč		371,49 Kč	2 140,49 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
8. Provoz systémů na bázi Microsoft Windows: a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku b. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy) c. Kontrola logů (na denní bázi) d. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi). e. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace). f. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi). g. Provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele využitím služby INFRA/BACKUP. h. Vedení provozního deníku každého zařízení (centrální nástroj zadavatele) 9. Správa operačních systémů v serverové infrastruktuře a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku, b. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli, c. předkládání návrhů na optimalizaci Windows infrastruktury (na kvartální bázi), d. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace OS. f. Kontrola platnosti instalovaných certifikátů (na měsíční bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu				

10. Správa serverových systémů Microsoft, dle požadavků Zadavatele				
a. Instalace produktů dle požadavku Zadavatele				
b. Aktualizace produktů, úpravy konfigurace ad...				
11. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele				
a. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení)				
b. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy				
c. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací, ...)				
12. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavatelem technologií).				
13. Provozní podpora ICT v součinnosti s provozovatelem služeb, zajišťujících dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:				
- INFRA/HW a INFRA/DB, zajišťujících správu databází, fyzickou správu serverů				
- INFRA/NET, zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury,				
14. Správa a aktualizace provozní dokumentace serverů Windows				
15. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	98	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	8	N/A	
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	8	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	1	5	
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10	
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Chyba jednoho nebo více modulů operačního systémů, která způsobí celkovou nedostupnost služeb OS.			
Kategorie B	Výpadek jednoho nebo více modulů operačního systému, který způsobí sníženou dostupnost služby na daném zařízení provozované. Kritická bezpečnostní chyba OS neovlivňující dostupnost služby.			
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služeb OS a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B			
Způsob kontroly				
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.				
Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby.				

Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb Windows serverů ve všech lokalitách. Služba bude monitorována v souladu s požadavky smlouvy na monitoring SLA parametrů.

Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	Počet spravovaných systémů
Limit objemu služby	
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW na serverech a provoz samotných aplikačních serverů na platformě Windows (nap. Exchange, SQL server, zálohovací systém, HyperV, atd.). Služba se nevztahuje na klientské stanice.
Další podmínky	Služba je svázána se službou AD (včetně interní DNS a DHCP) realizovanou v rámci KL: INFRA/AD

DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA

POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ

Zadavatel provozuje servery na MS Windows 2000 server a vyšší. Virtualizační prostředí je v tuto chvíli VMWare.

OZNAČENÍ SLUŽBY		INFRA/ANTIVIR		
Název služby	Systém pro ochranu proti virům, škodlivému software, rootkitům a trojským koním			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Servery – centrální systémy			
Zkrácený popis služby	Správa a provoz systémů pro ochranu předávaných dokumentů z pohledu škodlivého software (viry, spyware/adware, trojské koně, červi, rootkity, a další).			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	WIN-AR	10%	7-17 on-site
	Administrátor	WIN-AD	30%	7-17 on-site
	Operátor	WIN-O	100%	7-17 on-site
CENY				
Položka	Cena bez DPH		DPH 20%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	18 000 Kč		3 780 Kč	21 780 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	625 Kč		131,25 Kč	756,25 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
16. Provoz malware systémů v DC (datových centrech) Zadavatele: a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) b. kontrola logů (na denní bázi), c. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), d. návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace), e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), f. provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele využitím služby INFRA/BACKUP, g. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.) zejména aktualizace znalostních databází popisů malware (na denní bázi), h. vedení provozního deníku každého zařízení. 17. Součinnost s dodavateli technologií (APP/EXCHANGE, INFRA/WINDOWS a INFRA/PKU) při servisních činnostech. 18. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií). 19. Provozní podpora serverů v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťující dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech: a. INFRA/SD, zajišťujících fungování helpdesku 20. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:				

a. Postupy pro provoz a správu každého zařízení, b. postupy pro obnovu zařízení ze záloh, c. postupy bezpečnostních incidentů v případě zachycení škodlivého SW, d. provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání 21. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	98	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	7-17 (5x10)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	8	N/A	
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	8	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	1	5	
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10	
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Jakýkoliv únik citlivých informací nebo poškození dat ve vnitřní infrastruktuře Zadavatele v důsledku napadení škodlivým SW.			
Kategorie B	Zpomalení odezev interních systémů v důsledku malware kontrol.			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.			
Způsob kontroly				
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.				
Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost bezpečností aplikace a jejích služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet serverů, na kterých je služba instalována (nejedná se o počet chráněných serverů)			
Limit objemu služby				
Omezení				
Další podmínky	Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.			
	Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při			

	provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

V roce 2013 bude řešen přechod na nový antivirový systém na který, bude vypsáno výběrové řízení.

OZNAČENÍ SLUŽBY		INFRA/BACKUP		
Název služby	Zálohování a obnova dat			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Centrální systémy			
Zkrácený popis služby	Správa a provoz zálohovacího řešení.			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	BCK-AR	10%	7-17 on-site
	Administrátor	BCK-AD	30%	7-17 on-site
	Operátor	BCK-O	100%	7-17 on-site
CENY				
Položka	Cena bez DPH		DPH 20%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	22 000 Kč		4 620 Kč	26 620 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	1 250 Kč		262,5 Kč	1 512,5 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
22. Provoz infrastruktury zálohování a. Profylaktické činnosti (na týdení bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat/přesun dat na novější úložná média b. Kontrola logů (na denní bázi) c. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdení bázi) d. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace). e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi). f. Provádění pravidelných záloh SW konfigurací (měsíční zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno v rámci centrálního úložiště Zadavatele. g. Vedení provozního deníku každého zálohovacího zařízení. 23. Správa infrastruktury zálohování a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců, případně nových verzí opravujících vážné bezpečnostní chyby (na kvartální bázi) b. Analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku c. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli d. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně) e. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně deployment nových sond nebo jejich aktualizací 24. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace zálohovacích serverů dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele a. Konfigurace kategorie/procesu záloh (krátkodobé – střednědobé – dlouhodobé zálohy)				

</				
--	--	--	--	--

dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost zálohování/obnovy a jeho služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	Počet zálohovacích jobů a zálohovaných klientů
Limit objemu služby	
Omezení	Služba se nevztahuje na provoz HW infrastruktury k zálohování dat.
Další podmínky	Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele. Výpadek celé zálohovací infrastruktury je považováno za jeden incident kategorie A bez ohledu na počet zálohovacích procesů v rámci dané konfigurace. Incident je ukončen v okamžiku, kdy jsou plně dostupné všechny zálohy na daném zařízení.

DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA

POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ

NETWORKER SERVER WORKGROUP EDITION WINDOWS
NETWORKER AUTOCHANGER SOFTWARE 1-40 SLOTS
Pásková knihovna Sun StorageTek 4000 2 x LTO4 drive

OZNAČENÍ SLUŽBY		INFRA/FIREWALL		
Název služby	Správa firewall systému			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Infrastruktura			
Zkrácený popis služby	Správa a provoz firewallu			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	NET-AR	10%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
	Administrátor	FW-AD	30%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
	Operátor	FW-O	100%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
CENY				
Položka	Cena bez DPH		DPH 20%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	8 000 Kč		1 680 Kč	9 680 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	10 000 Kč		2 100 Kč	12 100 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
29. Provoz firewall systémů v DC (datových centrech) Zadavatele: a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, b. kontrola firewall logů (na denní bázi), včetně kontroly anomálií síťového provozu a analýzy již nevyužívaných pravidel, c. součinnost při řešení bezpečnostních incidentů v případě zachycení škodlivého SW, detekce nestandardního chování naplňující znaky kybernetického útoku (pokusy o hledání a využití bezpečnostních děr) d. kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), e. návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace), f. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), g. provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). h. udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.) zejména aktualizace znalostních databází popisů malware (na denní bázi), i. vedení provozního deníku každého zařízení. 30. Správa systémů firewallu v serverové infrastruktuře a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců (na měsíční bázi), b. analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku, c. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli, d. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření				

bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),				
e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace.				
i. Nastavování pravidel				
ii. Konfigurace pravidel a oprávnění				
31. Součinnost s dodavateli technologií (INFRA/WINDOWS) při servisních činnostech.				
32. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).				
33. Provozní podpora serverů v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťující dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:				
a. INFRA/SD, zajišťujících fungování helpdesk				
34. Povinnost zpřístupnit technologii provozovateli bezpečnostního monitoringu. Parametry monitoringu pro danou technologii předá Zadavatel.				
35. Udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.), a to v souladu s release mgmt procesem.				
36. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:				
a. Postupy pro provoz a správu každého zařízení,				
b. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,				
c. provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání				
d. Správa konfigurací serverů jednotlivých zařízení v CMDB zadavatele.				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	99	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	2	N/A	
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	2	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	15	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	2	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	1	5	
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10	
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nefunkční firewall, který zapříčiní nedostupnost definovaných síťových služeb. Chyba v implementaci schválených požadavků na změnu konfigurace, která způsobí nedostupnost vybrané síťové služby.			
Kategorie B	Zpomalení odezev interních systémů v důsledku nastavení firewallu.			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.			
Způsob kontroly				
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.				
Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby				

služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost firewallu a vybraných síťových služeb, které mají být dostupné na základě schválené sady firewall pravidel. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	Počet firewallů
Limit objemu služby	
Omezení	Služba se nevztahuje na klientské stanice.
Další podmínky	Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.

DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA

POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ

Firewall Fortigate C80

OZNAČENÍ SLUŽBY		INFRA/HW/UPS		
Název služby	Provoz a správa nepřerušitelných zdrojů energie (UPS) včetně obslužného systému (HW a SW).			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Servery, síťové prvky			
Zkrácený popis služby	Provoz a správa UPS			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	HW-AR	10%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
	Administrátor	HW-AD	30%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
	Operátor	HW-O	100%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
CENY				
Položka	Cena bez DPH		DPH 20%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	3 000 Kč		630 Kč	3 630 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	1 000 Kč		210 Kč	1 210 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Správa zařízení UPS a. Opravy UPS a souvisejících zařízení na místě nebo výměnou b. Sledování stavu UPS a jejich napájení pomocí vlastního SW systému na sledování UPS c. Bezprostřední řešení výpadků napájení zjištěných při sledování UPS se správci rozvodných sítí napájení. d. Výměny vadných zařízení a baterií zjištěných na základě monitoringu či preventivní údržby e. Provádění přesunů, výměn a konfigurací UPS v rámci jednotlivých lokalit Zadavatele f. Provádění pravidelných profylaktických prohlídek 1× ročně u UPS nad 3KVA včetně a 1× za 2 roky u UPS do 3kVA. 2. Součinnost při testování řízeného vypínání infrastruktury závislé na dané UPS 3. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace UPS dle schválených požadavků Zadavatele a dle specifikace dodavatele (včetně HW dodávaného jinými dodavateli) 4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií) 5. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu: a. Postupy pro provoz a správu každého typu zařízení b. Postupy řízeného „shut down“ infrastruktury závislé na dané UPS c. Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání d. Aktuální popis umístění jednotlivých zařízení (floor space) e. Správa konfigurací zařízení v CMDB zadavatele 6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	99	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	4	N/A	
Max. doba zahájení řešení výpadku napájení se správcem rozvodné sítě	[min]	30	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	4	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	1	5	
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10	
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Výpadek UPS včetně příslušenství, který způsobí celkovou nedostupnost HW služby (serveru, storage, chassis nebo jednoho či více blade serverů, síťového prvku).			
Kategorie B	Výpadek jedné nebo více UPS včetně příslušenství, který způsobí sníženou kvalitu služby, např. nefunkční baterie.			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.			
Způsob kontroly				
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.				
Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost UPS infrastruktury a jejích služeb.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	1 UPS			
Limit objemu služby				
Omezení				
Další podmínky	Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele. Výpadek systému je považován za jeden incident kategorie A bez ohledu na			

	počet hostovaných aplikací/systémů v rámci daného zařízení. Incident je ukončen v okamžiku, kdy jsou plně dostupné všechny hostované systémy/aplikace na daném zařízení.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

Zadavatel používá v současné době záložní zdroje APC. Většina záložních zdrojů má kapacitu 3000VA

OZNAČENÍ SLUŽBY		INFRA/HYPER-V		
Název služby	Správa služby virtualizačních serverů na platformě Hyper-V			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Centrální servery			
Zkrácený popis služby	Provoz a správa virtualizační infrastruktury Hyper-V			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	VIR-AR	5%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
	Administrátor	VIR-AD	50%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
	Operátor	VIR-O	100%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
CENY				
Položka	Cena bez DPH		DPH 20%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	8 000 Kč		1 680 Kč	9 680 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	2 500 Kč		525 Kč	3 025 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
37. Správa infrastruktury virtualizačních serverů na platformě Microsoft Hyper-V: a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi), b. analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku, c. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli, d. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), e. Profylaktické činnosti, kontrola virtualizačního prostředí (na denní bázi), f. kontrola logů (na denní bázi), g. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby (úpravy zdrojů – CPU, paměť, disk atd.), h. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), i. provádění pravidelných záloh konfigurací virtualizačního prostředí (aktualizace záloh po každé změně), j. zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele, k. vedení provozního deníku virtualizačního prostředí. 38. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií). 39. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: a. Postupy pro provoz a správu Hyper-V b. Konfigurační databáze 40. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).				

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	99	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	8	N/A	
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	8	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	3	5	
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10	
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost „host“ serveru (virtualizačního prostředí).			
Kategorie B	Závada nebo výpadek části host serveru, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost.			
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B			
Způsob kontroly				
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.				
Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služby virtualizační infrastruktury ve všech lokalitách zadavatele. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.				
Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet hostů (matek) Hyper-V			
Limit objemu služby				
Omezení				
Další podmínky				
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA				
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ				

V tuto chvíli zadavatel vitalizaci Hyper V nepoužívá. Předpoklad využití u menších projektů.

OZNAČENÍ SLUŽBY		INFRA/MSSQL		
Název služby	Správa databázového systému MS SQL			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ			
Cílová skupina	Centrální systémy			
Zkrácený popis služby	Provoz a správa databázových serverů MS SQL			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	DB-AR	10%	7-17 on-site
	Administrátor	DB-AD	30%	7-17 on-site
	Operátor	DB-O	100%	7-17 on-site
CENY				
Položka	Cena bez DPH		DPH 20%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	5 000 Kč		1 050 Kč	6 050 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	10 000 Kč		2 100 Kč	12 100 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
7. Provoz databázové platformy MS SQL včetně a. Kontrola logů (na denní bázi) b. Kontrola integrity systémových db (na denní bázi) c. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) d. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců (na měsíční bázi) e. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi). f. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace). g. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi). h. Provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele využitím služby INFRA/BACKUP. i. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně) j. Vytváření kopií celých DB dle požadavků zadavatele k. Podporu uživatelů (vývojářů, správců aplikací, ...) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména: i. Konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selekty, ...), ii. Využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení				

dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, ...)				
iii. Přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, ...)				
8. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií)				
9. Provozní podpora platformy v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťující dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:				
a. INFRA/SD, zajišťujících fungování helpdesku				
b. Úzká spolupráce s dodavateli služeb INFRA/HW				
c. Úzká spolupráce s dodavateli služeb z oblasti INFRA/WINDOWS a INFRA/UNIX při rezervaci zdrojů, vlastního vytvoření a stabilizaci virtuálního stroje, a následné instalaci a provozu operačního systému				
d. APP/* zajišťujících provoz aplikací, nebo aplikační infrastruktury				
10. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:				
a. Postupy pro provoz a správu každého zařízení				
b. Postupy pro obnovu zařízení ze záloh				
c. Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání				
d. Správa konfigurací zařízení v CMDB zadavatele				
11. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x týdně).				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	99	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	7-17 (5x10)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	8	N/A	
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	8	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	1	5	
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10	
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nedostupnost databázového serveru.			
Kategorie B	Snížená nebo omezená dostupnost databázového serveru			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B			
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet provozovaných databázových serverů MS SQL			
Limit objemu služby				
Omezení				
Další podmínky	Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích			

	agentů/sond. Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

Je využíván jako databázový systém jednotlivých aplikací.

OZNAČENÍ SLUŽBY		INFRA/NET		
Název služby	Provoz a správa síťové infrastruktury			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Páteřní a přístupové sítě zadavatele			
Zkrácený popis služby	Správa síťové infrastruktury: - správa fyzické vrstvy ve správě zadavatele - správa aktivních prvků L2 a L3 (switch,routery)			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	NET-AR	10%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
	Administrátor	NET-AD	30%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
	Operátor	NET-O	100%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
CENY				
Položka	Cena bez DPH		DPH 20%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	8 000 Kč		1 680 Kč	9 680 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	15 000 Kč		3 150 Kč	18 150 Kč

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ
41. Provoz aktivních síťových prvků (dle popisu stavu prostředí v tomto KL): - kontrola logů (na denní bázi), - kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), - návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace), - odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), - provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele, - provádění přesunů, výměn a konfigurací aktivních prvků, včetně prvků mikrovlnných spojů 42. Servis WAN spojů: - Zajištění provozu a servisu WAN spojů do vyjmenovaných poboček zadavatele včetně zajištění retranslací u mikrovlnných spojů 43. Správa aktivních prvků (dle popisu stavu prostředí v tomto KL): - Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi), - analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku, - návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatelí, - instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), - implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků

f. předkládání návrhů na optimalizaci.				
44. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).				
45. Provozní podpora ICT v součinnosti s dalšími provozovateli služeb, zajišťujících dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:				
- INFRA/HW, INFRA/WINDOWS a INFRA/DB, zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů atd.				
46. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:				
a. Postupy pro provoz a správu každého typu zařízení.				
b. postupy pro obnovu zařízení ze záloh,				
c. provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.				
47. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:				
a. Aktuální schéma fyzického zapojení páteřní (core) sítě				
b. Aktuální schéma fyzického zapojení jednotlivých distribučních a přístupových sítí (jednotlivé lokality bez koncových stanic),				
c. aktuální schéma logického zapojení jednotlivých distribučních a přístupových sítí (VLAN, porty, prvky) včetně způsobu připojení k páteřní síti,				
d. aktuální schéma Logického zapojení L3,L4 (interní směrování (statické, OSPF, hraniční routery), směrování do externích sítí, přehled ACL),				
e. aktuální přehled verzí OS aktivních prvků,				
f. správa konfigurací předmětných zařízení v konfigurační DB Zadavatele.				
48. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x týdně).				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	99,5	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	4	N/A	
Max. doba výpadku dat	[hod]	N/A	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	4	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	1	5	
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10	
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Výpadek jednoho nebo více aktivních prvků (karty), který zapříčiní nedostupnost minimálně jednoho nebo více segmentů přístupových sítí, případně nedostupnost páteřní sítě. Segmentem sítě se rozumí celá oblast zahrnující celou přístupovou síť terminovanou na páteřní síť případně terminovanou na distribuční část přístupové sítě a všechna na tento segment přímo připojená koncová zařízení. Výpadek nebo závada na síti, která způsobí nedostupnost kteréhokoliv „business critical“ serveru v síti zadavatele.			

