



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Evidenční číslo smlouvy: RCZ-2018-Z097

Evidenční číslo smlouvy Objednatele: SM-AS005836

Smlouva o zabezpečení podpory provozu

Karlovarská krajská nemocnice a.s

Sídlo: Bezručova 1190/19, 360 01 Karlovy Vary
IČ: 26365804
jednající: Osobami oprávněnými jednat za zadavatele jsou Ing. Jitka Samáková, předsedkyně představenstva a MUDr. Josef Mašek, člen představenstva
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Karlovy Vary
Číslo účtu: 35-0227290217/0100

kontaktní osoba: Mgr. David Bracháček, e-mail: david.brachacek@kkn.cz, tel.: 777 272 249
na straně jedné jako „Objednatel“

a

AutoCont CZ a.s.

Sídlo: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava
Korespondenční adresa: Sokolovská 996/130, 360 17 Karlovy Vary
IČ: 47676795
DIČ: CZ47676795
jednající: Martin Stejskal
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.
Číslo účtu: 6563752/0800
kontaktní osoba: Jiří Kubát
tel./fax kontaktní osoby: 724 015 366
e-mail: jiri.kubat@autocont.cz
zápis ve veřejném rejstříku: u rejstříkového soudu Ostravě pod spisovou značkou B.814

na straně druhé jako „Zhotovitel“

(Objednatel a Zhotovitel jsou dále společně též označováni jako „Strany“ nebo „Smluvní strany“ nebo kdokoli z nich jednotlivě též „Strana“ nebo „Smluvní strana“)

uzavírají v souladu s § 2586 a násl. a § 2358 a § 2371 a násl. z. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), tuto Smlouvu o zabezpečení podpory provozu (dále jen „Smlouva“).

Preamble

Předmět díla je spolufinancován Evropskou unií z Integrovaného regionálního operačního programu 06, Specifický cíl 3.2, výzva č. 28 (dále jen „Výzva“). Registrační číslo projektu „Modernizace provozního informačního systému KKN“ je CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0005207.

Výběr Zhotovitele plnění dle této Smlouvy byl proveden Objednatelem v nadlimitním zadávacím řízení realizovaném dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“).

Objednatel vybral v zadávacím řízení veřejné zakázky s názvem „Systémová infrastruktura KKN“ a uveřejněné na Věstníku veřejných zakázek dne 27.4.2018 pod ev. číslem Z2018-013479 (dále jen „Veřejná zakázka“) nabídku Zhotovitele na realizaci zakázky vyhodnocenou jako nejvýhodnější.

0. Definice a Úvodní ustanovení

(A) Definice.

Není-li dále výslovně uvedeno jinak, následující termíny jsou definovány v této Smlouvě takto:

„**Nabídka**“ znamená nabídku Zhotovitele doručenou Objednateli v rámci Zadávacího řízení;

„**Dodávky**“ znamenají dodávky a služby poskytované Zhotovitelem Objednateli dle této Smlouvy, specifikované níže v čl. II této Smlouvy;

„**Software**“ znamená veškeré systémové a aplikační programové vybavení, potřebné k řádnému, plně funkčnímu, nepřetržitému a bezporuchovému fungování předmětu plnění, které bude předmětem Dodávek.

„**Právní předpisy**“ znamená všechny platné a účinné obecně závazné právní předpisy České republiky a EU, a to zejména předpisy související s poskytováním Dodávek dle této Smlouvy;

„**Spor**“ znamená jakýkoliv spor vzniklý ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní;

„**Pododavatel**“ znamená jakoukoli právnickou nebo fyzickou osobu, s níž Zhotovitel uzavřel smlouvu, na jejímž základě bude taková osoba provádět plnění předmětu této smlouvy nebo její části;

„**Vyšší moc**“ znamená mimořádnou událost nebo okolnost, kterou nemohla žádná ze Stran před uzavřením Smlouvy předvídat, která je mimo kontrolu kterékoliv Strany a nebyla způsobena úmyslně nebo z nedbalosti jednáním nebo opomenutím kterékoliv Strany a která podstatným způsobem ztěžuje nebo znemožňuje plnění povinností dle Smlouvy kteroukoliv ze Stran. Takovými událostmi nebo okolnostmi jsou zejména, nikoliv však výlučně, válka, teroristický útok, občanské nepokoje, vzpoura, přítomnost ionizujícího nebo radioaktivního záření, požár, výbuch, záplava či jiné živelné nebo přírodní katastrofy. Výslovně se stanoví, že Vyšší mocí není stávka personálu Zhotovitele ani hospodářské poměry Stran;

„**Zadávací řízení**“ znamená řízení podle ZVZ na zadání Veřejné zakázky;

„**Zadávací dokumentace**“ znamená zadávací dokumentaci Veřejné zakázky ve znění dodatečných informací k této zadávací dokumentaci;

(B) Výklad

Slova v jednotném čísle rovněž zahrnují množné číslo a slova v množném čísle zahrnují i číslo jednotné;

Ustanovení obsahující slovo „souhlasit“, „souhlas“ nebo „dohoda“ nebo slova podobného významu vyžadují, aby souhlas nebo dohoda byly učiněny písemně.

„Písemný“ nebo „písemně“ znamená psaný rukou, strojem, tištěný, případně zhotovený elektronicky a existující ve formě trvalého záznamu.

Pokud se v textu této Smlouvy vyskytuje spojení „poskytování Dodávek“ a z příslušného ustanovení nevyplývá jinak, rozumí se Dodávkou i zajištění služeb nezbytných pro zajištění funkčnosti předmětu díla dle požadavků Zadávací dokumentace.

Výklad veškerých pojmů a ujednání bude prováděn s ohledem na účel a cíle veřejné zakázky, na jejímž základě byla uzavřena tato smlouva, které přímo či nepřímo vyplývají ze zadávací dokumentace nebo této smlouvy.

(C) Komunikace mezi stranami

Kdykoliv se v této Smlouvě vyžaduje vyhotovení nebo vystavení souhlasů, osvědčení, svolení, rozhodnutí, oznámení a žádosti jakoukoliv osobou, tato sdělení musejí být doručena na kontaktní adresy uvedené v čl. XIII. a způsobem uvedeným v čl. XIV. této Smlouvy.