Kategorie B	Závada nebo výpadek části prvku nebo karty, která snížení dostupnosti služeb, avšak nezapříčiní výpadek celého segmentu sítě: a. Výpadek zálohovaných páteřních linek, které nezpůsobí výpadek druhé záložní linky, respektive nedojde k výpadku celého segmentu sítě, b. závada redundantních zařízení (karet, napájecích zdrojů, modulů a případně dalších), při kterých nedojde k výpadku záložního zařízení, a tím ani k výpadku celého segmentu sítě, c. Snížená dostupnost služeb zapříčiněná např. z důvodu zahlcení sítě.
Kategorie C	Závada nebo výpadek komunikačního portu, případně bloku portů aktivního prvku, které jsou připojeny pouze ke koncovým zařízením. Závady, které nezpůsobí výpadek ani nesníží dostupnosti služeb v rámci segmentu koncových stanic nebo jednotlivých serverů. Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost infrastruktury sítě LAN a WAN a jejích služeb. Dostupnost služby se bude měřit souborem testů dostupnosti spravovaných aktivních prvků. Služba bude monitorována s využitím dohledového SW (viz KL INFRA/DOHLED). Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Počet lokalit
Omezení	Služba nezahrnuje správu koncových zařízení ani serverů v daných sítích.
Další podmínky	Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

Aktivní prvky používané zadavatele jsou od společnosti CISCO nejčastěji řady 2950 nebo 2960

OZNAČENÍ SLUŽBY		INFRA/ORACLE		
Název služby		Správa databázového systému ORACLE		
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí		PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ		
Cílová skupina		Centrální systémy		
Zkrácený popis služby		Provoz a správa databázových serverů ORACLE		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	DB-AR	10%	7-17 on-site
	Administrátor	DB-AD	30%	7-17 on-site
	Operátor	DB-O	100%	7-17 on-site
CENY				
Položka	Cena bez DPH		DPH 20%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	3 000 Kč		630 Kč	3 630 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	10 000 Kč		2 100 Kč	12 100 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
12. Provoz databázové platformy ORACLE včetně a. Kontrola logů (na denní bázi) b. Kontrola integrity systémových db (na denní bázi) c. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) d. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců (na měsíční bázi) e. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi). f. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace). g. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předemětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi). h. Provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele využitím služby INFRA/BACKUP. i. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně) j. Vytváření kopií celých DB dle požadavků zadavatele k. Podporu uživatelů (vývojářů, správců aplikací, ...) při řešení provozních i vývojových problémů souvisejících se službami DB serverů, zejména: iv. Konzultací při ladění a optimalizaci náročných DB operací (selekty, ...), v. Využití pokročilých služeb DB serveru (XML, Java, datový partitioning, zabezpečení dat, spatial data, OLAP, OLTP, propojení databází na úrovni SQL, ...) vi. Přístup k neveřejným informacím DB instancí (zámky, session statistiky, trasovací logy, profiler logy, ...)				

13. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií)				
14. Provozní podpora platformy v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťující dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:				
a. INFRA/SD, zajišťujících fungování helpdesku				
b. Úzká spolupráce s dodavateli služeb INFRA/HW				
c. Úzká spolupráce s dodavateli služeb z oblasti INFRA/WINDOWS a INFRA/UNIX při rezervaci zdrojů, vlastního vytvoření a stabilizaci virtuálního stroje, a následné instalaci a provozu operačního systému				
d. APP/* zajišťujících provoz aplikací, nebo aplikační infrastruktury				
15. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:				
a. Postupy pro provoz a správu každého zařízení				
b. Postupy pro obnovu zařízení ze záloh				
c. Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání				
d. Správa konfigurací zařízení v CMDB zadavatele				
16. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x týdně).				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	98	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	7-17 (5x10)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	8	N/A	
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	8	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	1	5	
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10	
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nedostupnost databázového serveru.			
Kategorie B	Snížená nebo omezená dostupnost databázového serveru			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B			
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet provozovaných databázových serverů ORACLE			
Limit objemu služby				
Omezení				
Další podmínky	Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při			

	provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

OZNAČENÍ SLUŽBY		INFRA/UNIX		
Název služby	Správa operačních systémů serverů UNIX/LINUX			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ			
Cílová skupina	Seraery – centrální systémy			
Zkrácený popis služby	Provoz a správa operačních systému serverů UNIX/LINUX			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	UX-AR	10%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
	Administrátor	UX-AD	30%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
	Operátor	UX-O	100%	7-17 on-site, 17- 7 off-site
CENY				
Položka	Cena bez DPH		DPH 20%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	5 000 Kč		1 050 Kč	6 050 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	1 667 Kč		350,07 Kč	2017,07 Kč

ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ
49. Provoz operačních systémů serverů na bázi OS LINUX/UNIX v DC (datových centrech) Zadavatele - Kontrola logů (na denní bázi) - Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, kontrola konzistence disků, kontrola místa na disku - Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy) - Kontrola a správa virtuálního prostředí (AIX) - Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi). - Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace). - Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi). - Provádění pravidelných záloh systému a po každé změně. Zálohování bude prováděno systémem NIM. - Vedení provozního deníku každého zařízení. 50. Správa operačních systémů serverů LINUX/UNIX v serverové infrastruktuře - Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců (na měsíční bázi) - Kontrola fungování clusterů - Kontrola integrity FS (file system) – zejména pro kategorie ReadOnly, Atributy, GrowingLogFiles, SUID/SGID, ... (na měsíční bázi) - Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku - Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli - Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření)

bude souhrnně prováděna 1x měsíčně)				
g. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace				
h. Kontrola platnosti instalovaných certifikátů (na měsíční bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu				
51. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele				
a. Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení)				
b. Konfigurace dostupných síťových připojení platformy				
c. Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, vzdálená instalace aplikací, apd.)				
52. Správa infrastrukturních SW komponent provozovaných na těchto platformách, které nejsou součástí Aplikační infrastruktury (seznam komponent Aplikační infrastruktury je dán seznamem katalogových listů v oblasti APP/*)				
53. Součinnost s dodavateli technologií při servisních činnostech				
54. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavateli technologií),				
55. Provozní podpora serverů v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:				
a. INFRA/SD, zajišťujících fungování helpdesku				
b. INFRA/DB, zajišťujících správu databázových systémů				
c. APP/* zajišťujících provoz aplikací				
56. Povinnost zpřístupnit technologii provozovateli bezpečnostního monitoringu. Parametry monitoringu pro danou technologii předá Zadavatel.				
57. Udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.), a to v souladu s release mgmt procesem				
58. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:				
a. Postupy pro provoz a správu každého zařízení				
b. Postupy pro obnovu zařízení ze záloh				
c. Provozní deník pro každé zařízení v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání				
59. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:				
a. Správa jednotlivých zařízení v CMDB zadavatele				
b. Aktuální popis typové konfigurace operačního systému				
60. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).				

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období		1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	99	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	00–24 (7x24)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	4	N/A	
Max. doba výpadku dat	[hod]	4	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	4	1	

Odstranění výpadku – B	[dny]	1	5	
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10	
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Chyba jednoho nebo více modulů operačního systémů, která způsobí celkovou nedostupnost služeb OS.			
Kategorie B	Výpadek jednoho nebo více modulů operačního systému, který způsobí sníženou dostupnost služby na daném zařízení provozované. Kritická bezpečnostní chyba OS neovlivňující dostupnost služby.			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.			
Způsob kontroly				
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a výpadky kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.				
Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost operačního systému a jeho služeb. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	1 fyzický server			
Limit objemu služby				
Omezení	Služba nezahrnuje provoz jednotlivých systémů uvedených v katalogu služeb (APP/*).			
Další podmínky	Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond.			
	Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.			
	Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele.			
	Výpadek systému je považován za jeden incident kategorie A bez ohledu na počet hostovaných aplikací/systémů v rámci daného zařízení. Incident je ukončen v okamžiku, kdy jsou plně dostupné všechny hostované systémy/aplikace na daném zařízení.			
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA				
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ				

OZNAČENÍ SLUŽBY		INFRA/AD		
Název služby	Správa služby Active Directory serverů			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Centrální servery			
Zkrácený popis služby	Provoz a správa Active Directory serverů			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	WIN-AR	5%	7-17 on-site
	Administrátor	WIN-AD	50%	7-17 on-site
	Operátor	WIN-O	100%	7-17 on-site
CENY				
Položka	Cena bez DPH		DPH 20%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	15 000 Kč		3 150 Kč	18 150 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	1 438 Kč		301,98 Kč	1 739,98 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
61. Provoz služby AD (dle popisu stavu prostředí v tomto KL): a. Správa účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy) b. Údržba databáze a replikace AD, c. Správa doménové/globální politiky (zakládání, úpravy, rušení) d. Systémová správa certifikační autority e. Profylaktické činnosti, kontrola služby AD (na denní bázi), f. kontrola logů (na denní bázi), g. kontrola monitoringu služby (na denní bázi), h. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, i. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), j. provádění pravidelných záloh konfigurací AD serverů (aktualizace záloh po každé změně), k. zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele, l. vedení provozního deníku služby AD. 62. Provoz služby DHCP (dle popisu stavu prostředí v tomto KL): a. Profylaktické činnosti, kontrola systému DHCP služby (na měsíční bázi), b. kontrola logů (na týdenní bázi), c. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi), d. návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), f. provádění pravidelných záloh konfigurací DHCP serverů (aktualizace záloh po každé				

- změně),
 - g. zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele,
 - h. vedení provozního deníku služby DHCP.
63. Správa služby DHCP (dle popisu stavu prostředí v tomto KL):
- a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi),
 - b. údržba služby DHCP - údržba databáze, přenosy databáze na záložní DHCP servery,
 - c. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
 - d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
 - e. předkládání návrhů na optimalizaci služby DHCP (na kvartální bázi),
 - f. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
 - g. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DHCP.
64. Provoz služby DNS (dle popisu stavu prostředí v tomto KL)
- a. Profylaktické činnosti, kontrola systému DNS,
 - b. kontrola logů (na měsíční bázi),
 - c. kontrola monitoringu služby DNS (na měsíční bázi),
 - d. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
 - e. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
 - f. provádění pravidelných záloh konfigurací DNS serverů (aktualizace záloh po každé změně),
 - g. zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele pomocí služby INFRA/BACKUP
 - h. vedení provozního deníku služby DNS.
65. Správa služby DNS (služba je realizována jako komponenta AD viz. popis stavu prostředí v tomto KL INFRA/WINDOWS):
- a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi),
 - b. údržba služby DNS - údržba databáze (Hostname, C-Name, přenosy zón, atd.),
 - c. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,
 - d. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
 - e. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
 - f. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DNS),
 - g. předkládání návrhů na optimalizaci sítě (na kvartální bázi).
66. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).
67. Provozní podpora ICT v součinnosti s provozovateli služeb, zajišťujících dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
- INFRA/HW, INFRA/WINDOWS a INFRA/MSSQL zajišťujících správu operačních systémů a databází, fyzickou správu serverů,
 - INFRA/NET, zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury,
 - INFRA/BACKUP, zajišťující služby zálohování
68. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
- a. Postupy pro provoz a správu služby AD,
 - b. postupy pro obnovu služby AD ze záloh,
 - c. provozní deník služby AD, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné

činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.				
69. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:				
d. Aktuální přehled a schéma infrastruktury služby AD,				
e. aktuální schéma adresářové struktury AD,				
f. aktuální přehled provozních parametrů (Organization unit - OU, GPO),				
g. správa konfigurací předmětné služby AD.				
70. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně).				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	98	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	7-17 (5x10)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	8	N/A	
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	8	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	3	5	
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10	
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Výpadek, resp. úplná nedostupnost služby AD, DHCP, DNS v jedné nebo více lokalitách.			
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby AD,DHCP,DNS v jedné nebo více lokalitách, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nezpůsobí celkovou nedostupnost. Např.: Výpadek primárního AD serveru.			
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz služby AD a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B			
Způsob kontroly				
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.				
Měření parametrů služby bude prováděno v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služby AD, DNS, DHCP ve všech lokalitách. Služba bude monitorována v souladu s požadavky smlouvy na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring.				
Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatele a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet serverů			

Limit objemu služby	
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW na serverech.
Další podmínky	
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

OZNAČENÍ SLUŽBY		INFRA/PKU		
Název služby		Provoz pracovišť koncových uživatelů (PKÚ)		
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí		PRODUKČNÍ		
Cílová skupina		Uživatele zadavatele		
Zkrácený popis služby		Správa a provoz pracovišť koncových uživatelů (PKÚ)		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	PKU-AR	10%	7-17 on-site
	Administrátor	PKU-AD	50%	7-17 on-site
	Operátor	PKU-O	100%	7-17 on-site
CENY				
Položka	Cena bez DPH		DPH 20%	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	24 000 Kč		5 040 Kč	29 040 Kč
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	209 Kč		43,89 Kč	252,89 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
71. Technická podpora PKÚ - Návrh vhodných standardizovaných systémových image s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti - Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu PKÚ. - Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW. - Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě PKÚ. - Zálohování VIP stanic v součinnosti s KL INFRA/BACKUP. - Pravidelná aktualizace OS, antiviru a instalovaných aplikací. - Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi). - Udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.). - Správa konfigurací jednotlivých PKÚ v CMDB zadavatele.				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Dostupnost	[%/měs]	95	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	7–17 (5x10)	N/A	
Max. doba výpadku	[dny]	NBD	N/A	

Max. doba nedostupnosti dat	[dny]	NBD	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A	
Odstranění výpadku – A	[dny]	NBD	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	3	5	
Odstranění výpadku – C	[dny]	5	10	
Upřesnění kategorií incidentů a závad (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nefunkčnost PKÚ			
Kategorie B	Požadavek na instalaci PKU včetně dopravy na určené pracoviště Objednatele Požadavek na zajištění instalace SW aplikací na PKU Požadavek přemístění PKU včetně doplňkových zařízení a dopravy			
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.			
Způsob kontroly				
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet PKU			
Limit objemu služby				
Omezení	Objednatel je povinen zaručit provoz prostředků IT infrastruktury nezbytné pro chod PKU, přičemž všechny činnosti (kromě provozu samotného HW, který je řešený v rámci KL HW) k zajištění provozu jsou v jeho kompetenci.			
Další podmínky	Poskytovatel udržuje aktuální evidenci PKU a jejich doplňkových zařízení včetně jejich fyzického umístění v rámci lokalit Objednatele resp. skladu. Předmětem evidence jsou rovněž náhradní díly a spotřební materiál. Poskytovatel na všech PKU udržuje verze a konfigurace standardního SW vybavení dle směrnice definované Objednatelem a odsouhlasené Poskytovatelem. Provádění pravidelných aktualizací operačního systému, antiviru a instalovaných aplikací. Podpora provozu PC (konfigurace, diagnostika, údržba PKU po SW a HW stránce). Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Poskytovatel za vyhodnocované období vytvoří přehled o úrovni plnění poskytovaných služeb, kde budou pro každý parametr uvedeny smluvně dohodnuté a skutečné hodnoty parametrů; v případě nesplnění smluvně dohodnutých parametrů budou součástí výkazu důvody, pro které k takové			

	skutečnosti došlo a návrh opatření pro zlepšení v následujícím období. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Zadavatele. Podrobná evidence PKU je vedena Poskytovatelem a na požádání je k dispozici Objednateli.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

Zadavatel má v LAN síti různé portfolio koncových stanic od skládaných PC po notebooky. Na těchto zařízeních jsou nainstalovány OS MS Windows XP a vyšší. Ostatní SW je standardní např. MS Office.

OZNAČENÍ SLUŽBY	APP/EXCHANGE/ADHOC		TYP KL:	Rozvojová součinnost
Název služby	Služba nákupu ad-hoc kapacit Poskytovatele na základě objednávky Objednatele			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	x			
Cílová skupina	Projektové / pracovní týmy Objednatele a Poskytovatele			
Zkrácený popis služby	Služba nákupu / rozšíření pracovní kapacity lidských zdrojů v oblasti zajištění provozu, provozní podpory a součinnosti serverového systému Microsoft Exchange			
	Název role	ID role	Cena za MD ¹	
Požadované role poskytované Poskytovatelem dle KL	Analytik/Architekt/ Administrátor	EXCHANGE-AN	1 200 Kč	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech: součinnost Objednateli při řešení rozvoje spojených, navazujících či integrovaných do systému serverů MS EXCHANGE a objednávání rozvojových prací testy funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou serverů MS EXCHANGE provádění testů systému po provedení změn před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování uplatňování připomínek k výsledkům rozvojových prací účast v akceptačním řízení nad rozvojovými pracemi a změnami, odpovědnost za předložení stanoviska provozovatele k výsledkům testů a akceptačních řízení ke změnám poskytování vyšší úrovně podpory, součinnosti nebo poskytování služeb dle dočasně upravených (zpravidla vyšších) hodnot vybraných SLA parametrů na základě žádosti Objednatele.				
2. Poskytování součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ Objednatele.				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 rok			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Max. doba servisní odezvy	[dny]	1	N/A	
Dostupnost	[%/měs]	N/A	N/A	

¹ Fixní cena za člověkodenní po dobu trvání smlouvy (v Kč bez DPH)

Provozní doba zaručená	[hod-hod]	N/A	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	N/A	N/A	
Max. doba výpadku dat	[hod]	N/A	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	N/A	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	N/A	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	N/A	N/A	
Odstranění výpadku – C	[dny]	N/A	N/A	
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nedodání objednané lidské kapacity v požadované kvalifikaci v dohodnutém termínu za nabízenou cenu.			
Kategorie B	N/A			
Kategorie C	N/A			
Způsob kontroly				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	N/A			
Limit objemu služby	N/A			
Omezení	N/A			
Další podmínky	N/A			
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA				
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ				

OZNAČENÍ SLUŽBY	APP/AD/ADHOC		TYP KL:	Rozvojová součinnost
Název služby	Služba nákupu ad-hoc kapacit Poskytovatele na základě objednávky Objednatele			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	x			
Cílová skupina	Projektové / pracovní týmy Objednatele a Poskytovatele			
Zkrácený popis služby	Služba nákupu / rozšíření pracovní kapacity lidských zdrojů v oblasti zajištění provozu, provozní podpory a součinnosti systému Microsoft Exchange			
	Název role	ID role	Cena za MD ²	
Požadované role poskytované Poskytovatelem dle KL	Analytik/Architekt/ Administrátor	WIN-AR WIN-AD WIN-O	1 200 Kč	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
3. Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech: - součinnost Objednateli při řešení rozvoje spojených, navazujících či integrovaných do systému MS Active Directory (včetně DHCP, DNS) a objednávání rozvojových prací - testy funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou MS Active Directory - provádění testů systému po provedení změn před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování - uplatňování připomínek k výsledkům rozvojových prací - účast v akceptačním řízení nad rozvojovými pracemi a změnami, odpovědnost za předložení stanoviska provozovatele k výsledkům testů a akceptačních řízení ke změnám - poskytování vyšší úrovně podpory, součinnosti nebo poskytování služeb dle dočasně upravených (zpravidla vyšších) hodnot vybraných SLA parametrů na základě žádosti Objednatele.				
4. Poskytování součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ Objednatele.				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 rok			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Max. doba servisní odezvy	[dny]	1	N/A	
Dostupnost	[%/měs]	N/A	N/A	

² Fixní cena za člověkodenní po dobu trvání smlouvy (v Kč bez DPH)

Provozní doba zaručená	[hod-hod]	N/A	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	N/A	N/A	
Max. doba výpadku dat	[hod]	N/A	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	N/A	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	N/A	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	N/A	N/A	
Odstranění výpadku – C	[dny]	N/A	N/A	
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nedodání objednané lidské kapacity v požadované kvalifikaci v dohodnutém termínu za nabízenou cenu.			
Kategorie B	N/A			
Kategorie C	N/A			
Způsob kontroly				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	N/A			
Limit objemu služby	N/A			
Omezení	N/A			
Další podmínky	N/A			
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA				
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ				

OZNAČENÍ SLUŽBY		INFRA/FIREWALL/ADHOC		TYP KL:	Rozvojová součinnost
Název služby		Služba nákupu ad-hoc kapacit Poskytovatele na základě objednávky Objednatele			
VYMEZENÍ SLUŽBY					
Prostředí		X			
Cílová skupina		Projektové / pracovní týmy Objednatele a Poskytovatele			
Zkrácený popis služby		Služba nákupu / rozšíření pracovní kapacity lidských zdrojů v oblasti zajištění provozu, provozní podpory firewallu.			
	Název role	ID role	Cena za MD ³		
Požadované role poskytované Poskytovatelem dle KL	Analytik/Architekt	NET-AR	1 300 Kč		
	Administrátor	FW-AD	1 300 Kč		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ					
1. Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služby firewallu					
2. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavateli technologií).					
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)					
Vyhodnocovací období		1 rok			
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota	Max počet za období	
Max. doba servisní odezvy		[min]	NBD	N/A	
Dostupnost		[%/měs]	N/A	N/A	
Provozní doba zaručená		[hod-hod]	N/A	N/A	
Max. doba výpadku		[hod]	N/A	N/A	
Max. doba výpadku dat		[hod]	N/A	N/A	
Max. doba servisní odezvy		[min]	N/A	N/A	
Odstranění výpadku – A		[hod]	N/A	1	
Odstranění výpadku – B		[dny]	N/A	N/A	
Odstranění výpadku – C		[dny]	N/A	N/A	
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)					
Kategorie A		Nedodání objednané lidské kapacity v požadované kvalifikaci v dohodnutém termínu za nabízenou cenu.			
Kategorie B		N/A			
Kategorie C		N/A			
Způsob kontroly					