Veškerá komunikace podle Smlouvy bude probíhat výlučně v českém jazyce.

I. Předmět smlouvy

- 1.1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí podporu provozu díla specifikovaného v článku II. této smlouvy (dále jen „dílo“) a objednatel se zavazuje za poskytované zabezpečení podpory provozu díla zaplatit zhotoviteli cenu ve výši a za podmínek sjednaných v této smlouvě.
- 1.2. Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Objednateli oprávnění k výkonu práva užít programové produkty vyvinuté Zhotovitelem potřebné k zabezpečení nezbytné podpory plnění předmětu Smlouvy uvedených pod bodem II. (dále též jen „předmět licence“), pokud byly takové produkty Zhotovitelem uvedeny v jeho nabídce. Objednatel je povinen dodaný software užívat v souladu s touto Smlouvou, v souladu s licenčními podmínkami vlastníka autorských práv k SW, a dle platných zákonných norem. Dodaný software musí umožňovat zpřístupnění programových produktů za účelem integrace s jinými informačními systémy a to obvyklou formou komunikačního rozhraní například API, webové služby, atp. včetně potřebné dokumentace komunikačního rozhraní. Zhotovitel jako součást plnění zajistí aby licenční ani technické podmínky možností integrace s dalšími systémy nevytvořily jakékoliv další požadavky na Objednatele.
- 1.3. Zhotovitel se zavazuje splnit všechna ustanovení Zadávací dokumentace i závazky obsažené v Nabídce.

II. Specifikace plnění

- 2.1. Předmětem Smlouvy je podpora provozu virtualizační platformy včetně zálohovacího systému a systému pro řízení virtuálních desktopů, systémů pro správu požadavků a správu a evidenci majetku a koncových zařízení.
- 2.2. Smluvní strany se dohodly, že dílem je provedení všech plnění dle specifikace v Zadávací dokumentaci, zejména v Příloze č. 1 - Technická specifikace a v Příloze č. 2 – Návrh Zhotovitele směřujících k zabezpečení podpory provozu (dále také jen „služby“). Předmětem smlouvy jsou rovněž činnosti, práce a dodávky, které nejsou v dokladech uvedených v tomto odstavci smlouvy obsaženy, ale o kterých zhotovitel věděl nebo podle svých odborných znalostí vědět měl anebo mohl, že jsou k řádnému a kvalitnímu plnění dané povahy třeba, a dále, které jsou s řádným plněním nutně spojeny a vyplývají ze standardní praxe plnění analogického charakteru.

Specifikace předmětu smlouvy je obsažena v Příloze č. 1 - Technická specifikace a v Příloze č. 2 – Návrh Zhotovitele.

- 2.3. Předmět díla bude proveden v rozsahu, způsobem a v jakosti stanovené:
 - (a) touto Smlouvou;
 - (b) zadávacími podmínkami Veřejné zakázky – Příloha č. 5 – jako externí příloha uložená u Objednatele
 - (c) Nabídkou Zhotovitele – Příloha č. 3 – jako externí příloha uložená u Objednatele, včetně Návrhu Zhotovitele – Příloha č. 2
 - (d) písemnými pokyny Objednatele řádně podepsanými oprávněným zástupcem Objednatele;
 - (e) obecně závaznými právními předpisy, normami, zvyklostmi v příslušné oblasti a veškerými podklady předanými Objednatelem Zhotoviteli podle této Smlouvy a případnými pozdějšími změnami shora uvedené dokumentace, které byly vyvolány potřebami zjištěnými v průběhu provádění předmětu díla nebo okolnostmi smluvními stranami nepředvídanými, rozhodnutími, resp. vyjádřeními veřejnoprávních orgánů s tím, že Objednatel je oprávněn upravit způsob provádění předmětu díla; veškeré požadované změny se však musí týkat následné funkčnosti předmětu díla v kontextu původních požadavků na funkčnost díla ze strany zadavatele a závazných právních předpisů.

Zadávací dokumentace je přitom závazná v plném rozsahu, v případě rozporu mezi zněním Zadávací dokumentace a této Smlouvy má Zadávací dokumentace přednost.

- 2.4. Nepředvídanými okolnostmi se rozumí:

- a) plnění svým rozsahem nebo povahou nad rámec plnění dle této Smlouvy, tj. takové plnění Zhotovitele, které nebylo součástí řešení provedení předmětu díla vyplývajícího z této Smlouvy, obecně závazných právních předpisů na provedení předmětu díla touto Smlouvou dohodnutého rozsahu a kvality či ověřené technické praxe; nebo
- b) plnění vyvolané zásadní změnou dodávky předmětu díla provedené na základě zvláštního požadavku Objednatele, a to pouze a výlučně po uzavření písemného dodatku k této Smlouvě uzavřeného v souladu se ZVZ.

Za nepředvídané plnění se nepovažují zejména:

- (i) plnění jinak splňující podmínky této Smlouvy na nepředvídané práce, o kterých prokazatelně Zhotovitel při podpisu této Smlouvy věděl nebo nemohl nevědět; nebo
- (ii) plnění, jejichž provedení bylo vyvoláno prodloužením Zhotovitele s prováděním předmětu díla nebo prodloužením s poskytováním s ním spojených plnění, za které Zhotovitel odpovídá; nebo
- (iii) plnění, která jsou důsledkem vadného plnění Zhotovitele, dále i plnění, která jsou v souladu s řešením provedení předmětu díla, a tato pouze zpřesňují.

2.5. Zhotovitel není nikdy v prodlení se závazkem či s termínem vyplývajícím z realizace této Smlouvy, je-li toto prodlení způsobeno z důvodu na straně Objednatele, vyšší mocí nebo na straně třetí osoby, která se přímo nepodílí na plnění na straně Zhotovitele. Stejně tak nejde o prodlení Zhotovitele, je-li nesplnění termínu či závazku Zhotovitele z této Smlouvy z důvodu realizace víceprací, které vylučují dokončení díla v původním rozsahu v řádném termínu, z důvodu obdržení zavádějících nebo nesprávných pokynů či informací od Objednatele, z důvodu prodloužení Objednatele, z důvodu legislativních změn, které si vyžadají změny v provádění díla. Stejně tak nejde o prodlení Zhotovitele, je-li nesplnění termínu či závazku Zhotovitele z této Smlouvy z důvodu probíhajících správních či jiných řízení, z důvodu neudělení potřebného souhlasu/povolení ze strany správního orgánu, úřadu či soudu, pokud se nejedná o správní úkony, souhlasy/povolení či jiná řízení, která Zhotovitel měl zajistit v rámci realizace předmětu plnění.