³ Fixní cena za člověkodenní po dobu trvání smlouvy (v Kč bez DPH)

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	N/A
Limit objemu služby	N/A
Omezení	N/A
Další podmínky	N/A
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

OZNAČENÍ SLUŽBY		APP/HYPER-V/ADHOC	TYP KL:	Rozvojová součinnost
Název služby	Služba nákupu ad-hoc kapacit Poskytovatele na základě objednávky Objednatele			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	x			
Cílová skupina	Projektové / pracovní týmy Objednatele a Poskytovatele			
Zkrácený popis služby	Služba nákupu / rozšíření pracovní kapacity lidských zdrojů v oblasti zajištění provozu, provozní podpory a součinnosti systému Hyper-V			
	Název role	ID role	Cena za MD ⁴	
Požadované role poskytované Poskytovatelem dle KL	Analytik/Architekt/ Administrátor	VIR-AR	1 300 Kč	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
5. Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech: - součinnost Objednateli při řešení rozvoje spojených, navazujících či integrovaných do systému Hyper-V a objednávání rozvojových prací - testy funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou virtualizačních serverů Hyper-V - provádění testů systému po provedení změn před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování - uplatňování připomínek k výsledkům rozvojových prací - účast v akceptačním řízení nad rozvojovými pracemi a změnami, odpovědnost za předložení stanoviska provozovatele k výsledkům testů a akceptačních řízení ke změnám - poskytování vyšší úrovně podpory, součinnosti nebo poskytování služeb dle dočasně upravených (zpravidla vyšších) hodnot vybraných SLA parametrů na základě žádosti Objednatele. 6. Poskytování součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ Objednatele.				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 rok			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Max. doba servisní odezvy	[dny]	1	N/A	
Dostupnost	[%/měs]	N/A	N/A	

⁴ Fixní cena za člověkodenní po dobu trvání smlouvy (v Kč bez DPH)

Provozní doba zaručená	[hod-hod]	N/A	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	N/A	N/A	
Max. doba výpadku dat	[hod]	N/A	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	N/A	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	N/A	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	N/A	N/A	
Odstranění výpadku – C	[dny]	N/A	N/A	
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nedodání objednané lidské kapacity v požadované kvalifikaci v dohodnutém termínu za nabízenou cenu.			
Kategorie B	N/A			
Kategorie C	N/A			
Způsob kontroly				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	N/A			
Limit objemu služby	N/A			
Omezení	N/A			
Další podmínky	N/A			
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA				
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ				

OZNAČENÍ SLUŽBY	INFRA/MSSQL/ADHOC		TYP KL:	Rozvojová součinnost
Název služby	Služba nákupu ad-hoc kapacit Poskytovatele na základě objednávky Objednatele			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	x			
Cílová skupina	Projektové / pracovní týmy Objednatele a Poskytovatele			
Zkrácený popis služby	Služba nákupu / rozšíření pracovní kapacity lidských zdrojů v oblasti zajištění provozu, provozní podpory a součinnosti databázového systému Microsoft SQL server.			
	Název role	ID role	Cena za MD ⁵	
Požadované role poskytované Poskytovatelem dle KL	Analytik/Architekt/ Administrátor	DB-AR	1 600 Kč	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
7. Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech: - součinnost Objednateli při řešení rozvoje spojených, navazujících či integrovaných do systému serverů MS SQL a objednávání rozvojových prací - testy funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou serverů MS SQL - provádění testů systému po provedení změn před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování - uplatňování připomínek k výsledkům rozvojových prací - účast v akceptačním řízení nad rozvojovými pracemi a změnami, odpovědnost za předložení stanoviska provozovatele k výsledkům testů a akceptačních řízení ke změnám - poskytování vyšší úrovně podpory, součinnosti nebo poskytování služeb dle dočasně upravených (zpravidla vyšších) hodnot vybraných SLA parametrů na základě žádosti Objednatele.				
8. Poskytování součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ Objednatele.				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 rok			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Max. doba servisní odezvy	[dny]	1	N/A	

⁵ Fixní cena za člověkodenní po dobu trvání smlouvy (v Kč bez DPH)

Dostupnost	[%/měs]	N/A	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	N/A	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	N/A	N/A	
Max. doba výpadku dat	[hod]	N/A	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	N/A	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	N/A	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	N/A	N/A	
Odstranění výpadku – C	[dny]	N/A	N/A	
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nedodání objednané lidské kapacity v požadované kvalifikaci v dohodnutém termínu za nabízenou cenu.			
Kategorie B	N/A			
Kategorie C	N/A			
Způsob kontroly				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	N/A			
Limit objemu služby	N/A			
Omezení	N/A			
Další podmínky	N/A			
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA				
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ				

OZNAČENÍ SLUŽBY		INFRA/NET/ADHOC		TYP KL:	Rozvojová součinnost
Název služby		Služba nákupu ad-hoc kapacit Poskytovatele na základě objednávky Objednatele			
VYMEZENÍ SLUŽBY					
Prostředí		x			
Cílová skupina		Projektové / pracovní týmy Objednatele a Poskytovatele			
Zkrácený popis služby		Služba nákupu / rozšíření pracovní kapacity lidských zdrojů v oblasti zajištění provozu, provozní podpory síťové infrastruktury (LAN / WAN)			
	Název role	ID role	Cena za MD ⁶		
Požadované role poskytované Poskytovatelem dle KL	Analytik/Architekt	NET-AR	1 600 Kč		
	Administrátor	NET-AD	1 600 Kč		
	Operátor	NET-O	1 600 Kč		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ					
9. Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech: 17. Provádění rozsáhlejších konfiguračních změn 18. Zavádění nových služeb 19. Výměna síťových prvků za nestejné typy 20. Provádění „troubleshooting“ 21. Proměňování dostupnosti a kvality WiFi sítí 22. Aktivace a deaktivace datových zásuvek 23. Údržba datových rozvaděčů a. měření izolačního odporu a impedance aktivních prvků a UPS v datových rozvaděčích včetně zpracování protokolu o tomto měření b. Čištění rozvaděčů a komponent od prachu c. Údržba a kontrola ventilátorových jednotek datových rozvaděčů 24. Kontrola závěsů optických kabelů 10. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře zadavatele (společně s dodavateli technologií).					
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)					
Vyhodnocovací období		1 rok			
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Max. doba servisní odezvy		[min]	60	N/A	
Dostupnost		[%/měs]	N/A	N/A	
Provozní doba zaručená		[hod-hod]	N/A	N/A	
Max. doba výpadku		[hod]	N/A	N/A	

⁶ Fixní cena za člověkodenní po dobu trvání smlouvy (v Kč bez DPH)

Max. doba výpadku dat	[hod]	N/A	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	N/A	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	N/A	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	N/A	N/A	
Odstranění výpadku – C	[dny]	N/A	N/A	
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nedodání objednané lidské kapacity v požadované kvalifikaci v dohodnutém termínu za nabízenou cenu.			
Kategorie B	N/A			
Kategorie C	N/A			
Způsob kontroly				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	N/A			
Limit objemu služby	N/A			
Omezení	N/A			
Další podmínky	N/A			
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA				
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ				

OZNAČENÍ SLUŽBY	INFRA/ORACLE/ADHOC		TYP KL:	Rozvojová součinnost
Název služby	Služba nákupu ad-hoc kapacit Poskytovatele na základě objednávky Objednatele			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	x			
Cílová skupina	Projektové / pracovní týmy Objednatele a Poskytovatele			
Zkrácený popis služby	Služba nákupu / rozšíření pracovní kapacity lidských zdrojů v oblasti zajištění provozu, provozní podpory a součinnosti databázového systému ORACLE server.			
	Název role	ID role	Cena za MD ⁷	
Požadované role poskytované Poskytovatelem dle KL	Analytik/Architekt/ Administrátor	DB-AR	1 600 Kč	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
11. Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech: - součinnost Objednateli při řešení rozvoje spojených, navazujících či integrovaných do systému serverů ORACLE a objednávání rozvojových prací - testy funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou serverů ORACLE - provádění testů systému po provedení změn před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování - uplatňování připomínek k výsledkům rozvojových prací - účast v akceptačním řízení nad rozvojovými pracemi a změnami, odpovědnost za předložení stanoviska provozovatele k výsledkům testů a akceptačních řízení ke změnám - poskytování vyšší úrovně podpory, součinnosti nebo poskytování služeb dle dočasně upravených (zpravidla vyšších) hodnot vybraných SLA parametrů na základě žádosti Objednatele.				
12. Poskytování součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ Objednatele.				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 rok			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Max. doba servisní odezvy	[dny]	1	N/A	
Dostupnost	[%/měs]	N/A	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	N/A	N/A	

⁷ Fixní cena za člověkodenní po dobu trvání smlouvy (v Kč bez DPH)

Max. doba výpadku	[hod]	N/A	N/A	
Max. doba výpadku dat	[hod]	N/A	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	N/A	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	N/A	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	N/A	N/A	
Odstranění výpadku – C	[dny]	N/A	N/A	
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nedodání objednané lidské kapacity v požadované kvalifikaci v dohodnutém termínu za nabízenou cenu.			
Kategorie B	N/A			
Kategorie C	N/A			
Způsob kontroly				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	N/A			
Limit objemu služby	N/A			
Omezení	N/A			
Další podmínky	N/A			
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA				
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ				

OZNAČENÍ SLUŽBY	INFRA/WINDOWS/ADHOC		TYP KL:	Rozvojová součinnost
Název služby	Služba nákupu ad-hoc kapacit Poskytovatele na základě objednávky Objednatele			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	x			
Cílová skupina	Projektové / pracovní týmy Objednatele a Poskytovatele			
Zkrácený popis služby	Služba nákupu / rozšíření pracovní kapacity lidských zdrojů v oblasti zajištění provozu, provozní podpory a součinnosti serverového systému Microsoft Windows			
	Název role	ID role	Cena za MD ⁸	
Požadované role poskytované Poskytovatelem dle KL	Analytik/Architekt/ Administrátor	WIN-AR WIN-AD WIN-O	1 500 Kč	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
13. Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech: - součinnost Objednateli při řešení rozvoje spojených, navazujících či integrovaných do systému serverů MS WINDOWS a objednávání rozvojových prací - testy funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou serverů MS WINDOWS - provádění testů systému po provedení změn před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování - uplatňování připomínek k výsledkům rozvojových prací - účast v akceptačním řízení nad rozvojovými pracemi a změnami, odpovědnost za předložení stanoviska provozovatele k výsledkům testů a akceptačních řízení ke změnám - poskytování vyšší úrovně podpory, součinnosti nebo poskytování služeb dle dočasně upravených (zpravidla vyšších) hodnot vybraných SLA parametrů na základě žádosti Objednatele.				
14. Poskytování součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ Objednatele.				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 rok			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Max. doba servisní odezvy	[dny]	1	N/A	
Dostupnost	[%/měs]	N/A	N/A	

⁸ Fixní cena za člověkodenní po dobu trvání smlouvy (v Kč bez DPH)

Provozní doba zaručená	[hod-hod]	N/A	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	N/A	N/A	
Max. doba výpadku dat	[hod]	N/A	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	N/A	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	N/A	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	N/A	N/A	
Odstranění výpadku – C	[dny]	N/A	N/A	
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)				
Kategorie A	Nedodání objednané lidské kapacity v požadované kvalifikaci v dohodnutém termínu za nabízenou cenu.			
Kategorie B	N/A			
Kategorie C	N/A			
Způsob kontroly				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	N/A			
Limit objemu služby	N/A			
Omezení	N/A			
Další podmínky	N/A			
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA				
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ				

OZNAČENÍ SLUŽBY		INFRA/PKU/ADHOC		TYP KL:	Rozvojová součinnost
Název služby		Služba nákupu ad-hoc kapacit Poskytovatele na základě objednávky Objednatele			
VYMEZENÍ SLUŽBY					
Prostředí		x			
Cílová skupina		Projektové / pracovní týmy Objednatele a Poskytovatele			
Zkrácený popis služby		Služba nákupu / rozšíření pracovní kapacity lidských zdrojů v oblasti zajištění provozu, provozní podpory pracovišť koncových uživatelů (PKÚ)			
	Název role	ID role	Cena za MD ⁹		
Požadované role poskytované Poskytovatelem dle KL	Analytik/Architekt	PKU-AR	1 300 Kč		
	Administrátor	PKU-AD	1 300 Kč		
	Operátor	PKU-O	1 300 Kč		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ					
15. Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech: • Přemístění techniky PKÚ do jiné lokality • Umístění techniky na pracoviště uživatele • Uvedení do provozu včetně fyzického připojení periférií, datové sítě • Instalace OS včetně konfigurace HW a všech ovladačů • Instalace aplikací používaných na daném PKÚ • Provádění posouzení techniky před likvidací					
16. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií).					
17. Školení uživatelů • Zajištění školení koncových uživatelů • Příprava a aktualizace školicích podkladů a organizace školení					
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)					
Vyhodnocovací období		1 rok			
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota	Max počet za období	Kreditace
Max. doba servisní odezvy		[min]	60	N/A	
Dostupnost		[%/měs]	N/A	N/A	
Provozní doba zaručená		[hod-hod]	N/A	N/A	
Max. doba výpadku		[hod]	N/A	N/A	
Max. doba výpadku dat		[hod]	N/A	N/A	
Max. doba servisní odezvy		[min]	N/A	N/A	
Odstranění výpadku – A		[hod]	N/A	1	
Odstranění výpadku – B		[dny]	N/A	N/A	
Odstranění výpadku – C		[dny]	N/A	N/A	

⁹ Fixní cena za člověkodenní po dobu trvání smlouvy (v Kč bez DPH)

Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Nedodání objednané lidské kapacity v požadované kvalifikaci v dohodnutém termínu za nabízenou cenu.
Kategorie B	N/A
Kategorie C	N/A
Způsob kontroly	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	N/A
Limit objemu služby	N/A
Omezení	N/A
Další podmínky	N/A
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
POPIS STAVU CÍLOVÉHO PROSTŘEDÍ	

Příloha 3 – SLA včetně slevy z ceny za porušení SLA

V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění Služeb (Service level Agreement, SLA), jejichž předmět je smluvně vymezen příslušným katalogovým listem, nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období, vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za Služby pro dané Vyhodnocovací období. Za nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba plánované odstávky dané Služby. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr).

V případě, že v důsledku výpadku jedné Služby, dojde k výpadku i dalších Služeb, platí, že sleva z ceny se uplatní pouze pro danou Službu, která způsobila výpadek i ostatních Služeb.

V případě, že dojde k nedodržení více dílčích SLA parametrů v rámci jedné Služby, platí, že sleva z ceny se uplatní ke všem nedodržným dílčím SLA parametrům.

1. Dostupnost

Dostupností je míněna dostupnost Služby v průběhu zaručené provozní doby, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Na dostupnost, resp. nedostupnost Služby mají dopad incidenty kategorie A (incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují). Dostupnost Služby je vyhodnocována v procentech za Vyhodnocovací období.

Vyhodnocení:

Podkladem vyhodnocení dostupnosti je zejména export/report z helpdeskového systému odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené incidenty kategorie A. U těchto incidentů se určí pouze časová období spadající do zaručené provozní doby, a to dle příslušného známého času zjištění daného incidentu a známého času jeho vyřešení. Takto určená časová období (období nedostupnosti Služby) se sečtou a celkový součet vyjádřený v procentech se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Dostupnost".

Sleva z ceny se uplatní v daném Vyhodnocovacím období, ve kterém došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Dostupnost".

2. Provozní doba zaručená

Provozní dobou zaručenou je míněna provozní doba Služby, v průběhu které je Objednatelem požadovaná a současně Poskytovatelem garantovaná plná nebo omezená dostupnost Služby, a to včetně podpory ze strany Poskytovatele. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Dostupnost Služby, resp. úroveň/rozsah její dostupnosti v době mimo zaručenou provozní dobu je specifikována příslušným katalogovým listě.

Parametr slouží společně s parametrem Vyhodnocovacího období (1 měsíc, případně jiné období) k určení a vyhodnocení dostupnosti Služby.

3. Maximální doba výpadku

Maximální dobou výpadku je míněno maximální časové období, po které je v rámci zaručené provozní doby přípustná jednorázová nedostupnost Služby. Maximální doba výpadku je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

Vyhodnocení:

Podkladem vyhodnocení maximální doby výpadku Služby je zejména export/report z helpdeskového systému odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené incidenty kategorie A. U každého z těchto incidentů se určí doba výpadku jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nedostupnosti a časem, kdy byla Služba po vyřešení/odstranění incidentu obnovena v plném rozsahu a je dále dostupná v plném rozsahu.

Maximální doba výpadku se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Maximální doba výpadku", a to individuálně pro každý incident a výpadek zvlášť.

V případech, u kterých bude prokázáno, že byl výpadek Služby způsoben nedostupností jiné Služby nebo jejích dat (nefunkčnost jiného, např. podřízeného systému apod.), bude od času doby výpadku Služby odečten čas řešení nedostupnosti této jiné Služby nebo jejích dat.

4. Maximální doba nedostupnosti dat

Maximální dobou nedostupnosti dat je míněna ztráta nebo nedostupnost transakčních, aplikačních či systémových dat využívaných/spravovaných danou Službou, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Maximální doba nedostupnosti dat je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

Vyhodnocení:

Podkladem vyhodnocení maximální doby nedostupnosti dat je zejména export/report z helpdeskového systému odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené incidenty související s nedostupností dat příslušné Služby. U těchto incidentů se určí doba nedostupnosti dat jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nedostupnosti dat a časem, kdy byla data po vyřešení/odstranění incidentu obnovena v plném rozsahu a jsou dále dostupná v plném rozsahu.

Maximální doba nedostupnosti dat se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Maximální doba nedostupnosti dat", a to individuálně pro každý incident a výpadek zvlášť. Sleva z ceny se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Maximální doba nedostupnosti dat".

V případech, u kterých bude prokázáno, že byla nedostupnost dat způsobena nedostupností jiné Služby nebo jejích dat (nefunkčnost jiného, např. podřízeného systému apod.), bude od času doby výpadku dat odečten čas řešení nedostupnosti této jiné Služby nebo jejích dat.

5. Maximální doba servisní odezvy

Reakční dobou servisní opravy je míněna doba, do které je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v helpdeskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Maximální doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v minutách).

Vyhodnocení:

Podkladem vyhodnocení maximální doby servisní odezvy je zejména export/report z helpdeskového systému odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené incidenty kategorie A, B a C. U těchto incidentů se určí doba servisní odezvy jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nového záznamu v helpdeskovém systému a časem první reakce operátora helpdesku.

Maximální doba servisní odezvy se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Maximální doba servisní odezvy", a to individuálně pro každý incident a výpadek zvlášť. Sleva z ceny se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Maximální doba servisní odezvy".

Případy, kdy je záznam vložen do helpdeskového systému v čase spadajícím do zaručené provozní doby a zároveň čas reakce (odvozen jako čas vložení záznamu plus maximální doba servisní odezvy) již spadá do časového období mimo zaručenou provozní dobu, jsou posuzovány z hlediska výpočtu servisní odezvy shodně jako případy, kdy oba časy (založení záznamu do helpdeskového systému a čas servisní odezvy) spadají do zaručené provozní doby.