2.6. Změny předmětu díla, včetně ceny a doby plnění, budou-li změnou ovlivněny, které splňují požadavky článku II. odst. 2.4. této Smlouvy, musí být specifikovány v písemném dodatku k této Smlouvě (uzavřeného v souladu se ZVZ) a pro Zhotovitele se stanou závaznými vždy ode dne účinnosti příslušného písemného dodatku Smlouvy.

2.7. Zhotovitel je povinen při svém plnění dodržovat a splňovat požadavky všech platných a účinných právních předpisů a technických norem, které se vztahují k předmětu této smlouvy, a to zejména:

- Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Usnesení vlády č. 624/2001, o Pravidlech, zásadách a způsobu zabezpečování kontroly užívání počítačových programů,
- Usnesení vlády č. 1270/2006, o Koncepci rozvoje Komunikační infrastruktury veřejné správy,
- Usnesení vlády č. 1453/2006, o průběhu realizace Koncepce rozvoje Komunikační infrastruktury veřejné správy,
- Usnesení vlády č. 1545/2008, k dalšímu postupu při nákupu softwarových licencí pro subjekty veřejné správy,
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Úmluva o ochraně osob se zřetelem na automatizované zpracování osobních dat č.108, vyhlášená pod č. 115/2001 Sb. m.s. , ve znění pozdějších předpisů,

- Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
- Vyhláška č. 645/2004 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů,
- Vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 219/2000 Sb., o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích, ve znění pozdějších předpisů,
- Vyhláška č. 560/2006 Sb., o účasti státního rozpočtu na financování programů reprodukce majetku ve znění pozdějších předpisů,
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

III. Doba a místo plnění

- 3.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Požadované zahájení plnění smlouvy je bezprostředně po nabytí účinnosti smlouvy o provozu.
- 3.2. Změna termínů realizace předmětu díla je možná pouze na základě schválení Objednatele za podmínek stanovených v této smlouvě provedeného písemnou formou v listinné podobě.
- 3.3. Místem plnění je sídlo Objednatele, jeho organizací a jejich územních pracovišť tak, jak jsou vymezena v Zadávací dokumentaci.
- 3.4. Místem předání a převzetí díla je sídlo Objednatele.

IV. Cena a způsob plnění, platební podmínky

- 4.1. Smluvní strany se dohodly na ceně za provádění předmětu smlouvy, viz odst. 4.3. Uvedená cena bez DPH je cenou pevnou a nejvýše přípustnou po celou dobu trvání Smlouvy. V případě změny legislativy bude účtována DPH podle platných předpisů.
- 4.2. V ceně předmětu smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady Zhotovitele, které při plnění svého závazku dle této smlouvy vynaloží. Cena předmětu smlouvy nebude po dobu do ukončení této smlouvy předmětem zvýšení. Zhotovitel prohlašuje, že všechny technické, finanční, věcné a ostatní podmínky díla zahrnul do kalkulace ceny předmětu smlouvy. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že součástí ceny předmětu smlouvy jsou i veškeré náklady spojené se splněním podmínek pro realizaci předmětu smlouvy dle obecně závazných právních předpisů.
- 4.3. Objednatel uhradí cenu díla jako měsíční splátky, a to

a) v prvním roce účinnosti smlouvy měsíčně ve výši **181 826,- Kč včetně DPH**, tj. **bez DPH 150 270,- Kč** a **DPH 31 557,- Kč**, a **jednorázově** cenu za inicializaci ve výši **27 770,- Kč včetně DPH**, tj. **bez DPH 22 950,- Kč** a **DPH 4 820,- Kč**

b) **ve druhém roce** účinnosti smlouvy ve výši **181 826,- Kč včetně DPH**, tj. bez DPH 150 270,- Kč a DPH 31 557,- Kč,

c) **ve třetím roce** účinnosti smlouvy výši **181 826,- Kč včetně DPH**, tj. bez DPH 150 270,- Kč a DPH 31 557,- Kč,

d) **ve čtvrtém roce** a dalších letech účinnosti smlouvy výši **181 826,- Kč včetně DPH**, tj. bez DPH 150 270,- Kč a DPH 31 557,- Kč,

4.4. Cena dle předchozího odstavce bude uhrazena na základě Zhotovitelem vystaveného daňového dokladu - faktury.

Faktura bude vystavena se splatností 30 kalendářních dnů ode dne doručení Objednateli. Smluvní strany se vzájemně dohodly, že daň z přidané hodnoty bude Zhotovitelem účtována v sazbách dle právních předpisů platných v době uskutečnitelného zdanitelného plnění pro to které účtované dílčí plnění dle předchozího odstavce.

Faktura bude vystavena vždy za každý kalendářní měsíc realizovaného plnění, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od konce kalendářního měsíce, za který je faktura vystavena.

Každá faktura vystavená Zhotovitelem dle této Smlouvy musí obsahovat pojmové náležitosti daňového dokladu stanovené 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, a dále následující údaje:

- název a registrační číslo Projektu dle Preambule této Smlouvy
- číslo Smlouvy
- identifikaci Objednatele podle Smlouvy
- identifikaci Zhotovitele podle Smlouvy
- označení banky a číslo účtu, na který má být platba zaplácena, včetně konstantního a variabilního symbolu
- den splatnosti a den uskutečnění zdanitelného plnění
- název a popis poskytnutých Služeb s odkazem na Smlouvu
- účtovanou částku bez DPH
- vyčíslenou částku DPH
- celkovou částku včetně DPH
- jakékoliv další údaje vyžadované pro účetní a daňový doklad příslušnými Právními předpisy

V případě, že daňový doklad nebude obsahovat uvedené údaje či bude neúplný či nebude mít všechny přílohy, není Objednatel povinen na jeho základě plnit a nedostává se do prodlení. Zhotovitel je povinen takový daňový doklad opravit, aby splňoval podmínky stanovené touto Smlouvou. Lhůta splatnosti běží znovu od dodání nové nebo opravené faktury.

Objednatelem podepsaný předávací protokol nezbavuje Zhotovitele odpovědnosti za řádné provedení předmětu díla jako celku bez vad a nedodělků.

- 4.5. Strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn požadovat po Zhotoviteli bližší vysvětlení, objasnění nebo zdůvodnění částek obsažených ve fakturách, a to na základě písemné výzvy adresované Zhotoviteli. Od okamžiku odeslání písemné výzvy k objasnění do prokázání oprávněnosti požadovaných plateb se lhůta splatnosti faktury prodlužuje.
- 4.6. Objednatel je oprávněn ponížít Zhotovitelem fakturovanou úhradu ceny o jakékoliv případné smluvní pokuty, náhrady škod a další platby splatné ve prospěch Objednatele vůči Zhotoviteli. Pouze Objednatel je oprávněn započíst jakékoliv své splatné pohledávky dle Smlouvy vůči pohledávkám Zhotovitele.
- 4.7. Pokud Zhotovitel poruší povinnosti ze Smlouvy podstatným způsobem, je Objednatel oprávněn pozastavit jakoukoliv platbu na základě faktury až do odstranění prodlení nebo porušení povinnosti Zhotovitele.
- 4.8. Veškeré vícepráce, změny, doplňky nebo rozšíření, které nejsou součástí předmětu díla dle Smlouvy, musí být vždy před jejich realizací písemně odsouhlaseny Objednatelem včetně jejich ocenění ve formě písemného dodatku (v listinné podobě) k této Smlouvě uzavřeného v souladu se ZVZ. Pokud Zhotovitel

provede některé z těchto prací bez předchozího písemného odsouhlasení Objednatel, má Objednatel právo odmítnout jejich úhradu a cena za jejich provedení je součástí ceny za provedení předmětu díla.

- 4.9. Úhrada ceny za provedení předmětu díla, ať již jako celku či dílčích plnění, nemá vliv na možnost uplatnění práva Objednatele z vad předmětu díla.

V. Součinnost smluvních stran

- 5.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout veškeré úsilí k vytvoření potřebných podmínek pro realizaci díla dle podmínek stanovených touto Smlouvou, které vyplývají z jejich smluvního postavení. To platí i v případech, kde to není výslovně stanoveno ustanovením této Smlouvy.
- 5.2. Pokud jsou kterékoli ze smluvních stran známy skutečnosti, které jí budou bránit, aby dostála svým smluvním povinnostem, sdělí tuto skutečnost neprodleně písemně druhé smluvní straně. Smluvní strany se dále zavazují neprodleně odstranit v rámci svých možností všechny okolnosti, bránící z její strany splnění jejich smluvních povinností.
- 5.3. Zhotovitel se zavazuje, že na základě skutečností zjištěných v průběhu plnění povinností dle této Smlouvy navrhne a provede opatření směřující k dodržení podmínek stanovených touto Smlouvou pro naplnění Smlouvy, k ochraně Objednatele před škodami, ztrátami a zbytečnými výdaji a že poskytne Objednateli, zástupci Objednatele jednajícímu ve věcech technických a jiným osobám zúčastněným na provádění díla veškeré potřebné doklady, konzultace, pomoc a jinou součinnost.
- 5.4. Zhotovitel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

VI. Prohlášení, práva a závazky smluvních stran

- 6.1. Zhotovitel prohlašuje, že ke dni podpisu Smlouvy:
- (a) není jako právnická osoba v likvidaci;
 - (b) není proti němu vedeno konkursní řízení ani vyrovnací řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů a takové řízení nebylo zastaveno či zrušeno z důvodu nedostatku majetku Zhotovitele a dále není předlužen či neschopen plnit své splatné závazky vůči svým věřitelům;
 - (c) uzavření/m této Smlouvy:
 - neporuší správní rozhodnutí orgánu státní správy České republiky;
 - neporuší ustanovení žádné dohody, Smlouvy či jiného ujednání, které uzavřel se třetí osobou;
 - nebude mít za následek újmu nebo požadavek na splacení jakéhokoli správního poplatku, dotací nebo jiného závazku Zhotovitele;
 - (d) neučinil nic, ať již sám anebo za spolupráce či prostřednictvím třetí osoby, co by omezilo či znemožnilo dosažení účelu této Smlouvy.
- 6.2. Zhotovitel se zavazuje, že Objednateli bezodkladně po vzniku takové skutečnosti písemně oznámí:
- (a) podání návrhu na prohlášení konkursu na majetek Zhotovitele dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů; nebo
 - (b) podání návrhu na vyrovnání na majetek Zhotovitele dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů; nebo
 - (c) vstup Zhotovitele do likvidace; nebo
 - (d) splnění podmínek prohlášení konkursu na majetek Zhotovitele, tj. zejména že Zhotovitel je předlužen anebo insolventní; nebo