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období zaručené provozní doby, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližší příští zaručené provozní doby.

6. Odstranění výpadku – A, B a C

Jednotlivé kategorie incidentů jsou uvedeny v příslušných katalogových listech. Odstranění výpadku je měřeno/vyhodnocováno v jednotkách času (v hodinách pro kategorii A, ve dnech pro kategorie B a C). Pro každou kategorii incidentů je v rámci specifikace předmětu příslušného katalogového listu/provozu poskytované Služby stanoven rovněž maximální počet incidentů za Vyhodnocovací období.

Vyhodnocení:

Podkladem vyhodnocení odstranění výpadku A, B a C je zejména export/report z helpdeskového systému odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené incidenty kategorie A, B a C s tím, že:

- a) pro každý incident se určí čas odstranění jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku příslušného záznamu v helpdeskovém systému a časem, kdy byla Služba po vyřešení/odstranění incidentu obnovena v plném rozsahu a je dále dostupná v plném rozsahu;
- b) pro každou kategorii incidentů A, B a C se určí počet příslušných incidentů.

Ad a) Maximální doba odstranění výpadku se vyhodnotí (porovná) proti příslušné hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Odstranění výpadku - A" (resp. "Odstranění výpadku - B", "Odstranění výpadku - C"), a to dle kategorie daného incidentu a individuálně pro každý incident či výpadek. Sleva z ceny se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Odstranění výpadku - A" (resp. "Odstranění výpadku - B", "Odstranění výpadku - C").

Případy, kdy je záznam vložen do helpdeskového systému v čase spadajícím do zaručené provozní doby a zároveň čas reakce (odvozen jako čas vložení záznamu plus maximální doba servisní odezvy) již spadá do časového období mimo zaručenou provozní dobu, jsou posuzovány z hlediska výpočtu doby odstranění výpadku tak, že doba spadající do intervalu mimo provozní dobu zaručenou není do času výpadku zahrnuta.

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období zaručené provozní doby, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližší příští zaručené provozní doby.

Ad b) Maximální počet incidentů se vyhodnotí (porovná) proti příslušné hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Maximální počet za období", a to individuálně pro každou kategorii incidentů. Sleva z ceny se uplatní jednotlivě za každou kategorii, u které došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Maximální počet za období".

Statistika (exporty/reports) helpdeskového systému

Z hlediska exportu/reportu generovaného z helpdeskového systému/systémů za Vyhodnocovací období pro posouzení jednotlivých SLA parametrů platí, že:

- relevantní jsou pouze záznamy Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené, které byly přiřazeny Poskytovateli zodpovědnému za provoz příslušné Služby s tím, že byla prokázána příčina vzniku incidentu na jeho straně, resp. nebyla prokázána příčina vzniku incidentu u jiné Služby;
- záznamy odmítnuté Poskytovatelem s tím, že jejich příčina nebyla prokázána provozu příslušné Služby (např. nefunkčnost jiného/podřízeného systému nebo chyba integrity dat způsobená uživatelem systému), nejsou do statistik zahrnuty. Takovéto záznamy musí být v helpdeskovém systému Poskytovatelem doplněny řádným odůvodněním a Objednatelem na základě doplněného odůvodnění Poskytovatele uzavřeny jako neplatné.

Níže uvedená tabulka zobrazuje výčet parametrů SLA s příslušnými slevami z ceny a způsobem výpočtu.

Název parametru	Slevy z ceny *)	Způsob výpočtu
Dostupnost Služby	5,0%	Za každých započatých 0,1% nad stanovenou hodnotu parametru
Provozní doba zaručená	N/A**)	
Max. doba výpadku	5,0%	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru

Max. doba výpadku dat	5,0%	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Max. doba servisní odezvy	3,0%	Za každých započatých 30 minut nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie A	4,0%	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Maximální počet za období (kat. A)	5,0%	Za každý 1 incident nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie B	3,0%	Za každých 8 provozních hodin Služby nad stanovenou hodnotu parametru
Maximální počet za období (kat. B)	4,0%	Za každý 1 incident nad stanovenou hodnotu parametru
Doba odstranění závady kategorie C	1,0%	Za každých 8 provozních hodin Služby nad stanovenou hodnotu parametru
Maximální počet za období (kat. C)	3,0%	Za každý 1 incident nad stanovenou hodnotu parametru

*) u procentuálních hodnot je míněno dané procento z ceny stanovené za provoz Služby ve Vyhodnocovacím období

**) je řešeno smluvní pokutou dle čl. 10 Smlouvy

Příloha 4 – Zadávací dokumentace

ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

ve smyslu ustanovení § 44 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“)
pro

„OUTSOURCING ICT PRO POTŘEBY PRAHY 14“

zadávaná v zadávacím otevřeném řízení dle ustanovení § 28 ZVZ zahájeném dne 29.3.2013 odesláním oznámení o zahájení zadávacího řízení k uveřejnění v Informačním systému o veřejných zakázkách – Věstníku veřejných zakázek – č. VZ 343473

1. Informace o zadavateli

1.1 Základní údaje

Název: Městská část Praha 14

Sídlo: Bratří Venclíků 1073, 198 21 Praha 9

IČ: 00231312

DIČ: CZ00231312

zastoupená : Bc. Radek Vondra, starosta

1.2 Osoba oprávněná jednat za zadavatele

Osobou oprávněnou jednat jménem zadavatele je, v souladu s ustanovením § 97 ve spojení s ust. § 72 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, Bc. Radek Vondra.

1.2 Osoba pověřená výkonem zadavatelských činností

Název: AK Dany Burdové, Mgr Dana Burdová

Sídlo: Hybernská 24 Praha 1

IČ: 66256526

Kontaktní údaje zástupce Mgr. Václav Burda, e-mail vaclav.burda@akdb.cz

Žádáme dodavatele o aktivaci příjmu Poštovních datových zpráv v sekci Nastavení v datové schránce. Zadavatel bude zasílat některé dokumenty prostřednictvím Poštovních datových zpráv.¹⁰

¹⁰ Primární nastavení datových schránek neumožňuje příjem poštovních datových zpráv. Aktivaci příjmu poštovních datových zpráv naleznete v datové schránce v části Nastavení – Poštovní datová zpráva – povolit příjem. Příjem poštovních datových zpráv je bezplatný a umožňuje komunikovat pomocí datových schránek i subjektům, které nejsou orgány veřejné moci.

2. Informace o zadávacím řízení

2.1 Předběžné oznámení

S ohledem na předpokládanou hodnotu této veřejné zakázky zadavatel uveřejnil tuto veřejnou zakázku formou předběžného oznámení v souladu s § 86 odst. 1 a 2 ZVZ a od odeslání předběžného oznámení k uveřejnění do zahájení tohoto řízení uplynula doba delší než 1 měsíc.

2.2 Odůvodnění veřejné zakázky

Zadavatel zpracoval odůvodnění této nadlimitní veřejné zakázky v souladu a v rozsahu dle § 156 odst. 1 ZVZ. Odůvodnění této veřejné zakázky bude v souladu s § 156 odst. 2 uveřejněno na profilu zadavatele nejpozději do 3 pracovních dnů od uveřejnění oznámení o zahájení tohoto řízení.

2.3 Oznámení o zakázce

Oznámení o zahájení otevřeného řízení bylo uveřejněno v Informačním systému o veřejných zakázkách - Věstníku veřejných zakázek a v Úředním věstníku.

2.4 Účel zadávacího řízení

2.4.1. Účelem zadáním této veřejné zakázky je maximálně zprůhlednit výběr dodavatele služeb v oblasti ICT poskytovaných pro zadavatele a zajistit pro zadavatele poskytování komplexních služeb v oblasti ICT na bázi nejlepšího poměru hodnoty za peníze. Bližší vymezení předmětu veřejné zakázky je dále uvedeno v této Zadávací dokumentaci včetně jejích příloh, která je v souladu s § 48 odst. 1 ZVZ poskytována ode dne uveřejnění oznámení o zahájení tohoto zadávacího řízení prostřednictvím uveřejnění na profilu zadavatele.

2.4.2. Výsledkem tohoto řízení bude **uzavření Smlouvy o poskytování služeb v oblasti ICT – outsourcing ICT, a to na dobu 6 let.**

2.4.3. V souladu s ustanovením § 47 ZVZ zadavatel v oznámení o zahájení tohoto zadávacího řízení vymezil předmět veřejné zakázky podle referenční klasifikace platné pro veřejné zakázky, a to následujícím způsobem:

- ☐ 722223 | služby informačních technologií
- ☐ 72250000-2 | systémové a podpůrné služby

3. Základní popis předmětu veřejné zakázky

3.1. Předmětem plnění je outsourcing ICT služeb pro Zadavatele. Uchazeč bude pro Zadavatele zajišťovat následující služby:

- 1) Správa a provoz síťové infrastruktury (správa a provoz aktivních síťových prvků, LAN, DNS, DHCP, apod.)
- 2) Správa a provoz infrastruktury firewallů
- 3) Správa a provoz záložních zdrojů napájení UPS
- 4) Správa a provoz poštovních serverů (MS Exchange)
- 5) Správa a provoz Infrastruktury Microsoft Active Directory (tj. správa a provoz MS Active Directory, DNS, DHCP serverů)
- 6) Správa a provoz Antivirové ochrany a malware ochrany.

- 7) Správa a provoz zálohování (tj. správa a provoz zálohovacího systému)
- 8) Správa a provoz virtuálních serverů na platformě Hyper –V, VMWARE
- 9) Správa a provoz databázových serverů (MS SQL, Oracle)
- 10) Správa a provoz serverové infrastruktury (Windows, Unix) tj. správa a provoz fyzické serverové infrastruktury, operačních systémů serverů a související infrastruktury.

- 11) Správa koncových uživatelských stanic PKU, tj. správa a provoz fyzické koncové uživatelské stanice, operačních systémů a souvisejících interface.

3.2. Detailní specifikace předmětu plnění veřejné zakázky je obsažena v příloze č. 1), 3), a 4) této ZD. Popis aktuálního stavu ICT prostředí Prahy 14 je uveden v příloze č. 2 ZD.

3.3. Pro upřesnění Zadavatel uvádí, že do předmětu plnění veřejné zakázky, dle této zadávací dokumentace nespádají následující činnosti, které má Zadavatel, již zabezpečeny jiným smluvním vztahem: Správa tiskových řešení - tiskárny, kopírky, skenery, spotřební materiál;
- Správa aplikací spojených s výkonem státní správy a úředních agend – jako jsou: Gordic, Proxio, Agendio, Vita, MiSYS, SEM, CDSW, RŽP, EZP.

4. Doba a místo plnění veřejné zakázky

4.1 Doba plnění veřejné zakázky

Průběžně v kontextu předmětu plnění. Smlouva bude uzavřena s jedním uchazečem na dobu určitou 6 let.

4.2 Místo plnění veřejné zakázky

Dle povahy poskytovaného plnění (sídlo, resp. jednotlivá pracoviště zadavatele, sídlo vybraného uchazeče, popř. jiné místo vyplývající z charakteru daných služeb).

5. Předpokládaná hodnota

Předpokládaná hodnota veřejné zakázky určená postupem dle ustanovení § 13 ve spojení s ust. § 15 ZVZ je **28.000.000,-Kč bez DPH** stanovená na realizaci služeb na dobu určitou 6 let.

6. Kvalifikace dodavatelů

6.1. Dodavatel je povinen v souladu s ustanovením § 50 ZVZ ve lhůtě pro podání žádosti o účast prokázat splnění kvalifikace.

Kvalifikovaným pro plnění veřejné zakázky je dodavatel, který:

- a) splní základní kvalifikační předpoklady podle § 53 ZVZ
- b) splní profesní kvalifikační předpoklady podle § 54 ZVZ - a dle ZD
- c) předloží podepsané čestné prohlášení o své ekonomické a finanční způsobilosti splnit tuto veřejnou zakázku a
- d) splní technické kvalifikační předpoklady podle § 56 ZVZ - a dle ZD

6.2. Vymezení kvalifikace

6.2.1 Základní kvalifikační předpoklady

Základní kvalifikační předpoklady splňuje dodavatel:

a) který nebyl pravomocně odsouzen pro trestný čin spáchaný ve prospěch organizované zločinecké skupiny, trestný čin účasti na organizované zločinecké skupině, legalizace výnosů z trestné činnosti, podílnictví, přijetí úplatku, podplacení, nepřímého úplatkářství, podvodu, úvěrového podvodu, včetně případů, kdy jde o přípravu nebo pokus nebo účastenství na takovém trestném činu, nebo došlo k zahlázení odsouzení za spáchání takového trestného činu; jde-li o právnickou osobu, musí tento předpoklad splňovat jak tato právnická osoba, tak její statutární orgán nebo každý člen statutárního orgánu, a je-li statutárním orgánem dodavatele či členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí tento předpoklad splňovat jak tato právnická osoba, tak její statutární orgán nebo každý člen statutárního orgánu této právnické osoby; podává-li nabídku či žádost o účast zahraniční právnická osoba prostřednictvím své organizační složky, musí předpoklad podle tohoto písmene splňovat vedle uvedených osob rovněž vedoucí této organizační složky; tento základní kvalifikační předpoklad musí dodavatel splňovat jak ve vztahu k území České republiky, tak k zemi svého sídla, místa podnikání či bydliště

(způsob prokázání: Výpis z evidence Rejstříku trestů nebo jiný odpovídající doklad ne starší než 90dnů; je-li dodavatel právnickou osobou, musí být doložen výpis z evidence Rejstříku trestů jak ve vztahu k této právnické osobě-dodavateli, tak i ve vztahu ke všem statutárním orgánům nebo všem členům statutárního orgánu takové právnické osoby-dodavatele; je-li statutárním orgánem dodavatele či členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí být doložen výpis z evidence Rejstříku trestů jak ve vztahu k této právnické osobě, tak i ve vztahu ke statutárnímu orgánu nebo ke každému členu statutárního orgánu této právnické osoby.)

b) který nebyl pravomocně odsouzen pro trestný čin, jehož skutková podstata souvisí s předmětem podnikání dodavatele podle zvláštních právních předpisů nebo došlo k zahlázení odsouzení za spáchání takového trestného činu; jde-li o právnickou osobu, musí tuto podmínku splňovat jak tato právnická osoba, tak její statutární orgán nebo každý člen statutárního orgánu, a je-li statutárním orgánem dodavatele či členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí tento předpoklad splňovat jak tato právnická osoba, tak její statutární orgán nebo každý člen statutárního orgánu této právnické osoby; podává-li nabídku či žádost o účast zahraniční právnická osoba prostřednictvím své organizační složky, musí předpoklad podle tohoto písmene splňovat vedle uvedených osob rovněž vedoucí této organizační složky; tento základní kvalifikační předpoklad musí dodavatel splňovat jak ve vztahu k území České republiky, tak k zemi svého sídla, místa podnikání či bydliště

(Způsob prokázání: Výpis z evidence Rejstříku trestů nebo jiný odpovídající doklad ne starší než 90 dnů; je-li dodavatel právnickou osobou, musí být doložen výpis z evidence Rejstříku trestů jak ve vztahu k této právnické osobě-dodavateli, tak i ve vztahu ke všem statutárním orgánům nebo všem členům statutárního orgánu takové právnické osoby-dodavatele; je-li statutárním orgánem dodavatele či členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí být doložen výpis z evidence Rejstříku trestů jak ve vztahu k této právnické osobě, tak i

ve vztahu ke statutárnímu orgánu nebo ke každému členu statutárního orgánu této právnické osoby.)

c) který v posledních 3 letech nenaplnil skutkovou podstatu jednání nekalé soutěže formou podplácení podle zvláštního právního předpisu

(způsob prokázání: Čestné prohlášení dodavatele, z něhož jednoznačně vyplývá splnění tohoto kvalifikačního předpokladu)

d) vůči jehož majetku neprobíhá nebo v posledních 3 letech neproběhlo insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh nebyl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo nebyl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů,

(způsob prokázání: Čestné Prohlášení dodavatele, z něhož jednoznačně vyplývá splnění tohoto kvalifikačního předpokladu)

e) který není v likvidaci

(způsob prokázání: Čestné prohlášení dodavatele, z něhož jednoznačně vyplývá splnění tohoto kvalifikačního předpokladu.

f) který nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele

(způsob prokázání: Potvrzení příslušného finančního úřadu, Čestné prohlášení dodavatele ve vztahu ke spotřební dani, z něhož jednoznačně vyplývá splnění tohoto kvalifikačního předpokladu.)

g) který nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejném zdravotním pojištění, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele

(způsob prokázání: Čestné prohlášení dodavatele, z něhož jednoznačně vyplývá splnění tohoto kvalifikačního předpokladu ve vztahu ke všem zdravotním pojišťovnám.)

h) který nemá nedoplatek na pojistném a na penále na sociálním zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele,

(způsob prokázání: Potvrzení od příslušného pracoviště České správy sociálního zabezpečení, příp. úřadu dle právního řádu země sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele.)

i) který nebyl v posledních třech letech pravomocně disciplinárně potrestán, či mu nebylo pravomocně uloženo kárné opatření dle zvláštních právních předpisů, je-li podle § 54 písm. d) požadováno prokázání odborné způsobilosti podle zvláštních právních předpisů (viz požadovaná odborná způsobilost dále u profesních kvalifikačních předpokladů); pokud dodavatel vykonává tuto činnost prostřednictvím odpovědného zástupce nebo jiné osoby odpovídající za činnost dodavatele, vztahuje se tento předpoklad na tyto osoby

(způsob prokázání: Čestné prohlášení dodavatele či přímo konkrétně odborně způsobilé osoby (osob), z něhož jednoznačně vyplývá splnění tohoto kvalifikačního předpokladu)

j) který není veden v rejstříku osob se zákazem plnění veřejných zakázek

(způsob prokázání: Čestné prohlášení dodavatele, z něhož jednoznačně vyplývá splnění tohoto kvalifikačního předpokladu)

k) kterému nebyla v posledních 3 letech pravomocně uložena pokuta za umožnění výkonu nelegální práce podle zvláštního právního předpisu

(způsob prokázání: Čestné prohlášení dodavatele, z něhož jednoznačně vyplývá splnění tohoto kvalifikačního předpokladu.)

6.2.2. Uchazeči mohou k prokázání základních kvalifikačních předpokladů dle § 53 odst. 1 zákona a profesních kvalifikačních předpokladů dle § 54 zákona využít za podmínek stanovených v § 127 zákona výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů ne staršího než **3 měsíce**.

Uchazeči mohou k prokázání kvalifikačních předpokladů využít za podmínek stanovených v § 134 zákona certifikátu vydaného v rámci systému certifikovaných dodavatelů ne staršího než **1 rok**. Tento certifikát nahrazuje prokázání kvalifikace uchazeče v rozsahu v něm uvedených údajů, u základních kvalifikačních předpokladů dle **§ 53 odst. 1** zákona.

Doklady prokazující splnění základních kvalifikačních předpokladů a výpis z obchodního rejstříku **nesmějí** být k poslednímu dni, ke kterému má být prokázáno splnění kvalifikace, tj. k poslednímu dni lhůty pro podání nabídek, **starší 90** kalendářních dní. Doklady k prokázání kvalifikačních předpokladů se mohou předkládat v prosté kopii v českém jazyce.

6.3. Profesní kvalifikační předpoklady prokáže dodavatel předložením:

6.3.1. Výpisu z obchodního rejstříku, pokud je v něm zapsán, či předložením výpisu z jiné obdobné evidence, pokud je v ní zapsán.

6.3.2. Dokladu o oprávnění k podnikání podle zvláštních právních předpisů v rozsahu odpovídajícím předmětu veřejné zakázky.