- (e) rozhodnutí o provedení přeměny Zhotovitele, zejména fúzí, převodem jmění na společnost či rozdělením, provedení změny právní formy Zhotovitele či provedení jiných organizačních změn; nebo
 - (f) omezení či ukončení činnosti Zhotovitele, která bezprostředně souvisí s předmětem této Smlouvy; nebo
 - (g) všechny skutečnosti, které by mohly mít vliv na přechod či vypořádání závazků Zhotovitele vůči Objednateli vyplývajících z této Smlouvy či s touto Smlouvou souvisejících; nebo
 - (h) rozhodnutí o zrušení Zhotovitele.
- 6.3. Zhotovitel prohlašuje, že
- (a) je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle této Smlouvy, a to s ohledem na předmět plnění, se kterým se náležitě seznámil, a že
 - (b) před podpisem této Smlouvy se řádně seznámil a překontroloval předané materiální podklady a dokumentaci a řádně prověřil místní podmínky a všechny nejasné podmínky pro realizaci díla či jeho části si vyjasnil s Objednatelem nebo místním šetřením,
 - (c) Smlouva byla Zhotovitelem řádně schválena a podepsána a zakládá platný závazek Zhotovitele, vynutitelný vůči němu v souladu s podmínkami v ní uvedenými,
 - (d) podpisem ani plněním Smlouvy Zhotovitel neporušuje žádné ustanovení svých zakladatelských dokumentů ani žádnou jinou smlouvu nebo ujednání, jehož je Zhotovitel stranou, nebo kterým je Zhotovitel nebo jeho majetek vázán, ani žádný zákon či jiný právní předpis nebo rozhodnutí státního orgánu,
 - (e) podle nejlepšího vědomí Zhotovitele proti němu neprobíhá žádné soudní, rozhodčí ani správní řízení, které by mohlo negativně ovlivnit platnost, účinnost nebo vymahatelnost Smlouvy nebo plnění jakýchkoliv povinností Zhotovitele podle této Smlouvy, ani nehrozí zahájení žádného takového řízení.
- 6.4. Zhotovitel se zavazuje:
- (a) při provádění předmětu díla postupovat s odbornou péčí a dodržovat Právní předpisy a rozhodnutí orgánů veřejné správy,
 - (b) udržovat a obnovovat po celou dobu účinnosti této Smlouvy veškeré nezbytné souhlasy, povolení, oprávnění či licence potřebné k řádnému poskytování Dodávek v souladu s Právními předpisy, přičemž Zhotovitel odškodní Objednatele v případě, že tak Zhotovitel opomněl nebo opomene kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy učinit.
- 6.5. Objednatel je oprávněn postoupit jakákoliv práva a povinnosti z této Smlouvy na kteroukoliv třetí osobu, s čímž Zhotovitel podpisem Smlouvy vyslovuje svůj souhlas.
- 6.6. Zhotovitel se zavazuje uhradit Objednateli do deseti dnů poté, kdy k tomu bude Objednatelem písemně vyzván, veškeré pokuty či další sankce, které byly Objednateli vyměřeny (pravomocným rozhodnutím) státními orgány v souvislosti s porušením povinností Zhotovitele stanovených touto Smlouvou či obecně závaznými právními předpisy při provádění předmětu díla. Úhrada bude provedena na účet Objednatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.
- 6.7. Objednatel neudělil Zhotoviteli žádné oprávnění uzavírat pracovní právní či jiné vztahy jménem Objednatele nebo jednat jménem Objednatele. Současně smluvní strany dohodly, že každá osoba zaměstnaná nebo jinak využívaná Zhotovitelem při provádění předmětu díla bude placena Zhotovitelem a bude považována pro účely této Smlouvy za zaměstnance Zhotovitele.
- 6.8. Objednatel prohlašuje, že podpisem ani plněním Smlouvy Objednatel neporušuje žádné ustanovení svých zakladatelských dokumentů ani žádnou jinou smlouvu nebo ujednání, jehož je Objednatel stranou, nebo kterým je Objednatel nebo jeho majetek vázán, ani žádný zákon či jiný právní předpis nebo rozhodnutí státního orgánu.

VII. Nebezpečí škody

- 7.1. Objednatel zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Zhotovitele a toto zařízení bylo zapůjčeno Objednateli.
- 7.2. Objednatel je povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, s výjimkou případu, že k nim prokazatelně došlo při užívání Plnění dodaného Zhotovitelem, na které se vztahuje záruka. Zhotovitel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích.
- 7.3. Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou Objednateli zaviněným porušením povinností stanovených touto smlouvou, maximálně však do výše celkové hodnoty Plnění podle této Smlouvy.

VIII. Podmínky provádění plnění

- 8.1. Zhotovitel se zavazuje:
- (a) zajistit provádění předmětu díla tak, aby provádění předmětu smlouvy v co nejmenší míře omezovalo činnost Objednatele;
 - (b) zajistit provádění předmětu díla tak, aby provádění předmětu díla bylo prováděno pod odborným dozorem Zhotovitele, který bude garantovat dodržování postupů nabídnutých Zhotovitelem v nabídce nebo postupů dohodnutých s Objednatelem v průběhu plnění; totéž platí pro práce subdodavatelů;
 - (c) neprodleně, nejpozději však do tří (3) dnů, písemně oznámit Objednateli veškeré skutečnosti a okolnosti, které při poskytování dodávek zjistil nebo se o nich dozvěděl a které mohou mít vliv na poskytování plnění;
 - (d) vyvstane-li v průběhu provádění předmětu smlouvy nutnost upřesnění způsobu jeho provedení, neprodleně si vyžádat předchozí písemný souhlas či pokyn Objednatele;
 - (e) písemně upozornit Objednatele na nevhodnost, případně nepřípustnost podkladových materiálů, pokynů a věcí, které mu byly předány Objednatelem nebo Objednatelem požadovaných změn, ať již z hlediska důsledků pro jakost a provedení předmět smlouvy či rozporu s podklady pro uzavření této Smlouvy, ustanoveními nebo rozhodnutími orgánů veřejné správy či obecně závaznými právními předpisy či jinými normami, a to bezodkladně poté, co tuto skutečnost zjistí či mohl zjistit. V případě, že Objednatel bude, i přes upozornění Zhotovitele, písemně trvat na užití podkladových materiálů, pokynů a věcí, které byly Zhotoviteli předány Objednatelem, je Zhotovitel oprávněn odmítnout jejich plnění pouze tehdy, pokud by se jejich splněním mohl vystavit správnímu či trestnímu postihu;
 - (f) vždy předkládat návrhy veškerých písemných podkladů a dokumentů souvisejících s poskytováním plnění, nestanovuje-li Zadávací dokumentace či dohoda stran jinak.
- 8.2. Zhotovitel bude svým jménem projednávat a hradit náklady vyplývající z projednaných záležitostí přímo souvisejících s jeho činností při realizaci předmětu díla a dokončení předmětu díla, které jsou v jeho kompetenci a za které plně odpovídá.

Zhotovitel na sebe přejímá zodpovědnost a ručení za škody způsobené všemi osobami zúčastněnými na provádění předmětu díla na straně Zhotovitele po celou dobu provádění předmětu díla, tzn. do převzetí předmětu díla Objednatelem bez vad a nedodělků, stejně tak za škody způsobené svou činností Objednateli nebo třetím osobám.