6.4. Technické kvalifikační předpoklady

Splnění technických kvalifikačních předpokladů prokáže dodavatel předložením:

a) Seznamu významných služeb poskytnutých dodavatelem v posledních 3 letech s uvedením:

- stručného popisu a rozsahu významné služby,
- objednatele (klienta), kterému byla významná služba poskytována, vč. uvedení kontaktní osoby (jména a příjmení) příslušného objednatele služby a kontaktních údajů na tuto osobu (tel., e-mailové spojení, popř. jiná platná doručovací adresa), u které bude možné údaje významné služby ověřit,
- hodnoty předmětu významné služby

- doby plnění významné služby,
- počet spravovaných zařízení,

kdy z uvedeného seznamu bude vyplývat, že uchazeč realizoval v posledních třech letech alespoň tyto významné služby:

- a) alespoň dvě služby spočívající v poskytování zajištění služeb provozu a servisu ICT infrastruktury, jejichž součástí bylo zajištění služeb pro minimálně 10 ks serverů na platformě operačního systému Windows. Správou a servisem se rozumí i zajištění dohledu a monitoringu nad spravovanou serverovou infrastrukturou, přičemž trvání každé z těchto služeb pro klienta trvalo kontinuálně alespoň 3 roky
- b) alespoň jednu službu spočívající v poskytování služeb správy a provozu serverů na platformě UNIX/Linux (minimální počet UNIX/Linux serverů 2 ks) I - přičemž trvání každé z těchto služeb pro klienta/zákazníka trvalo kontinuálně alespoň 2 roky
- c) alespoň dvě služby spočívající v poskytování služeb správy a servisu aktivních portů v síti LAN v minimálním objemu spravovaných a servisovaných 250 aktivních portů. Součástí z prokazovaných služeb musí být zřejmé, že Uchazeč prováděl i služby dohledu a monitoring těchto aktivních portů v režimu 24x7x365 – přičemž trvání každé z těchto služeb pro klienta u zákazníka trvalo kontinuálně alespoň 2 roky
- d) alespoň dvě služby spočívající v poskytování služeb virtualizace, správy a monitoringu serverové infrastruktury o minimálním počtu 10 ks serverů - přičemž trvání každé z těchto služeb pro klienta/zákazníka trvalo kontinuálně alespoň 2 roky
- e) alespoň jednu službu, kde Uchazeč zajišťoval správu a provoz poštovních serverů MS Exchange a to s minimálně 300 aktivních účtů - přičemž trvání této služby pro klienta/zákazníka trvalo kontinuálně alespoň 2 roky
- f) alespoň jednu službu, kde Uchazeč zajišťoval správu a provoz databázových serverů MS SQL 2003 a vyšší v počtu minimálně 5 serverů - přičemž trvání této služby pro klienta/zákazníka trvalo kontinuálně alespoň 2 roky

Z osvědčení (popř. smlouvy a dokladu o realizaci služby) i ze seznamu významných služeb musí jednoznačně vyplývat, že dodavatel v uvedeném období realizoval významné služby v rozsahu minimální úrovně stanovené zadavatelem výše. Jedna významná služba přitom může sloužit k naplnění více kvalifikačních předpokladů (bodů uvedených výše).

(způsob prokázání: Seznam významných služeb poskytnutých dodavatelem v posledních 3 letech s uvedením požadovaných údajů a informací; přílohou tohoto seznamu musí 1. osvědčení vydané veřejným zadavatelem, pokud byly služby poskytovány veřejnému zadavateli, nebo 2. osvědčení vydané jinou osobou, pokud byly služby poskytovány jiné osobě než veřejnému zadavateli, nebo 3. smlouva s jinou osobou a doklad o uskutečnění plnění dodavatele, není-li současně možné osvědčení podle bodu 2 od této osoby získat z důvodů

spočívajících na její straně; Seznam významných služeb musí mít formu čestného prohlášení podepsaného dodavatelem. Z osvědčení či prohlášení musí prokazatelně vyplývat splnění veškerých požadavků zadavatele.)

b) Dodavatel musí mít pro plnění této veřejné zakázky k dispozici **realizační tým** složený nejméně z:

1. minimálně jedné (1) osoby (hlavního **projektového manažera**) splňujících následující požadavky:
 - a) minimálně 5 let praxe (v součtu) v oblasti poskytování služeb informačních technologií;
 - b) zkušenost s vedením alespoň 2 projektů spočívajících v poskytování služeb správy a provozu síťové infrastruktury, HW infrastruktury, datových úložišť a aplikací stejného nebo obdobného rozsahu jako je předmět plnění definován v této ZD v celku dle čl. 3.1., bod 1), 5), a 11) ZD, a to na pozici hlavního projektového manažera nebo obdobné pozici, která měla za odpovědnost projekt po stránce realizační řídit a vést;
 - c) ukončené vysokoškolské vzdělání;
 - d) Certifikaci PMI, nebo IPMA nebo Prince 2.
2. minimálně jedné (1) osoby (**specialista architekt řešení**) splňujících následující požadavky:
 - a) minimálně 5 let praxe (v součtu) v oblasti poskytování služeb informačních technologií na pozici architekta ;
 - b) minimálně praxe spojená se 2 projekty s obdobným předmětem plnění jako předmět plnění definovaný v této ZD pod bodem 1) čl. 3.1. ZD. (outsourcing ICT infrastruktury);
 - c) ukončené vysokoškolské vzdělání;
 - d) certifikaci řízení IT architekta, například Togaf nebo doplnil IAC (IASA Associate certifikace) , CITA-P (Certified Information Technology Architect Professional Certification)
3. minimálně pěti (5) osob (**systémový inženýr**) splňujících následující požadavky:
 - a) minimálně 5 let praxe v oblasti poskytování služeb informačních technologií;
 - b) zkušenost na pozici systémového inženýra pro oblast LAN ICT infrastruktury po dobu nejméně 1 roku (v součtu) v rámci projektu spočívajícího v poskytování služeb provozu a/nebo správy serverů na procesorech architektury X86, IA-64;
 - c) ukončené středoškolské vzdělání.
4. minimálně dvou (2) osob (**systémových inženýrů na serverové OS Windows**) splňujících následující požadavky:
 - a) minimálně 5 let praxe v oblasti poskytování služeb informačních technologií;
 - b) profesní zkušenost na pozici systémového inženýra na serverové OS po dobu nejméně 1 roku (v součtu) v rámci projektu spočívajícího v poskytování služeb zavádění, správy anebo konzultací v oblasti serverových OS;

- c) má certifikaci Microsoft Certified IT Profesional – Server Administrator, popř. ekvivalent odpovídající předchůdci této certifikace pro servery Windows server 2003, Windows Server 2003, nebo vyšší úroveň certifikace Microsoft Certified Master či Microsoft Certified Architect, chybějící certifikát je možné nahradit prokázáním alespoň 3 relevantních zkušeností specialisty s poskytováním služeb na pozici serverového specialisty se zaměřením na serverové OS Windows (nebo obdobné pozici), z profesního životopisu tohoto specialisty musí jednoznačně vyplývat, že pracoval alespoň na 3 konkrétních projektech, jejichž předmětem bylo poskytování služeb správy a provozu serverového OS Windows);
 - d) ukončené středoškolské vzdělání.
5. minimálně jedné (1) osoby (**specialista na serverové OS Unix/Linux**) splňující následující požadavky:
- a) minimálně 5 let praxe (v součtu) v oblasti poskytování služeb informačních technologií;
 - b) profesní zkušenost v oblasti serverových OS po dobu nejméně 1 kalendářního roku (v součtu) v rámci projektu spočívajícího v poskytování služeb zavádění, správy anebo konzultací v oblasti serverových OS;
 - c) ukončené středoškolské vzdělání.
6. minimálně jedné (1) osoby (**hlavní systémový inženýr**) splňující následující požadavky:
- a) minimálně 5 let praxe v oblasti poskytování služeb informačních technologií;
 - b) profesní zkušenost v oblasti síťového systémového inženýrství (či obdobné pozici) po dobu nejméně 3 let (v součtu) v rámci projektu spočívajícího v poskytování služeb zajištění provozu síťové infrastruktury;
 - c) má certifikaci CCNA (Cisco Certified Network Associate), nebo CCDA (Cisco Certified Design Associate), tento požadavek zadavatel uvádí z toho důvodu, že kompletní síťová infrastruktura zadavatele je na platformě CISCO, chybějící certifikát je možné nahradit prokázáním alespoň 3 relevantních zkušeností specialisty s poskytováním služeb na pozici síťového specialisty se zaměřením na CISCO (nebo obdobné pozici), z profesního životopisu tohoto specialisty musí jednoznačně vyplývat, že pracoval alespoň na 3 konkrétních projektech, jejichž předmětem bylo poskytování služeb správy a provozu síťové infrastruktury na platformě CISCO);
 - d) ukončené středoškolské vzdělání.
7. minimálně jedné (1) osoby (**specialista na virtualizační technologie**) splňující následující požadavky:
- a) minimálně 5 let praxe (v součtu) v oblasti poskytování služeb informačních technologií;
 - b) profesní zkušenost v oblasti virtualizační technologie) po dobu nejméně 2 kalendářního roku (v součtu) v rámci projektu spočívajícího v poskytování služeb provozu virtualizačních farem;
 - c) ukončené středoškolské vzdělání.
8. minimálně jedné (1) osoby (**specialista na databázové technologie Microsoft**) splňující následující požadavky:
- a) minimálně 5 let (v součtu) praxe v oblasti poskytování služeb informačních technologií;

- b) profesní zkušenost v oblasti na databázové technologie - MS SQL, po dobu nejméně 1 kalendářního roku (v součtu) v rámci projektu spočívajícího v poskytování služeb provozu databázových serverů;
 - c) Certifikaci Microsoft Certified Profesional MS SQL, chybějící certifikát je možné nahradit prokázáním alespoň 3 relevantních zkušeností specialisty s poskytováním služeb na pozici specialisty na databázové technologie Microsoft (nebo obdobné pozici), z profesního životopisu tohoto specialisty musí jednoznačně vyplývat, že pracoval alespoň na 3 konkrétních projektech, jejichž předmětem bylo poskytování služeb správy a provozu databázových technologií Microsoft);
 - d) ukončené středoškolské vzdělání.
9. minimálně jedné (1) osoby (**specialista na databázové technologie Oracle**) splňujících následující požadavky:
- a) minimálně 5 let praxe (v součtu) v oblasti poskytování služeb informačních technologií;
 - b) profesní zkušenost v oblasti databázové technologie - ORACLE (či obdobné pozici) po dobu nejméně 1 kalendářního roku v rámci projektu spočívajícího v poskytování služeb provozu databázových serverů;
 - c) Certifikaci Oracle Certified Associate database Administrator, chybějící certifikát je možné nahradit prokázáním alespoň 3 relevantních zkušeností specialisty s poskytováním služeb na pozici specialisty na databázové technologie Oracle (nebo obdobné pozici), z profesního životopisu tohoto specialisty musí jednoznačně vyplývat, že pracoval alespoň na 3 konkrétních projektech, jejichž předmětem bylo poskytování služeb správy a provozu databázových technologií Oracle);
 - d) ukončené středoškolské vzdělání.

Zadavatel dále požaduje, aby všechny osoby komunikovaly v českém jazyce, kdy uvedené také bude vyplývat z profesního životopisu každého člena realizačního teamu.

Možnost slučování kvalifikace dvou osob v jedné osobě z hlediska požadovaných zkušeností a minimální počet členů realizačního teamu.

Pokud bude táž osoba splňovat požadavky v oblasti specializace, vzdělání apod. požadované zadavatelem v plném rozsahu i na jinou osobu, není třeba mít další osobu tento požadavek také splňující a jedna osoba může sloužit k naplnění členů realizačního teamu pro více bodů (osob) ale zároveň při dodržení minimálního předpokladu počtu členů realizačního teamu, kdy zadavatel požaduje, aby členy realizačního teamu bylo alespoň 5 osob.

*Dodavatel prokáže splnění tohoto kvalifikačního předpokladu **předložením seznamu členů realizačního týmu** (včetně uvedení informace, zda se jedná o osobu působící jako subdodavatel/ zaměstnanec subdodavatele), ze kterého bude vyplývat splnění tohoto kvalifikačního předpokladu a který bude ve vztahu ke každému členu realizačního týmu doložen kopiemi dokladů o vzdělání, požadovaných certifikátech a dokladech uvedených a požadovaných u jednotlivých členů realizačního teamu a strukturovaným životopisem, z něž vyplynou profesní zkušenosti a dovednosti, certifikace, požadovaná délka praxe a dále uvedení konkrétních projektů dokládající splnění požadavků zadavatele včetně indetifikace*

osoby klienta/objednatele, u které je možno tu kterou profesní zkušenost člena realizačního teamu ověřit. Životopisy jednotlivých členů realizačního teamu musí být datovány a vlastnoručně podepsány.

6.5 Společná ustanovení ke kvalifikaci

6.5.1 Pravost dokladů prokazujících splnění kvalifikace

Dodavatel prokáže splnění kvalifikace ve všech případech příslušnými doklady předloženými v prostých kopiích. Zadavatel může před uzavřením smlouvy od vybraných uchazečů požadovat předložení originálů nebo ověřených kopií dokladů prokazujících splnění kvalifikace.

6.5.2 Stáří dokladů prokazujících splnění kvalifikace

Doklady prokazující splnění základních kvalifikačních předpokladů a výpis z obchodního rejstříku nesmějí být ke dni podání nabídky starší **90** kalendářních dnů.

6.5.3 Prokázání kvalifikace v případě zahraničních osob

Nevyplývá-li ze zvláštního právního předpisu jinak, prokazuje zahraniční dodavatel splnění kvalifikace způsobem podle právního řádu platného v zemi jeho sídla, místa podnikání nebo bydliště, a to v rozsahu požadovaném v ZVZ a zadavatelem. Pokud se podle právního řádu platného v zemi sídla, místa podnikání nebo bydliště zahraničního dodavatele určitý doklad nevydává, je zahraniční dodavatel povinen prokázat splnění takové části kvalifikace čestným prohlášením. Není-li povinnost, jejíž splnění má být v rámci kvalifikace prokázáno, v zemi sídla, místa podnikání nebo bydliště zahraničního dodavatele stanovena, učiní o této skutečnosti čestné prohlášení. Doklady prokazující splnění kvalifikace předkládá zahraniční dodavatel v původním jazyce s připojením jejich úředně ověřeného překladu do českého jazyka, pokud mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, nestanoví jinak; to platí i v případě, prokazuje-li splnění kvalifikace doklady v jiném než českém jazyce dodavatel se sídlem, místem podnikání nebo místem trvalého pobytu na území České republiky. Povinnost připojit k dokladům úředně ověřený překlad do českého jazyka se nevztahuje na doklady předložené ve slovenském jazyce.

6.5.4 Prokázání části kvalifikace prostřednictvím subdodavatele

Zadavatel požaduje, aby uchazeč ve své nabídce specifikoval věcné části veřejné zakázky, jež má v úmyslu zadat jednomu či více subdodavatelům a zároveň si vyhrazuje dle ust. § 44 odst. 6 ZVZ, že věcně vymezená část plnění VZ, a to „Správa a provoz virtuálních serverů na platformě Hyper – V, VMWARE“ nebude plněna subdodavatelem/-li uchazeče a v tomto smyslu nemůže ani tuto část kvalifikace prokázat prostřednictvím subdodavatele. Pro upřesnění v rámci kvalifikace se jedná o čl. 6.4. ad) ZD a 6.4. b 7) ZD,. Pro účely plnění VZ se jedná o čl. 3.1. bod 8) ZD a odpovídá toto katalogovým listům s označením: INFRA/HYPER-V, INFRA/BACKUP viz příloha č. 4 ZD.

Pokud není dodavatel schopen prokázat splnění určité části kvalifikace požadované zadavatelem podle § 50 odst. 1 písm. b) a d) ZVZ (tj. profesní a technické kvalifikační předpoklady) v plném rozsahu, je oprávněn splnění kvalifikace v chybějícím rozsahu prokázat

prostřednictvím subdodavatele (to neplatí v případě profesního kvalifikačního předpokladu podle § 54 písm. a) ZVZ a výhrady zadavatele uvedené výše).

Dodavatel je v tomto případě povinen zadavateli předložit:

a) doklady prokazující splnění základního kvalifikačního předpokladu podle § 53 odst. 1 písm. j) ZVZ subdodavatelem (tj. prohlášení, že subdodavatel není veden v rejstříku osob se zákazem plnění veřejných zakázek) a profesního kvalifikačního předpokladu podle § 54 písm. a) ZVZ subdodavatelem (tj. výpis z obchodního rejstříku) a

b) smlouvu uzavřenou se subdodavatelem, z níž vyplývá závazek subdodavatele k poskytnutí konkrétního plnění určeného k plnění veřejné zakázky dodavatelem či k poskytnutí věcí či práv, s nimiž bude dodavatel oprávněn disponovat v rámci plnění veřejné zakázky, a to alespoň v rozsahu, v jakém subdodavatel prokázal splnění kvalifikace podle § 50 odst. 1 písm. b) a d) ZVZ. Subdodavatelem poskytnutá plnění, věci či práva musí být v takové smlouvě identifikována zcela jasně, určitě a srozumitelně a vždy v souladu se smyslem příslušných kvalifikačních předpokladů;

6.5.5 Prokázání kvalifikace v případě společné nabídky

Má-li být předmět veřejné zakázky plněn několika dodavateli společně a za tímto účelem dodavatelé podávají společnou nabídku, musí prokázat všichni tito dodavatelé splnění základních kvalifikačních předpokladů a profesního kvalifikačního předpokladu podle § 54 písm. a) ZVZ v plném rozsahu. Ostatní kvalifikační předpoklady podle § 50 odst. 1 písm. b) a d) ZVZ musí prokázat všichni dodavatelé společně.

Bude-li předmět veřejné zakázky plněn společně několika dodavateli, stanoví zadavatel, že v takovém případě musí být dodavatelé podávající tuto nabídku vůči zadavateli a třetím osobám z jakýchkoliv právních vztahů vzniklých v souvislosti s veřejnou zakázkou zavázáni společně a nerozdílně. Dodavatelé podávající společnou nabídku jsou povinni předložit současně s doklady prokazujícími splnění kvalifikačních předpokladů smlouvu, ve které je obsažen závazek, že budou vůči zadavateli a třetím osobám z jakýchkoliv právních vztahů vzniklých v souvislosti s veřejnou zakázkou zavázáni společně a nerozdílně, a to po celou dobu plnění veřejné zakázky i po dobu trvání jiných závazků vyplývajících z veřejné zakázky.

6.5.6 Důsledek nesplnění kvalifikace

Neprokáže-li dodavatel splnění kvalifikace v plném rozsahu, bude podle ustanovení § 60 odst. 1 ZVZ vyloučen z účasti na zadávacím řízení. Zadavatel bezodkladně písemně oznámí dodavateli své rozhodnutí o jeho vyloučení z účasti v zadávacím řízení s uvedením důvodu.

6.5.7. Nepřípustnost tzv. sčítání kvalifikačních předpokladů

V rámci prokazování splnění kvalifikace není přípustné tzv. sčítání kvalifikace v rámci technických kvalifikačních předpokladů, a to v otázce počtu referenčních významných služeb u toho kterého bodu. Co do počtu musí toto splnit buď jeden dodavatel v případě více dodavatelů nebo jen dodavatel nebo jen subdodavatel.

8. Lhůta pro podání nabídky: do 22.5.2013 do 10:00

9. Otevírání obálek: 22.5.2013 v 10:30 v Galerii 14" náměstí Plukovníka Vlčka č. p. 686, Praha 9

Otevírání obálek se mohou zúčastnit max. 2 zástupci každého Uchazeče, jehož nabídka byla doručena ve lhůtě pro podání nabídek. Přítomnost zástupců Uchazečů na otevírání obálek může komise či Zadavatel podmínit prokázáním vztahu zástupce k Uchazeči; v takovém případě se zástupci prokáží plnou mocí/pověřením vystavenou oprávněným zástupcem Uchazeče; v případě, že je zástupce statutárním orgánem Uchazeče, pak průkazem totožnosti.

10.. Zadávací lhůta, po kterou je uchazeč nabídkou vázán:

180 kalendářních dnů a začíná běžet okamžikem skončení lhůty pro podání nabídky.