Zhotovitel není oprávněn postoupit jakákoliv práva anebo povinnosti z této Smlouvy na třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

Zhotovitel není oprávněn pověřit provedením předmětu díla ani jakékoli jeho části jinou osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

Zhotovitel je povinen:

- (a) zajistit a financovat veškeré subdodavatelské práce a nese za ně záruku vůči Objednateli v plném rozsahu dle této smlouvy,
 - (b) v případě, že prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů za pomoci Subdodavatelů, zajistit, aby příslušné plnění prováděli Subdodavatelé uvedeni v Nabídce,
 - (c) zajistit, aby všichni subdodavatelé měli platná příslušná oprávnění, koncese, certifikace, licence a rovněž odbornou kvalifikaci a dostatek odborných zkušeností, jež jsou nezbytné pro poskytování příslušných částí dodávek dle jejich smluv se Zhotovitelem,
 - (d) předložit Objednateli doklady o odborné způsobilosti subdodavatele před zahájením prací každým subdodavatelem.
 - (e) jednat se subdodavateli v souladu se zásadami poctivého obchodního styku tzn. zejména uhradit subdodavatelům sjednanou cenu za řádné a včasné poskytnutí příslušných částí dodávek.
- 8.3. Zhotovitel se zavazuje ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 - Technická specifikace a v Příloze č. 2 – Návrh Zhotovitele. reagovat na nahlášené chyby funkčnosti či požadavky na servisní zásah a též zahajovat a ukončovat odstraňování uvedených chyb funkčnosti a uvedené servisní zásahy.
- 8.4. V případě zjištění závad či nedostatků musí být o těchto zjištěných skutečnostech sepsán zápis a stanoveny termíny jejich odstranění.
- 8.5. Objednatel je oprávněn:
- (a) sám či prostřednictvím třetí osoby vykonávat v místě provádění předmětu díla dozor Objednatele a v jeho průběhu zejména sledovat, zda jsou práce prováděny podle Smlouvy a právních předpisů;
 - (b) pokud Zhotovitel nesplní jakoukoliv povinnost podle této Smlouvy a nesplní ji ani v dodatečně lhůtě stanovené touto Smlouvou, jinak v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem, jež však nebude delší než třicet dnů, je Objednatel, aniž by tím byla dotčena jakákoliv jiná práva a nároky Objednatele dle této Smlouvy, oprávněn, nikoliv však povinen, podle svého uvážení splnit povinnost Zhotovitele nebo pověřit splněním této povinnosti jiné osoby na náklady Zhotovitele,
 - (c) po Zhotoviteli požadovat, aby pro splnění veřejné zakázky nevyužíval člena týmu Zhotovitele, který prokazatelně:
 - plní své povinnosti nekompetentně nebo nedbale, nebo
 - neplní nebo porušuje některá ustanovení této Smlouvy nebo právních předpisů,
 přičemž takový člen týmu Zhotovitele musí být po výzvě Objednatele bez zbytečného odkladu nahrazen jiným členem s odpovídající kvalifikací.
- 8.6. Objednatel si jako zadavatel v Zadávací dokumentaci veřejné zakázky stanovil požadavky na vzdělání a odbornou kvalifikaci ve vztahu k fyzickým osobám, které se mají na plnění předmětu smlouvy podílet. Tyto fyzické osoby je možné měnit pouze se souhlasem objednatele, přičemž fyzické osoby, které se budou na plnění předmětu smlouvy nově podílet, musí splňovat stejné kvalifikační předpoklady jako nahrazované fyzické osoby. Objednatel nebude udělení souhlasu bezdůvodně odpírat.
- 8.7. Pokud dojde v průběhu plnění předmětu smlouvy k výměně zařízení, např. z důvodu skončení jeho životnosti, může plnění předmětu smlouvy pokračovat příslušnou aktualizací provozní dokumentace, případně katalogových listů či jiné pořizované dokumentace, pokud se tak smluvní strany dohodnou. V opačném případě se smluvní strany zavazují uzavřít dodatek této smlouvy v souladu s platnou legislativou.

IX. Záruka za jakost

- 9.1. Na poskytované služby a spotřební materiál poskytuje Zhotovitel záruku v délce 3 měsíců.

X. Smluvní pokuty a úrok z prodlení, odpovědnost za škodu

- 10.1. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě porušení ustanovení článku III. odst. 3.1. Zhotovitelem je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč (slovy: dva tisíce korun), a to za každý den prodlení.
- 10.2. Smluvní strany se dohodly, že v případě nepravdivosti prohlášení v ustanovení článku VI. odst. 6.1. nebo porušení některé povinnosti sjednané v článku V. této Smlouvy Zhotovitelem je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % (slovy: jedna desetina procenta) z celkové ceny ujednané v čl. IV, a to za každé porušení Smlouvy zvlášť.
- 10.3. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě porušení ustanovení článku VIII. odst. 8.3. této Smlouvy Zhotovitelem je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10% (deseti procent) z měsíční platby za podporu provozu.
- 10.4. V případě, kdy nastane některá ze situací uvedených v čl. 11.4 e) je Zhotovitel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých), a to za každý jednotlivý případ. Oprávnění požadovat smluvní pokutu není podmíněno přistoupením Objednatele k výpovědi či odstoupení od Smlouvy. Tím není dotčen nárok objednatel na náhradu škody.
- 10.5. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě prodlení s úhradou odměny dle ustanovení čl. IV této Smlouvy je Objednatel povinen uhradit Zhotoviteli úrok z prodlení ve 0,1 % (slovy: jedna desetina procenta) z nezaplacené částky za každý den prodlení.
- 10.6. Smluvní pokuta je splatná do 21 dní ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejímu zaplacení ze strany oprávněné strany, a to na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě, případně může být smluvní pokuta uhrazena i formou poskytnutí slevy z částky pro podporu provozu.. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody v plné výši s tím že zaplacená smluvní pokuta se na úhradu škody nezapočítává. Případným odstoupením od Smlouvy nárok na úhradu smluvní pokuty nezaniká.