11. Jistota

11.1. Výše jistoty

Zadavatel požaduje v souladu s ustanovením § 67 ZVZ jistotu ve výši 400.000,-Kč (čtyřista tisíc korun českých).

Jistota bude poskytnuta formou složení peněžní částky na účet zadavatele (peněžní jistota), formou bankovní záruky (ve smyslu ustanovení § 313 - 322 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, v platném znění) nebo formou pojištění záruky (ve smyslu ustanovení § 47 zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, ve znění pozdějších předpisů).

Pokud nabídku podává více uchazečů společně, postačí, složí-li peněžní jistotu na účet zadavatele jeden z nich, resp. bankovní záruka či prohlášení o pojištění záruky je vystaveno na jméno jednoho z těchto uchazečů.

11.2. Peněžní jistota

11.2.1. Peněžní jistotu poskytne uchazeč složením či převodem shora uvedené částky na účet zadavatele vedený u České spořitelny a.s., č.ú. č. 2121591379/0800.

11.2.2. Peněžní částka odpovídající výši jistoty musí být připsána na účet zadavatele nejpozději jeden pracovní den před skončením lhůty určené pro podání nabídek.

11.2.3. Dokladem prokazujícím poskytnutí jistoty formou složení peněžní částky na účet zadavatele je originál výpisu z účtu uchazeče u peněžního ústavu, z něhož je patrné, že uchazeč převedl částku ve výši odpovídající požadované jistotě na účet zadavatele uvedený výše nebo potvrzení peněžního ústavu o složení částky ve výši odpovídající požadované jistotě na účet zadavatele.

11.2.4. Peněžní jistotu je zadavatel povinen uvolnit včetně úroků zúčtovaných peněžním ústavem. Za tímto účelem je uchazeč povinen uvést y nabídce číslo účtu, na který bude jistota uvolněna.

11.3. Bankovní záruka

11.3.1. Dokladem prokazujícím poskytnutí jistoty ve formě bankovní záruky je výlučně originál záruční listiny vystavené bankou ve prospěch zadavatele jako věřitele (příjemce záruky), z jejíhož obsahu jednoznačně vyplývá, že banka uspokojí zadavatele do výše částky odpovídající výši požadované jistoty v případech předvídaných § 67 odst. 6 ZVZ, tedy pokud uchazeč v rozporu se ZVZ či zadávacími podmínkami zrušil nebo změnil nabídku nebo odmítl-li vybraný uchazeč uzavřít smlouvu na veřejnou zakázku. Poskytnutá jistota může připadnout zadavateli též v případě, kdy uchazeč neposkytl součinnost potřebnou k uzavření smlouvy. Uplatnění práva z bankovní záruky nesmí být podmíněno předložením dalších listin.

11.3.2. Bankovní záruka musí být platná nejpozději ode dne skončení lhůty pro podání nabídek a musí trvat po celou dobu, po kterou je uchazeč vázán svou nabídkou (zadávací lhůta). Uchazeč je povinen zajistit platnost bankovní záruky po celou dobu zadávací lhůty, tj. je povinen zajistit prodloužení platnosti či obnovení bankovní záruky (popř. zřízení nové bankovní záruky), pokud během trvání zadávací lhůty platnost bankovní záruky uplynula.

11.3.3. Pokud banka vystavující bankovní záruku požaduje v případě uvolnění jistoty vrácení záruční listiny, bude originál záruční listiny v nabídce volně vložen a nabídka bude obsahovat úředně ověřenou kopii této záruční listiny z důvodu nutnosti uchování dokumentace podle ustanovení § 155 ZVZ.

11.4. Pojištění záruky

11.4.1. V případě poskytnutí jistoty formou pojištění záruky předloží uchazeč zadavateli společně s nabídkou originál prohlášení o pojištění záruky, obsahující závazek pojistitele vyplatit zadavateli jistotu bez odkladu a bez námitek po obdržení první výzvy zadavatele v případě, že uchazeč v rozporu se zákonem o veřejných zakázkách nebo zadávacími podmínkami zrušil nebo změnil nabídku nebo odmítl uzavřít se zadavatelem smlouvu na plnění veřejné zakázky podle § 82 odst. 2 a 3 ZVZ, neposkytl zadavateli řádnou součinnost k uzavření smlouvy podle § 82 odst. 3 ZVZ.

11.4.2. Pojistná smlouva musí být uzavřena tak, že pojištěným je uchazeč a osobou, která má právo na pojistné plnění, je zadavatel. Uzavřená pojistná smlouva nesmí obsahovat možnost předčasného ukončení bez souhlasu zadavatele a nesmí obsahovat výluky, které mohou zadavateli znemožnit čerpat práva z poskytnuté jistoty.

11.4.3. Uchazeč je povinen zajistit platnost pojištění záruky po celou dobu zadávací lhůty, tj. je povinen zajistit prodloužení platnosti či obnovení pojistné smlouvy (popř. zřízení nového pojištění záruky), pokud během trvání zadávací lhůty platnost pojištění záruky uplynula.

12. Požadavky na zpracování nabídky:

12.1. Nabídku podá uchazeč v listinné podobě v jednom vyhotovení dle formálních a technických podmínek zadavatele uvedených v této výzvě, a též v elektronické podobě na CD, a to ve formátu DOC, PDF nebo RTF.

12.2. Elektronické podání ani varianty nabídek se nepřipouští.

12.3. Nabídka včetně veškerých požadovaných dokladů a součástí bude u fyzických osob podepsána uchazečem a u právnických osob bude podepsána osobou (osobami) oprávněnými jednat jménem uchazeče dle zápisu v obchodním rejstříku.

12.4. V případě podpisu jinou osobou oprávněnou jednat jménem či za uchazeče doloží uchazeč v nabídce plnou moc, popřípadě jinou listinu prokazující oprávnění takové osoby jednat jménem či za uchazeče. Tyto doklady uchazeč předloží v originálním vyhotovení nebo v jejich úředně ověřené kopii.

12.5. Nabídka včetně veškerých dokumentů a příloh bude zpracována v českém jazyce.

12.6. Nabídka nebude obsahovat opravy a přepisy, které by zadavatele mohly uvést v omyl.

12.7. Nabídka bude včetně veškerých požadovaných dokladů a příloh řádně svázána do jednoho svazku a bude dostatečným způsobem zajištěna proti manipulaci s jednotlivými listy (pomocí provázku a pečetě nebo nálepkami opatřenými podpisem, případně nezaměnitelným razítkem).

12.8. Uchazeč podá tištěnou nabídku v souladu s tímto doporučeným členěním:

- a) krycí list nabídky s uvedením identifikačních údajů podle ustanovení § 17 odst. 1 písm. d) Zákona,
- b) doklady k prokázání kvalifikačních předpokladů,
- c) Doklad o poskytnutí jistoty;
- d) Doklady dle § 68 odst. 3 ZVZ, tj.
 - da) seznam statutárních orgánů nebo členů statutárních orgánů, kteří v posledních 3 letech od konce lhůty pro podání nabídek byli v pracovněprávním, funkčním či obdobném poměru u zadavatele ,
 - db) má-li dodavatel formu akciové společnosti, seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu, vyhotovený ve lhůtě pro podání nabídek,
 - dc) prohlášení uchazeče o tom, že neuzavřel a neuzavře zakázanou dohodu podle zákona č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže a o změně některých zákonů (zákon o ochraně hospodářské soutěže), ve znění pozdějších předpisů, a t o v souvislosti s touto zadávanou veřejnou zakázkou.
- e) nabídková cena dle vzoru – přílohy č. vyplněné v požadované struktuře,
- f) metodika pro dílčí hodnotící kritérium
- g) podepsaný návrh smlouvy
- h) Ostatní doklady vztahující se k předmětu plnění veřejné zakázky (další zadavatelem požadované přílohy a dokumenty);
- ch) čestné prohlášení o celkovém počtu listů (všech včetně neočíslovaných nebo překlenovacích).

13. Způsob, místo pro podání nabídek a forma nabídky:

13.1. Uchazeči podají nabídku v uzavřené neporušené obálce či jiném obalu výrazně označené „**NABÍDKA – VZ č. XXX - OUTSOURCING ICT PRO POTŘEBY PRAHY 14**“ a výzvou „**NEOTVÍRAT**“. Dodavatel předloží nabídku, včetně podepsaného návrhu smlouvy, vedle listinné formy viz výše též v elektronické podobě na CD, a to ve formátu DOC, PDF nebo RTF.

13.2. Obálka, či jiný obal, bude odpovídajícím způsobem zajištěn proti manipulaci (spoje obálky musí být přelepeny a orazítkovány či jinak značeny identifikačním údajem uchazeče). Při odeslání poštou nabídku zaslat **doporučeně**.

13.3. Nabídky je možno podávat osobně na adresu zadavatele v pracovních dnech, Informace o aktuální návštěvní době podatelny je k dispozici na internetové adrese zadavatele.

13.4. Uchazeči mohou též podat nabídku poštou na adresu osoby pověřené výkonem zadavatelských činností :

Název: AK Dany Burdové, Mgr Dana Burdová

Sídlo: Hybernská 24 Praha 1 110 00

14. Nabídková cena

14.1. Nabídková cena bude uvedena na samostatném listu zařazeném v nabídce uchazeče v závazné struktuře stanovené zadavatelem v příloze č. 5 ZD, který bude datován, a podepsán osobou oprávněnou jednat jménem uchazeče nebo za uchazeče. Nabídková cena (která se rovná součtu cen dle struktury) bude uvedena v české měně v členění na cenu celkem bez DPH, výši DPH a cenu celkem včetně DPH. Nabídková cena je nejvýše přípustná, nebude dále zvyšována a obsahuje veškeré náklady nutné ke kompletnímu a řádnému plnění.

14.2. Není-li uchazeč registrovaným plátcem DPH, potom tuto daň nevyčíslí a skutečnost, že není jejím plátcem, výslovně uvede v nabídce (v části, kde je vyčíslena nabídková cena). Cena může být změněna jen v případě změny sazby DPH

14.3. Uchazeč není oprávněn ocenit jakoukoli položky nulovou nebo neobvykle nízkou cenou; pokud tak učiní, může být vyzván k vysvětlení nejasností v nabídce nebo vyloučen ze zadávacího řízení.

15. Způsob hodnocení nabídek

Hodnocení nabídek bude provedeno dle § 78 a § 79 ZVZ podle základního hodnotícího kritéria **ekonomické výhodnosti nabídky**.

15.1. Hodnocení nabídek bude provedeno bodovací metodou v souladu s následujícími dílčími hodnotícími kritérii seřazenými v sestupném pořadí dle jejich významu:

	Dílčí Kritérium	Váha
1.	Celková nabídková cena (bez DPH)	70 %
2.	Metodika převzetí služeb ze strany dodavatele včetně časového harmonogramu	30 %

15.2. Způsob hodnocení nabídek v jednotlivých dílčích kritériích

15.2.1. Hodnocení v dílčím kritériu Nabídková cena

Nabídková cena bude zpracována dodavatelem v souladu s čl. 14 této ZD. Pro hodnocení dílčího kritéria Nabídková cena jsou rozhodné údaje, které předkládá dodavatel formou dle přílohy č. 5 ZD

Jedná se o číselně vyjádřitelné kritérium, pro které má nejvhodnější nabídka minimální hodnotu kritéria a tudíž hodnocená nabídka získá takovou bodovou hodnotu, která vznikne násobkem 100 a poměru hodnoty nejvhodnější nabídky k hodnocené nabídce v tomto kritériu.

Hodnocení nabídek bude v tomto hodnotícím kritériu probíhat podle vzorce:

$Počet\ bodů\ kritéria = (100 \times nejnižší\ nabídková\ cena/hodnocená\ nabídková\ cena) \times váha\ příslušného\ kritéria$

15.2.2. Hodnocení v dílčím kritériu metodika převzetí služeb ze strany dodavatele včetně časového harmonogramu

Jedná se o číselně nevyjádřitelné kritérium. Zadavatel požaduje pro účely hodnocení v tomto dílčím hodnotícím kritériu dodavatelem zpracovat a předložit zadavateli jako součást své nabídky v podobě čestného prohlášení s uvedením data a podpisu osoby oprávněné „Metodika převzetí služeb ze strany dodavatele včetně časového harmonogramu“ vypracovanou uchazečem, kdy tato metodika bude hodnocena dle níže uvedeného parametru (viz níže v tabulce „Hodnocený parametr“). Metodika bude zpracována v rozsahu nejvíce 15-ti stran. Tento dokument bude sloužit pro účely hodnocení nabízené kvality budoucího plnění veřejné zakázky. Hodnocení nabídek v tomto kritériu provede zadavatel, resp. hodnotící komise tak, že sestaví pořadí nabídek od nejvhodnější k nejméně vhodné a přiřadí nevhodnější nabídce 100 bodů a každé další následující nabídce přiřadí takové bodové ohodnocení, které vyjadřuje míru splnění dílčího kritéria ve vztahu k nejvhodnější nabídce. Obdržený počet bodů bude následně vynásoben vahou kritéria.

Hodnocený parametr:

1.	zohlednění všech relevantních aspektů souvisejících s danou otázkou v návaznosti na přílohu č. 2 ZD, časový podrobný harmonogram, ze kterého bude vyplývat kontinuita převzetí služeb, kdy zadavatel stanoví, že časový harmonogram pro „převzetí služeb“ nesmí být více jak 60 pracovních dnů kdy zadavatel poukazuje na nutnost kontinuálního fungování ICT
----	---

Finální hodnocení nabídek bude v tomto dílčím hodnotícím kritériu probíhat podle vzorce:

$Počet\ bodů\ za\ toto\ dílčí\ hodnotící\ kritérium = 100 \times počet\ bodů\ přidělený\ konkrétní\ nabídce / počet\ bodů\ přidělený\ nejvhodnější\ nabídce \times váha\ kritéria\ plnění.$

Při veškerých výpočtech a úpravách v rámci hodnocení budou čísla zaokrouhlována na dvě desetinná místa podle matematických pravidel.

15.3. Celkové hodnocení nabídek podle základního hodnotícího kritéria

Celkové hodnocení nabídek provede hodnotící komise tak, že u každé nabídky sečte počet bodů obou dílčích kritérií. Na základě takto stanovených výsledných hodnot u jednotlivých nabídek hodnotící komise stanoví pořadí úspěšnosti

jednotlivých nabídek tak, že jako nejúspěšnější bude hodnocena nabídka, která dosáhla nejvyšší hodnoty součtu.

V případě rovnosti celkového počtu bodů, obdržených při hodnocení nabídek hodnotící komisí, rozhoduje vyšší počet bodů za dílčí hodnotící kritérium Nabídková cena.

16. Platební a obchodní podmínky :

16.1. Platební podmínky, které budou mezi zadavatelem a vybraných poskytovatelem ustanoveny, stanoví zadavatel formou závazného návrhu smlouvy, který je uveden v příloze č. 1 této zadávací dokumentace

16.2. Uchazeč do vytištěného návrhu smlouvy doplní údaje nezbytné pro vznik návrhu smlouvy (zejména vlastní identifikaci a nabídkovou cenu a popřípadě další údaje, které budou v návrhu smlouvy k doplnění označeny), a takto doplněný vzorový návrh smlouvy bez dalších jím učiněných změn předloží jako svůj návrh smlouvy, a to jím podepsaný.

16.3. S výjimkou těch ustanovení návrhu smlouvy, které jsou určeny k doplnění ze strany dodavatelů, nepřipustí zadavatel žádné změny v návrhu smlouvy.

16.4. Nabídka, která nebude obsahovat návrh smlouvy podepsaný osobou oprávněnou jednat jménem či za uchazeče, je neúplnou nabídkou ve smyslu ustanovení § 71 zákona.

16.5. V případě nabídky podávané společně několika dodavateli (jako jedním uchazečem) jsou dodavatelé povinni do návrhu smlouvy doplnit ustanovení o společné odpovědnosti dodavatelů dle § 51 odst. 6 ZVZ a současně jsou oprávněni upravit v návrhu rámcové smlouvy právní zkratky označující smluvní stranu, a tomu odpovídající slovní tvary ve smlouvě a počet stejnopisů smlouvy.

17. Dodatečné informace

17.1. Písemné žádosti o dodatečné informace k zadávací dokumentaci je možné předkládat nejpozději 6 pracovních dnů před uplynutím lhůty pro podání nabídek a to způsobem uvedeným v ustanovení § 148 ZVZ.

17.2. Režim poskytování dodatečných informací se řídí ustanovením § 49 ZVZ.

18. Závěrečná ustanovení; Práva zadavatele

18.1 Zadavatel si vyhrazuje právo dodatečně změnit či doplnit zadávací podmínky této veřejné zakázky, a to v souladu se ZVZ.

18.2 Zadavatel nepřipouští varianty nabídky.

18.3 Zadavatel si vyhrazuje právo dále vymezený okruh informací, které budou dodavatelem poskytnuty v průběhu zadávání veřejné zakázky a případně i v průběhu plnění z uzavřené smlouvy zveřejnit v rámci transparentnosti řízení na internetu jakož i způsobem pro něj stanoveným právními předpisy, a to včetně informací označených dodavatelem jako důvěrné. Těmito informacemi jsou zejména: název dodavatele, IČO dodavatele, nabídková cena dodavatele, termín dodání dle nabídky, číslo uzavřené smlouvy, název smlouvy, a údaje z nabídky podstatné pro hodnocení dle stanovených hodnotících kritérií. Ukončením zadávacího řízení nezaniká právo na zveřejnění informací. Účastí v řízení o zadání veřejné

zakázky bere dodavatel na vědomí, že zadavatel s výše uvedenými informacemi poskytnutými v průběhu zadávacího řízení bude nakládat v souladu s povinnostmi vyplývajícími ze ZVZ a vyjadřuje s jejich použitím souhlas.

18.4 Zadavatel si vyhrazuje právo ověřit informace obsažené v nabídce dodavatele u třetích osob a dodavatel je povinen mu v tomto ohledu poskytnout veškerou potřebnou součinnost.

18.5 Dodavatel nemá právo na náhradu nákladů spojených s účastí ve veřejné zakázce. Nabídky se dodavatelům nevracejí a zůstávají u zadavatele jako součást dokumentace o veřejné zakázce.

18.6 Pro účely této ZD kde je uvedeno uchazeč míní se tím dodavatel a naopak.

19. přílohy ZD

Příloha č. 1.– závazný vzor návrhu Smlouvy o poskytování služeb

Příloha č. 2.: Popis aktuálního stavu ICT prostředí Prahy 14

Příloha č. 3 SLA

Příloha č. 4. Technická specifikace Služeb formou katalogových listů Služeb

Příloha č. 5 tabulka - Struktura ceny (závazný vzor)

Příloha 5 – Metodika

Metodika je vložena za tímto listem smlouvy.

1 METODIKA PRO DÍLČÍ HODNOTÍCÍ KRITÉRIUM

1.1 Převzetí služby

Your System používá svou vlastní metodiku převzetí služby od zákazníka či jiného dodavatele - OTTO (*Outsourcing Transform TakeOver*). Metoda byla vypracována na základě bohatých zkušeností zaměstnanců společnosti při poskytování outsourcingových služeb. Vychází nejen ze znalostí standardizovaných metod (ITIL, ITSM, ISMS) s využitím doporučení tzv. best practice, ale je především zaměřena na přenesení teoretických znalostí do praxe. Společnost Your System disponuje týmem kvalifikovaných pracovníků, kteří si průběžně udržují své znalosti získané na různých školeních, účastí na odborných seminářích, a využívají také praktické poznatky získané z předchozích projektů. Metoda se zaměřuje na průnik dostatečných teoretických znalostí s praktickými zkušenostmi a klade důraz na opakovatelnost řešení. Kvalita řešení vychází z dodržování základních principů uvedených v ITILu. Další základní předpoklad je, že při všech činnostech se striktně dbá na dodržování bezpečnostních pravidel dle ISMS. Samozřejmostí je udržování dokumentace v aktuálním stavu tak aby byla všechna data reálná a dostupná, ty pak následně bylo možné využít pro další nástroje jako je konfigurační databáze, znalostní báze atp. Pro udržování aktuálnosti a jednotnosti všech dat využíváme funkcionality našeho Servicedesku.