XI. Ukončení smlouvy

- 11.1. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu mohou ukončit pouze za podmínek dále upravených v této Smlouvě a nebo v případech, které stanoví zákon.
- 11.2. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemnou formou a je účinné okamžikem jeho doručení druhé straně smluvního vztahu. Odstoupením od smlouvy se tato Smlouva od okamžiku doručení projevu vůle směřujícího k odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně ruší.
- 11.3. Výpovědi či odstoupením nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklé před účinností ukončení Smlouvy.
- 11.4. Odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele – Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v těchto případech:
 - (a) Zhotovitel poruší povinnost z této Smlouvy zvlášť závažným způsobem, a to zejména pro neplnění harmonogramu nebo parametrů servisních služeb podle v Příloze č. 1 - Technická specifikace a v Příloze č. 2 – Návrh Zhotovitele;
 - (b) jestliže se Zhotovitel dostane do prodlení s prováděním předmětu smlouvy, ve vztahu k termínům provádění předmětu díla dle článku III. odst. 3.1. této Smlouvy, které bude delší než čtrnáct kalendářních dnů,
 - (c) Zhotovitel porušil některou ze svých povinností uvedených v článku VIII. Smlouvy;
 - (d) Zhotovitel porušil některý ze svých závazků dle článku VI. odst. 6.2. Smlouvy nebo se ukáže nepravdivým, neúplným či zkresleným některé z prohlášení Zhotovitele dle článku VI. odst. 6.1. této Smlouvy,
 - (e) Zhotovitel poruší povinnost mlčenlivosti dle čl. XVI odst. 16.6. této Smlouvy,
 - (f) Zhotovitel přestane být subjektem oprávněným poskytovat dodávky dle této Smlouvy.

- 11.5. V případě odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele vzniká Objednateli vůči Zhotoviteli nárok na úhradu prokázaných vícenákladů (tj. nákladů vynaložených Objednatelem nad cenu za provedení předmět díla) vynaložených na dokončení předmětu smlouvy třetí osobou a na úhradu škod vzniklých prodlením se splněním předmětu smlouvy. Nárok Objednatele účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu tím nezaniká.
- 11.6. Odstoupením od Smlouvy nebudou dotčena plnění Zhotovitele podle této Smlouvy převzatá Objednatelem před účinností Odstoupení ani povinnost Objednatele uhradit Zhotoviteli část odměny připadající na taková plnění. Objednatel si ponechá taková plnění Zhotovitele a Zhotovitel si ponechá část odměny připadající na tato plnění
- 11.7. Výpověď Smlouvy ze strany Objednatele – jestliže Zhotovitel poruší některou povinnost podle Smlouvy, může Objednatel oznámením vyzvat Zhotovitele, aby toto porušení napravil v přiměřené lhůtě stanovené jednoznačně Objednatelem s tím, že taková lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) dnů. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou alespoň tři (3) měsíce, jež počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Zhotoviteli, pokud:
- (a) Zhotovitel poruší povinnost z této Smlouvy jiným než zvlášť závažným způsobem a neprovede nápravu takového porušení povinností ani v dodatečně lhůtě stanovené Objednatelem,
 - (b) opakovaně dojde k tomu, že Zhotovitel neodstraní výpadek poskytování dodávek bez zbytečného prodlení,
- 11.8. Rozhodnutí Objednatele vypovědět tuto Smlouvu není na újmu jakýmkoli dalším právům Objednatele vyplývajícím ze Smlouvy, právních předpisů nebo vzniklým z jiného titulu.
- 11.9. Výpověď Smlouvy ze strany Zhotovitele – Zhotovitel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou dvanácti (12) měsíců, jež počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Objednateli, pokud je Objednatel v prodlení s platbou Zhotoviteli podle čl. IV této Smlouvy po dobu delší než šedesát (60) dnů od data splatnosti.
- 11.10. Zhotovitel je oprávněn vypovědět smlouvu bez udání důvodu nejdříve po uplynutí šedesáti (60) měsíců jejího trvání.
- 11.11. Rozhodnutí zhotovitele vypovědět tuto smlouvu není na újmu jakýmkoli dalším právům zhotovitele vyplývajícím ze smlouvy.
- 11.12. Zhotovitel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že Objednatel poruší povinnost z této smlouvy zvlášť závažným způsobem.

XII. Adresy pro doručování

- 12.1. Smluvní strany této smlouvy se dohodly následujícím způsobem na adrese pro doručování písemné korespondence:
- (a) adresa pro doručování Objednateli je: Bezručova 1190/19, 360 01 Karlovy Vary, datová schránka: jfvepy2
 - (b) adresa pro doručování Zhotoviteli je: : Sokolovská 996/130, 360 05 Karlovy Vary datová schránka: 8ugcxkk
- 12.2. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny sídla, a tím i adresy pro doručování, budou písemně informovat o této skutečnosti bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu. Do doby nové adresy doručování se doručuje na stávající adresy.

XIII. Doručování

- 13.1. Smluvní strany se dohodly, že doručovat si budou zejména prostřednictvím datových schránek. Jiným způsobem (osobně nebo prostřednictvím držitele poštovní licence) je doručování možné pouze v případě, že je to vzhledem ke všem okolnostem vhodnější a doručování prostřednictvím datové schránky není možné (z důvodu času nebo věcně). Smluvní strany jsou povinny udržovat nastavení své

datové schránky tak, aby doručování běžných písemností v souvislosti s touto smlouvou umožňovaly (viz § 18a odst. 1 z.č. 300/2008 Sb.). Smluvní strany jsou dále povinny zajistit, aby se do datové schránky přihlásil oprávněná osoba od podpisu této smlouvy minimálně každé tři pracovní dny. Porušení této povinnosti má pro účely této smlouvy za následek, že zásilka platí za odmítnutou, resp. že bylo doručení zmařeno.

13.2. Aniž by tím byly dotčeny další prostředky, kterými lze prokázat doručení, má se za to, že oznámení bylo řádně doručeno:

(a) při doručování osobně:

- dnem faktického přijetí oznámení příjemcem; nebo
- dnem, v němž bylo doručeno osobě na příjemcově adrese určené k přebírání listovních zásilek; nebo
- dnem, kdy bylo doručováno osobě na příjemcově adrese určené k přebírání listovních zásilek, a tato osoba odmítla listovní zásilku převzít; nebo
- dnem, kdy příjemce při prvním pokusu o doručení zásilku z jakýchkoli důvodů nepřevzal či odmítl zásilku převzít, a to i přesto, že se v místě doručení nezdržuje, pokud byla na zásilce uvedena adresa pro doručování dle článku XII. odst. 12.1., resp. 12.2. této Smlouvy.