1.1.1 Obecně deklarované přínosy

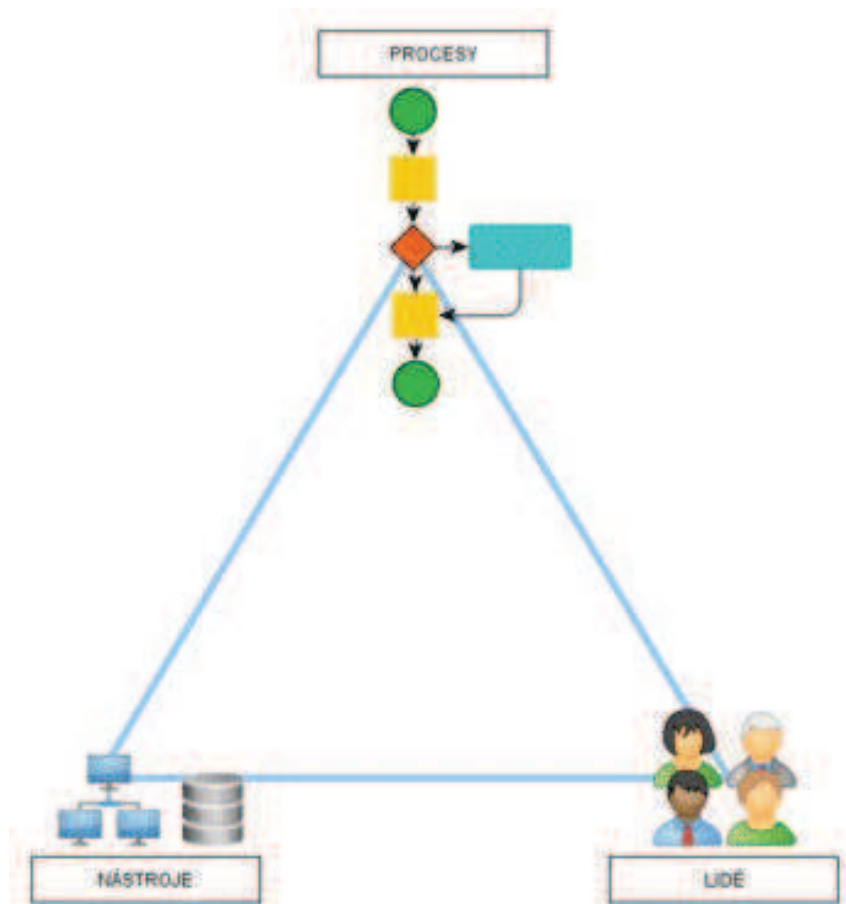
Zlepšení výkonu systémů díky rychlému zavádění aktuálních verzí systémů a zavádění poznatků do praxe.

Snížení investic do rozvoje a vzdělávání vlastních zaměstnanců zákazníka. Možnost využití externích odborníků se zaměřením na splnění strategických potřeb zákazníka. Naše společnost urychlí přístup k novým technologiím, zatímco sníží rizika, náklady a čas zákazníka. Zaměříme se na klíčové kompetence zákazníka, spíše než jen na fungování běžných systémů a operací.

Řízení IT služeb zahrnuje tři zdánlivě samostatné a propojené oblasti, které se vzájemně ovlivňují.

- **Lidé**
Všichni, kteří jsou danou službou dotčení, především jsou to běžní uživatelé a ostatní odběratelé konkrétní služby, v tomto případě IT služby.
- **Nástroje**
Všechny prostředky, které mají zjednodušit zúčastněným lidem práci. Jedná se například o monitoring, datová uložení, interní prostředky jako je systém pro správu servisních požadavků nebo komunikační prostředky.
- **Procesy**
Každý probíhající proces je v systému určen sadou informací, které popisují jeho průběh (řídící informace) a jeho specifický výstup (věcná informace). Tyto informace lze strukturovat do dalších úrovní. Účel procesu je určit aktivity pracovníku a nástrojů k zajištění požadované služby.

Jejich vzájemný vztah lze schematicky zaznamenat do podoby trojúhelníku viz obr.



Obrázek 1: Řízení IT služeb - vztahy

Jaké jsou nejčastější obavy zákazníků při přechodu mezi jednotlivými poskytovateli služby, ať jde o externího nebo interního poskytovatele?

- **Rychlost**
Jaká je rychlost převzetí služby, neodrazí se přechod mezi poskytovateli na funkci a vlastním výkonu odběratele?
- **Finance**
Jaká je současná investice, náklad do poskytování služby? Co to vlastně bude stát?
- **Kvalita**
Bude kvalita poskytovaných služeb dostatečná? Jak bude zajištěna kontinuita přechodu?
- **Přínos**
Bude celková aktivita okolo přechodu služby přínosem? Plynou z nového poskytovatele nějaké další výhody?

Otázek lze vyjmenovat podstatně více, zde jsou uvedeny jen ty, které se objevují nejčastěji.

Přehled otázek a definicí, které je potřeba vyjasnit, jak z pohledu zákazníka, tak z pohledu poskytovatele. Pro názornost jsou uvedeny do tabulky:

ZÁKAZNÍK			POSKYTOVATEL		
Co poptává	Co sděluje poskytovateli	Co musí vědět a nesděluje	Co nabízí	Co sděluje zákazníkovi	Co musí vědět a nesděluje
Zajištění výstupů z outsourcované části	Své požadavky na výstupy	Co je přijatelné minimum	Převzetí odpovědnosti za zajištění výstupů	Jaké výstupy bude poskytovat	Způsob zajištění výstupů
Způsob komunikace	Organizační schéma	Kolik pracovníků zákazníka se bude outsourcingem zabývat	Způsob komunikace	Popisuje s kým a jak bude komunikovat	Jaké zdroje si musí připravit
Spolehlivost	Požadavky na zajištění funkčnosti	Jakou hodnotu pro něj výstupy mají	Záruky, plán při poruše	Jak zajistí funkčnost	Plány zajištění všech variant
Výhodnou cenu		Kdy se outsourcing vyplatí	Cenu	Cenu a platební podmínky	Znat svoje náklady
Dlouhodobý vztah	Popis svých budoucích záměrů	Jaký očekává rozvoj	Rozvoj	Jak se bude systém dlouhodobě rozvíjet	Plán zajištění rozvoje
Možnost kontroly jakosti	Co chce kontrolovat	Kolik úsilí chce kontrole věnovat	Způsob kontroly jakosti	Postup řešení problémů	Náklady na řízení jakosti
Bezpečnost informací	Jak si cení svých informací	Co očekává od poskytovatele	Řešení bezpečnosti	Jak zajistí bezpečnost informací	Projekt na bezpečnost
Bezproblémové předání zodpovědnosti		Kolik úsilí je připraven věnovat do předání	Způsob převzetí	Jak proběhne převzetí	Jak zajistí převzetí
Možnost změny		Jakou míru závislosti je ochoten připustit	Postup při změně	Podmínky pro změny v budoucnosti	Odhad budoucích nákladů
Jasná pravidla pro ukončení smlouvy		Kdy chce smlouvu ukončit	Způsob ukončení	Postup při ukončení smlouvy	Kdy chce smlouvu ukončit

Obrázek 2: Outsourcing - přehled otázek a definicí

Zkušenost v oblasti řízení outsourcingových projektů ukazuje, že problémy často spojené s přechodem k poskytování služby se nikomu nevyhnou. Naopak pojmenovaný problém či riziko se dá podstatně lépe kontrolovat a řídit, samozřejmě i na tyto aspekty metodika pamatuje.

Cílem je plynulý přechod ke stabilnímu fungování odběratele na základě technického prostředí, které je optimalizováno přímo potřebám konkrétního zákazníka. Za každé situace a v každé z etap je kladen důraz na plnění bezpečnostních pravidel dle ISMS. Všechny prováděné činnosti jsou přesně dokumentovány, aktualizovaná dokumentace je jedním z prvků úspěchu. Na konci každé popsané etapy dochází k důkladnému vyhodnocení za účasti zástupců zákazníka i poskytovatele.

1.1.2 Etapy projektu

Celý projekt lze popsat do několika etap:

- **Analýza**

V tomto kroku probíhá seznámení konzultantů a analytiků poskytovatele s prostředím zákazníka. V tuto chvíli vznikne pracovní skupina, kde budou zástupci poskytovatele, zástupci za stranu zákazníka a případných dalších subdodavatelů, či zákazníků, kteří jsou dotčení poskytováním služby, tak aby celá skupina dokázala nejen řídit ale i poskytovat potřebné výstupy. Výsledkem analýzy je podklad pro plánování celého projektu převzetí služby.

- **Plánování**

V tomto okamžiku je podstatná součinnost se všemi zainteresovanými jednotkami zákazníka, zde dojde k oboustranně schválenému plánu, návrhu postupu dalších kroků vedoucích k převzetí služby, s ohledem na priority zákazníka, jeho očekávání a nejproblematictější místa. Důležitým výstupem je sladit očekávání zákazníka s navrhovaným plánem a technickými možnostmi.

- **Přechod**

Přechod do režimu outsourcingu služby je procesem, který je náročný z hledisek personálních, časových, organizačních, smluvních a technických. Proto je nezbytné tento proces řídit projektovým způsobem.

Při převzetí služby v návaznosti na současný provoz by zákazník neměl poznat jakoukoli změnu v poskytování služby. Pilotní provoz a doladění výstupů musí proběhnout tak, aby bylo možné přejít k plnému produkčnímu provozu. V průběhu pilotního provozu bude otestováno nastavení SLA v souladu s potřebami odběratelů služeb.

- **Provoz**

Převzetí služeb dle stanoveného harmonogramu a zahájení produkčního provozu dle stanovených SLA.

Nejen ve fázi provozu je velice důležitá komunikace, protože se objeví mnoho nepředvídatelných problémů, které je zapotřebí operativně vyřešit. K jejich úspěšnému vyřešení je zapotřebí, aby zaměstnanci zákazníka fakticky porozuměli probíhající činnosti a procesům. A aby tato komunikace neprobíhala jen mezi omezeným počtem účastníků.

1.1.3 Podpora komunikace

Mezi klíčové prvky, vedoucí k překonání některých překážek v komunikaci a k následnému zlepšení celkového vnímání kontraktu patří následující:

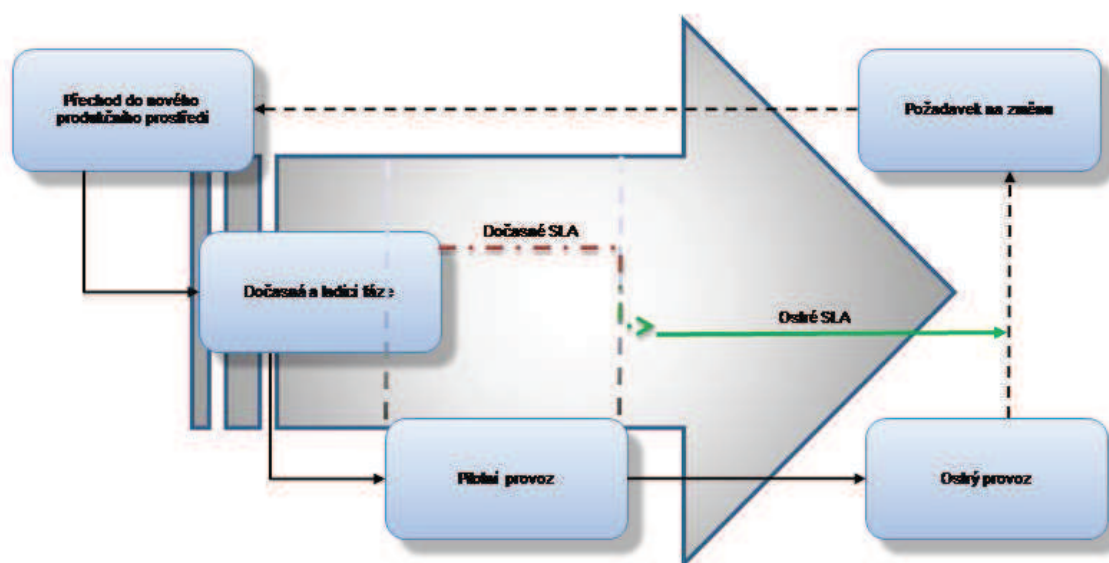
Zřízení komunikačních kanálů: Jakékoli oznámení musí být doručeno konkrétnímu okruhu zainteresovaných jednotlivců, a to by mělo být učiněno skrz zavedené komunikační kanály. Tato cesta adresáty motivuje k přijetí šířené zprávy a jejímu pochopení. Krom toho jasně definované kanály celou komunikaci zprůhledňují a každý bude vědět, na koho se v tom kterém případě obrátit.

Předvídatelné zprávy: Komunikace by měla být předvídatelná v tom smyslu, že zprávy (až na ty urgentní) chodí v pravidelných intervalech a ve standardizovaném formátu, aby bylo snadnější najít klíčová poselství.

Interaktivní komunikace: Interaktivita mezi zainteresovanými stranami vybízí ke vstřebání obsahu komunikace. To je důležité na všech úrovních, ať už jde o kontakt na úrovni projektových manažerů poskytovatele a zákazníka, či o komunikaci na úrovni jejich podřízených. Také jednosměrná komunikace optimálně vyžaduje existenci jasně deklarované kontaktní osoby, na niž se lze v případě nejasností a dalších záležitostí obracet.

Proaktivita: Poskytnout informace o svých krocích v oblasti outsourcingu, ještě než se zaměstnanci zákazníka začnou ptát. Nelze předvídat všechny eventuální dotazy, proaktivním přístupem však lze získat jakousi kontrolu nad tím, co bude komunikováno. Zaměstnanci se pak rovněž cítí více jako součást týmu. Reaktivní přístup se naopak často zvrhne v hašení nejpálčivějších požárů.

Týmová hra: Kromě sdělování samozřejmých důležitých informací, jako je stav projektu a podobné záležitosti, by komunikace na globální úrovni měla pomoci vytvářet inspirujícího týmového ducha a pěstovat porozumění mezi jednotlivými členy daného kolektivu.



Obrázek 3: Schématické znázornění postupu přechodu

1.1.4 Prostředky pro řízení projektu přechodu.

Řízení a vyhodnocování dalšího průběhu projektu

Průběžné vyhodnocování průběhu projektu a komunikace se zákazníkem je samozřejmostí. I v případě nedostatků nebo problémů musí být základem řešení otevřená vzájemná komunikace, která může pomoci zmenšit rozsah případných škod.

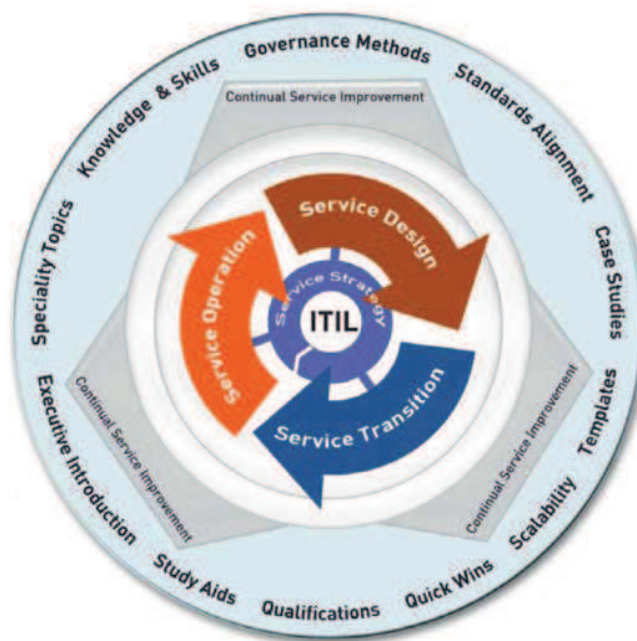
Zprávy o průběhu procesu

Pravidelné shromažďování informací o průběhu projektu je důležité jak pro zákazníka, který tak má přehled a jistotu, že vše probíhá podle jeho představ, ale i pro poskytovatele, který získá přehled o fungování jednotlivých projektů. Tento přehled je nutný pro porovnání výnosů i postupu jednotlivých projektů mezi sebou i s původním plánem. Pravidelné sestavování zpráv o průběhu projektu a jejich předávání zákazníkovi může také snadno předejít tomu, aby zákazník získal pocit nejistoty a dojem, že mu mohou být zatajovány případné důležité informace.

Vyhodnocování formou schůzky

Vyhodnocování formou schůzky osob zodpovědných za projekt u poskytovatele a u zákazníka je nejlépe provádět alespoň jednou za měsíc. Jejich obsahem by měla být analýza výkonu, diskuse o problémech s plněním SLA a dalších kritérií, doporučení na možná zlepšení, řešení vzniklých problémů, probrání případných podnětů od odběratele nebo jeho zákazníků, plány na nové iniciativy a předání informací o případných provedených a plánovaných technologických změnách a úpravách u poskytovatele, které budou daný proces ovlivňovat.

Zlepšení kvality poskytování služeb je stálý a nikdy nekončící kruh. Jak již bylo výše uvedeno, i poskytování této služby se řídí obecně platnými pravidly, pro konkrétní případ lze využít koloběhu dle ITIL. Viz obr:



Obrázek 4: ITIL - procesní cyklus poskytování služeb

Základní rozdělení procesů dle ITIL je na následující oblasti:

- A) „Service delivery“ - tvoří taktickou úroveň řízení poskytování služeb, kdy jsou služby nadefinovány z hlediska jejich příjemce, důležitosti, parametrů jejich poskytování a opatření pro rizikové případy tak, aby nedošlo k omezení poskytování služeb, případně dopady na poskytování služeb byly minimální. V této oblasti jsou první z popisovaných etap, příprava, analýza a částečně i pilotní provoz.

- B) „Service support“ - tvoří provozní/operační úroveň sloužící pro provozní sledování poskytování služeb a operativní řešení incidentů. Již z popisu vyplývá, že do této oblasti spadá pilotní provoz a produkční provoz.

Tyto oblasti jsou následně realizovány standardním výčtem procesů a procesy jsou specificky implementovány v prostředí zákazníka. Výše uvedená definice etap není vždy přesně splněná, jelikož i v produkčním provozu může dojít k novému návrhu definice poskytování služby.

Následující tabulka uvádí seznam standardních procesů dle ITIL, ke kterým budou následně uvedeny zjištěné skutečnosti v prostředí ÚMČ P14 :

Oblast	Proces	Popis
Service Delivery	Service Level Management	Cílem je nalezení efektivní úrovně služeb pro uživatele z hlediska parametrů služby: Základem zajištění služby je monitoring a definovaná SLA (monitoring umožňuje odhalit incident, dokumentovat plnění služby, SLA slouží jako metrika) SLA - musí být měřitelná (počet výpadků, doba podpory - 24x7, průchodnost - max. počet současně pracujících uživatelů, počet zpracovávaných transakcí, odezvy daných dotazů, ...) Plnění SLA (reporting) jako podklad pro projektové nebo kontrolní schůzky Key Performance Indicators (KPI) - metriky pro ověření správně poskytovaných služeb (počet služeb pokrytých SLA)
	Capacity Management	Zabezpečení nákladově přijatelných IT kapacit (HW - PC, serverů, sítí - LAN, WAN, periférií - tiskárny, kopírky, software - OS, aplikací, lidské zdroje)
	Availability Management	Dostupnost služeb (IT infrastruktury, služeb - services, podpory - support) uspokojující potřeby Uživatelů při ekonomické efektivitě, včetně jejich obnovitelnosti Náklady nedostupnosti jsou dělené na Hmotné a Nehmotné
	IT Service Continuity	Procesní podpora zabezpečení obnovy poskytování služeb při havárii v pro klíčové uživatele v přijatelných časech
	Financial Management for IT Services	Poskytuje nákladově efektivní správu IT potřeb pro realizaci služeb a jejich zdrojů. Řeší: Typy nákladů a Rozsah
Service Support	Service Desk	Princip funkce - single point of contact =jediný kontakt se zákazníkem, jehož hlavní cíl je uspokojení uživatelů. Řeší:

Oblast	Proces	Popis
		Call Centre (vstup požadavků), HelpDesk (řešení incidentů), Service Desk (komplexní IT služby ze všech oblastí) Obnovení normálního provozu s minimálním BU dopadem (reboot, známé work aroundy, práva, ...) Informovanost zákazníka o provozu Monitoring řešení jednotlivých incidentů, eskalace Využívání velké škály nástrojů pro evidence (znalostní DB - Knowledge databases, DB konfiguračního managementu - CMDB ...)
	Configuration Management	Procesy identifikace, definice a správy všech konfiguračních položek (CMDB - HW, SW, zdrojů, řešitelů, dokumentace a jejich vzájemných vazeb) DSL (Definitive Software Library) - seznam všech použitelných SW v provozu Aktivity CM - Plán (návrh struktur), Identifikace (plnění CMDB), Kontrola (zachycování změn), Verifikace (ověření proti skutečnosti), Status Accounting (reportování dat) Poskytování informací o možnostech pro další procesy ITSM (Incident, Problem, Change, Release, SLM, ...)
	Incident Management	Cílem je obnovení normálních servisních operací co nejrychleji a s minimálním dopadem, monitoruje celý životní cyklus incidentu Eskalace incidentu Stavy incidentu KPI (Key Performance Indicators)
	Problem Management	Eliminace počtu a závažnosti incidentů, řešení častých alertů Proactive Problem Management - analýza alertů stejného typu Reactive Problem Management - řešení již vzniklých incidentů Problem Management často není implementován - neměřitelné dopady pro Uživatele, tak není zajímavý (neumí vykázat úspory)
	Change Management	Cílem je minimalizace incidentů, ze kterých vznikají požadavky na změnu, zabezpečení hladké a efektivní realizace změny, řízení požadavků na změny
	Release Management	Cílem je implementace nových release (verzí, úprav, modifikací) do produkčního (živého) prostředí, může být sloučeno s Change Managementem

Oblast	Proces	Popis
		Koordinace releasů - zkrácení celkové doby testů, vyšší počet realizovaných změn, méně chyb v produkčním prostředí.
	Security Management	Cílem je správa definované úrovně bezpečnosti, která se týká informací, služeb IT a infrastruktury.

Obrázek 5: ITIL - standardní procesy

1.2 Podrobnější popis harmonogramu převzetí služeb

1.2.1 Příprava

Tato část není zahrnuta do celkového harmonogramu, jelikož již částečně probíhala a probíhá v době přípravy nabídky. Techničtí konzultanti prostudovali dostupnou dokumentaci a na základě jejich zjištění a informací byla vypracována nabídka. Do tohoto procesu již byli nominováni konkrétní pracovníci, kteří se budou podílet na plnění předmětu zakázky, tak aby doba převzetí byla co možná nejkratší.

Součinnost: 0

Riziko / dopad: Zásadní rozpor v podkladech / *špatně navržený podklad pro nabídku*. Pouze v případě, že se budou uvedené informace zásadně odlišovat od skutečnosti.

Čas: 0 MD

1.2.2 Analýza prostředí

Hned v počátku projektu bude jmenován projektový manažer, který bude mít zodpovědnost za průběh nejen analýzy a převzetí služby, ale bude účasten po celou dobu trvání projektu, což je předpokládaná doba 72 měsíců. Před zahájením analýzy musí vzniknout pracovní skupina, kde budou zástupci zákazníka i poskytovatele. Dojde k předání dokumentace (vazby na třetí strany, Účty a hesla, jejich správa obměňování, popis procesů a činností - mechanismy, kterými jsou v současnosti služby poskytovány.

Techničtí konzultanti a konkrétní řešitelé, kteří se budou přímo podílet na předmětu plnění zakázky, osobně navštíví prostředí úřadu. Seznámí se s fungováním úřadu, jeho procesním nastavením, doplní nebo upřesní informace, které získali jako součást zadávací dokumentace. Předpokládáme, že stávající dokumentace bude doplněna, či aktualizována dle získaných informací, tak aby každý další krok mohl být přesně dokumentován. Při všech činnostech je kladen důraz na dodržení bezpečnostních pravidel dle ISMS.

Výstup z této analýzy bude sloužit jako podklad pro další plánování celého projektu, nejen převzetí služby. Protože se úřad v zadání zmiňuje o dalších subdodavatelích, kteří provozují své systémy přímo v prostředí úřadu a využívají prostředky, které jsou předmětem nabízených služeb, je možné, že budou také dotazováni. Naše společnost již má zkušenosti i s těmito subjekty z jiných projektů a pro získání informací použijeme své znalosti případně kontakty tak, aby pracovníci úřadu byli co nejméně zatíženi.

Součinnost:

Předpokládáme součinnost jednoho až dvou pracovníků úřadu při doplnění informací, poskytnutí kontaktů na dotčené zákazníky úřadu či subdodavatele.

Riziko / dopad:

Nedostatečná dostupnost odpovědných osob / *nedodržování termínů*
nedostupná dokumentace / *prodloužení doby pro zjištění aktuálních údajů*
pomalá nebo žádná reakce na položené dotazy / *rychlost a kvalita výstupu*

Čas: 5MD

1.2.3 Plánování

Při této etapě dojde k seznámení zákazníka s výsledkem analýzy, představení plánovaných kroků k dalšímu převzetí. Tento krok je důležitý pro všechny zúčastněné strany, neměl by se opomenout žádný aspekt, který by mohl ovlivňovat výslednou provozní podporu. Důležitá bude součinnost se všemi zainteresovanými jednotkami zákazníka, zde dojde k oboustranně schválenému plánu, návrhu postupu dalších kroků vedoucích k převzetí služby. Důraz je kladen na konkrétní požadavky zákazníka tak, aby nebyla dalšími kroky omezena jeho funkčnost vůči odběratelům jeho služeb. Důležitým výstupem je sladit očekávání zákazníka s navrhovaným plánem a technickými možnostmi, nejen poskytovatele ale i odběratele. V této části bude definován celý set prostředků a nástrojů vzájemné spolupráce. Základním prostředkem k řízení projektu bude **projektová schůzka**, četnost těchto schůzek bude závislá na rizikovosti, či náročnosti projektu. V první fázi se budou schůzky konat minimálně jednou za týden, a to až do převzetí služby do plného provozu, pak bude pravděpodobně možné četnost schůzek snížit, ovšem doporučujeme zachovat minimální četnost jednou za měsíc. Projektový manažeři nebo odpovědná osoba za stranu úřadu si definují potřebné nástroje dalšího fungování, mezi které patří komunikační matice, proces eskalace, akceptační a předávací proces, proces změnových požadavků atd. Z každé projektové schůzky bude vytvořen zápis, tento bude schválen zúčastněnými stranami a bude uložen v dokumentaci projektu. V rámci informovanosti a kontroly se nám osvědčila forma **kontrolních schůzek**, kde se účastní vedení ze strany zákazníka i poskytovatele. Četnost konání těchto schůzek je libovolná a může být stanovena s čtvrtletním či pololetním intervalem.

Součinnost:

Předpokládáme pomoc pracovníků úřadu (které definuje vedoucí projektu za stranu úřadu) při komunikaci s dotčenými zákazníky úřadu či subdodavateli.

Riziko / dopad: Nedostatečná dostupnost odpovědných osob / *prodloužení termínu*
špatně definované výstupy / *neporozumění výsledkům, rozdíl v pochopení zákazníka a poskytovatele*

nekonkrétní definice / *rozpor mezi očekáváním a skutečností*

Čas: 6MD

1.2.4 Přejít do režimu Outsourcingu

Přejít do režimu outsourcingu služby je procesem, který je náročný z hledisek personálních, časových, organizačních, smluvních a technických. Proto je nezbytné tento proces řídit projektovým způsobem. Za tímto účelem byl v předchozí etapě stanoven

projektový tým. Převzetí služby se neprojeví v kvalitě poskytování podpory současného provozu. Některé kroky budou prováděny paralelně, případně s časovým překrytím s ohledem na jejich provázanost.

Přechodné období je doba nutná k převzetí služby bez úplného plnění SLA, toto období slouží jak zákazníkovi, tak poskytovateli k optimalizaci zdrojů a nastavení vnitřních procesů. Pro období přechodu neplánujeme výrazné odstávky poskytovaných služeb, v krajním případě pouze na nezbytně nutnou dobu pokud si to budou vyžadovat konkrétní změny nastavení. Veškeré nutné odstávky či zásadní změny budou prováděny mimo pracovní dobu úřadu. Při současné znalosti prostředí úřadu navrhujeme postupovat od nejsložitějších celků, s přihlédnutím k bezpečnostním aspektům poskytování služeb.

Převzetí jednotlivých služeb podpory

Síťová infrastruktura a firewall

Nejdříve by mělo dojít k převzetí síťové infrastruktury a firewallu, tak aby bylo možné zmapovat komunikační kanály a síťový provoz.

Součinnost:

Předpokládáme součinnost pracovníka úřadu, který bude schopen zajistit přístup k technologiím, pomoc při komunikaci s dotčenými zákazníky úřadu.

Riziko / dopad:

Nedostatečná dostupnost odpovědných osob / *prodlužování termínu*

neznámá a nejasná konfigurace / *bezpečnostní hrozba*

nedostatečná dokumentace / *prodleva při kontrole nastavení, termíny*

Čas: 2MD

Serverová část MS Windows, Unix/Linux a Active Directory, MS Exchange, MS SQL, virtualizace VMWare

V podstatě to znamená, že prvním zásadním celkem je serverová část, na kterou jsou navázány nejen vnitřní ale i vnější „zákazníci“ (v tomto případě nejde o zákazníka v pravém slova smyslu ale o příjemce nějaké služby). Vzhledem k tomu, že serverové služby spolu úzce souvisí s virtualizací a operačním systémem serverů a nelze je jednoznačně oddělit. Předpokládáme převzetí správy virtualizace, samostatných serverů MS Win, Unix/Linux a Active Directory. V dalším postupném, ne zcela oddělitelném kroku dojde k převzetí aplikační části MS Exchange a databázového prostředí MS SQL/Oracle, vše v současném stavu. V jiném výběrovém řízení, úřad poptává upgrade služeb MS Exchange a Active Directory, tudíž počítáme s poskytnutí součinnosti případnému subdodavateli.

Součinnost:

Předpokládáme součinnost pracovníka úřadu, který bude schopen zajistit přístup k technologiím, pomoc při komunikaci s dotčenými zákazníky úřadu.

Riziko:

Nedostatečná dostupnost odpovědných osob / *prodlužování termínu*

neznámá a nejasná konfigurace / *bezpečnostní hrozba*

nedostatečná dokumentace / *prodleva při kontrole nastavení, termíny.*

Čas: 8MD

Aplikační a podpůrné systémy zálohování, antivir a UPS

Převzetí služeb podpory bude dále pokračovat částí podpůrných systémů, mezi něž patří zálohování a správa antivirového software.

Součinnost:

Předpokládáme součinnost pracovníka úřadu, který bude schopen zajistit přístup k technologiím, pomoc při komunikaci s dotčenými zákazníky úřadu.

Riziko / dopad:

Nedostatečná dostupnost odpovědných osob / *prodlužování termínu*

neznámá a nejasná konfigurace / *bezpečnostní hrozba*

nedostatečná dokumentace / *prodleva při kontrole nastavení, termíny.*

Čas: 2MD

Podpora koncových uživatelů

Poslední oblastí pro převzetí bude podpora koncových uživatelů

Součinnost:

Součinnost všech dotčených pracovníků úřadu.

Riziko / dopad:

Nedostatečná informovanost všech pracovníků a následná neochota , či nedůvěra v nového poskytovatele / *Komplikace v poskytování služby, prodloužení termínu osobní vazby na předchozí poskytovatele / bezpečnostní hrozba.*

Čas: 2MD

1.2.5 Pilotní provoz

Pilotní provoz bude v podstatě zahájen po převzetí první služby, následně budou přibývat další služby přesně dle harmonogramu. Kompletní pilotní provoz bude vyhodnocen po uplynutí definované doby. Pilotní provoz je prováděn v úzké součinnosti s týmem zákazníka, který posuzuje navrhovaná řešení, testuje kvalitu řešení a rozhoduje o jejich implementaci do produkčního prostředí. Průběžně se optimalizují navrhované procesy tak aby plně vyhovovaly potřebám zákazníka.

Součinnost:

Spolupráce zástupců zákazníka při návrhu, nastavení a testu procesu

Riziko / dopad:

Nedostatečná dostupnost odpovědných osob / *prodlužování termínu*

nedostatečné otestování nastavených procesů / *promítne se do produkčního provozu*

špatně definované SLA / *neplnění termínů*

nedostatečná dokumentace / *promítne se do produkčního provozu*

Čas: 15MD

1.2.6 Provoz

Převzetí služeb dle dohodnutého harmonogramu a zahájení produkčního provozu dle stanovených SLA.

Nejen ve fázi provozu je velice důležitá komunikace, protože se objeví mnoho nepředvídatelných problémů, které je zapotřebí operativně řešit. K jejich úspěšnému vyřešení je zapotřebí, aby zaměstnanci zákazníka fakticky porozuměli probíhajícím

činností a procesům. A aby tato komunikace neprobíhala jen mezi omezeným počtem účastníků. Důraz je kladen na sdílení informací směrem k běžným uživatelům.

Součinnost:

Součinnost v řešení operativních věcí, účast na projektových a kontrolních schůzkách.

Riziko / dopad:

Nedostatečná informovanost všech pracovníků, nedostatečná podpora ze strany vedení zákazníka / ovlivňuje kvalitu plnění

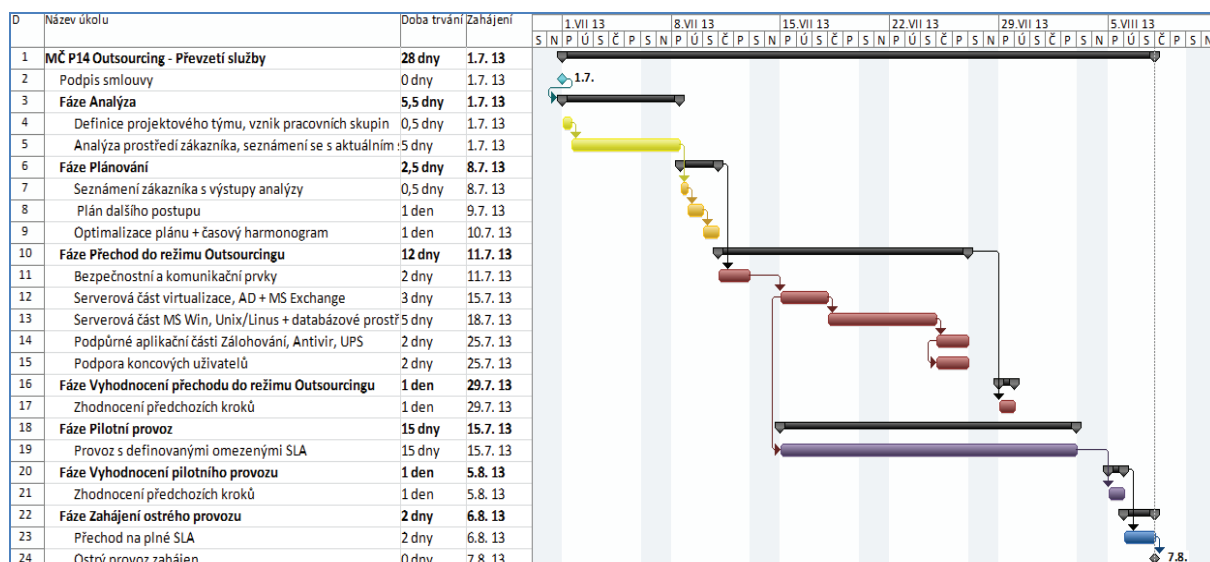
Čas: 2MD

1.3 Časový harmonogram plnění VZ

Etapa	Krátký popis	Doba trvání (MD)	Počet prac. dnů od zahájení
Příprava	Seznámení se s dostupnou dokumentací, vypracování nabídky	0	
	Podpis smlouvy	T_0	
Analýza	Definice projektového týmu, vznik pracovních skupin Analýza prostředí zákazníka, seznámení se s aktuálním stavem.	$T_1=T_0+0,5$ $T_2=T_1+5$	0,5 5,5
Plánování	Seznámení zákazníka s výstupy analýzy Plán dalšího postupu Optimalizace plánu + časový harmonogram	$T_3=T_2+0,5$ $T_4=T_3+1$ $T_5=T_4+1$	6 7 8
Přechod do režimu Outsourcingu	Bezpečnostní a komunikační prvky Serverová část virtualizace, AD + MS Exchange Serverová část MS Win, Unix/Linus + databázové prostředí Podpůrné aplikační části Zálohování, Antivir a UPS Podpora koncových uživatelů	$T_6=T_5+2$ $T_7=T_6+3$ $T_8=T_7+5$ $T_9=T_8+2$ $T_{10}=T_8+2$	10 13 18 20 20
Vyhodnocení	Zhodnocení předchozích kroků	$T_{11}=T_{10}+1$	21
Pilotní provoz	Provoz s definovanými omezenými SLA	$T_{12}=T_6+15$	25
Vyhodnocení	Zhodnocení předchozích kroků	$T_{13}=T_{12}+1$	26
Provoz	Přechod na plné SLA,	$T_{14}=T_{13}+2$	28

Obrázek 6: Relativní harmonogram převzetí služby

Celková doba trvání převzetí služby je patrná z příloženého diagramu, ze kterého také vyplývá výše popisovaná paralelní činnost při přebírání jednotlivých služeb. Pro názornost předpokládáme hypotetický start projektu od 1.7.2013.



Obrázek 7: Harmonogram převzetí simulace prostřednictvím Gantova diagramu

Protože zadavatel má vypsané ještě jedno výběrové řízení, kde je krom dalších částí specifikován upgrade Active Directory a povýšení verze poštovního serveru Exchange, předpokládáme, že bude nutná součinnost s dodavatelem služby INFRA/EXCHANGE a INFRA/AD. Ve zmíněném výběrovém řízení není požadavek na další podporu popsaných částí infrastruktury, počítáme tedy nejen s podporou při převzetí služby, ale i při požadované migraci na vyšší verze Active Directory a Exchange.

V závěru každého dílčího kroku dojde ke zhodnocení provedené činnosti, jeho dopadu a odezvy ze strany dotčených zákazníků.

Vzhledem k uvedeným zkušenostem nepředpokládáme zásadní změny ve fungování úřadu, pokud tak pouze k lepšímu.

Příloha 6 – Seznam subdodavatelů

Poskytovatel nebude využívat při plnění podle této smlouvy služby subdodavatelů.

Příloha č. 7 – Centrální evidence smluv

1. Skutečnosti uvedené v této smlouvě nebudou smluvními stranami považovány za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 17 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů. Obě smluvní strany souhlasí s poskytnutím informací v rozsahu ustanovení § 9 odst. 2 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany vysloveně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené městskou částí Praha 14, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy a datum nabytí její účinnosti, dobu její platnosti a u ukončených smluv také datum skončení smluvního vztahu. Souhlas s uzavřením této smlouvy dala Rada městské části Praha 14 svým usnesením č. 513/RMČ/2013 ze dne 19.8.2013.
2. Smlouva odpovídá závaznému vzoru smlouvy ze zadávací dokumentace, která byla schválena usnesením Rady městské části Praha 14 č. 101/RMČ/2013 ze dne 20.2.2013.

your
SYSTEM
FDK004
YOUR SYSTEM, spol. s r.o.
Uřivova 2319/5b, 149 00 Praha 4
IČO: 03174939 DIČ: CZ00174939



your
SYSTEM
FDK004
YOUR SYSTEM, spol. s r.o.
Uřivova 2319/5b, 149 00 Praha 4
IČO: 03174939 DIČ: CZ00174939