(b) při doručování prostřednictvím držitele poštovní licence:

- se má za to, že došla zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání, a to doručování na adresy pro doručování dle článku XII. odst. 12.1., resp. 12.2. této Smlouvy.

(c) při doručování do datové schránky:

- okamžikem přihlášení oprávněné osoby do datové schránky,
- pro případ, že se do datové schránky oprávněná osoba nepřihlásí, ani čtvrtý pracovní den od dodání zprávy do datové schránky platí, že zásilka je doručena pátým pracovním dnem od odeslání analogicky podle § 570 věta za středníkem pro zmaření doručení.

13.3. Smluvní strany se dohodly, že řádné doručení Objednateli je možné pouze v úředních hodinách Objednatele.

XIV. Společná ustanovení

Pokud není v předchozích částech této Smlouvy uvedeno něco jiného, vztahují se na ně příslušné články společných ustanovení.

14.1. Smluvní strany se dohodly na tom, že jakákoliv peněžitá plnění dle Smlouvy jsou řádně a včas splněna, pokud byla příslušná částka odepsána z účtu povinné strany ve prospěch účtu oprávněné smluvní strany (věřitele) nejpozději v poslední den splatnosti.

14.2. V případě sporů souvisejících se Smlouvou se smluvní strany vždy pokusí o smírné řešení. Nedojde-li k takovému řešení a není-li dále uvedeno jinak, rozhodne o sporu místně a věcně příslušný soud Objednatele.

14.3. Smluvní strany se zavazují:

- (a) vzájemně včas a řádně informovat o všech podstatných skutečnostech, které mohou mít vliv na plnění dle této Smlouvy,
- (b) vyvinout potřebnou součinnost k plnění této Smlouvy.

14.4. Pokud kterékoliv ustanovení této Smlouvy nebo jeho část bude neplatné či nevynutitelné anebo se stane neplatným či nevynutitelným nebo bude shledáno neplatným či nevynutitelným soudem či jiným příslušným orgánem, pak tato neplatnost či nevynutitelnost nebude mít vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení Smlouvy nebo jejich částí.

- 14.5. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze písemnými oboustranně odsouhlasenými, a průběžně číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran, které musí být obsaženy na jedné listině.
- 14.6. Přílohy uvedené v textu této Smlouvy a sumarizované v závěrečných ustanoveních Smlouvy tvoří součást Smlouvy.
- 14.7. Žádná Strana neuděluje druhé Straně právo užívat její ochranné známky či jiná označení (včetně ochranných známek či označení v rámci Podniku) pro účely propagace nebo publikování bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany.
- 14.8. Smlouva nezakládá žádné zastoupení, společný podnik nebo partnerství mezi Objednatelem a Zhotovitelem. Obě Strany mohou svobodně uzavírat obdobné Smlouvy s jinými stranami za účelem vývoje, nákupu či poskytování konkurenčních produktů a služeb.
- 14.9. Žádný z vedoucích projektu či zaměstnanců nebo konzultantů kterékoliv z obou Stran není oprávněn poskytovat záruky třetím stranám, které nejsou součástí Smlouvy a obě strany prohlašují, že se nespolehlaly na žádná taková ústní či písemná prohlášení při poskytování záruk, s výjimkou oprávněných statutárních zástupců obou Stran.
- 14.10. Obě Strany svým podpisem potvrzují, že tuto Smlouvu četly, rozumí jí a souhlasí s tím, že budou jejími podmínkami vázány. Dále souhlasí, že tato Smlouva nahrazuje jakékoliv předchozí dohody mezi Stranami a je nadřazena všem předchozím návrhům ústním či písemným a veškeré další komunikaci mezi oběma Stranami vztahující se k předmětu Smlouvy.
- 14.11. Žádná ze Stran neuveřejní bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany žádné prohlášení týkající se této Smlouvy či Projektu.
- 14.12. Pokud není uvedeno jinak, není ani jedna ze Stran oprávněna jednat jménem druhé Strany či zastupovat druhou Stranu jakýmkoliv způsobem při smluvních jednáních.

XV. Autorské právo a ochrana duševního vlastnictví

- 15.1. Veškerá data zpracovávaná při poskytování služeb dle této Smlouvy jsou ve vlastnictví Objednatele; tedy Objednatel je dle dohody stran pořizovatelem příslušných databází ve smyslu § 89 Autorského zákona.
- 15.2. Dojde-li při plnění této Smlouvy k vytvoření nového díla, které může být předmětem práv k duševnímu vlastnictví, náleží osobnostní práva výlučně Zhotoviteli. Objednatel vykonává v souladu s ustanovením § 58 odst. 7 autorského zákona a podle § 58 odst. 1 autorského zákona majetková práva k dílu. 16.3. Zhotoviteli a/nebo původci Softwaru (pokud je odlišný od Zhotovitele – tedy u Licencovaných programů třetích stran) náleží autorská práva a další práva duševního vlastnictví k Softwaru.
- 15.3. Pokud Zhotovitel v průběhu plnění předmětu Smlouvy nahradí programové produkty podle odst. 1.2 novějšími, zavazuje se poskytnout odběrateli oprávnění k výkonu práva užít tyto nové programové produkty za stejných nebo výhodnějších podmínek ve vztahu k původnímu oprávnění.

XVI. Ochrana informací

- 16.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této Smlouvy:
- (a) si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“),
 - (b) mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 16.2. Strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s plněním Smlouvy získala od druhé Strany.

- 16.3. Za třetí osoby se nepovažují:
- (a) zaměstnanci Stran a osoby v obdobném postavení,
 - (b) orgány Stran a jejich členové a
 - (c) subdodavatelé Zhotovitele,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy. Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Stranám ve Smlouvě.
- 16.4. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. 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 mohli splnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
- 16.5 Smluvní strany se výslovně dohodly, že za důvěrné informace nejsou považovány informace poskytnuté v rámci veřejné zakázky tzn. zadávací dokumentace, nabídka Zhotovitele, smluvní dokumentace jakož i informace a dokumentace předané Zhotovitelem v rámci realizace předmětu plnění. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů tímto výslovně souhlasí se zveřejněním veškerých náležitostí a podmínek této smlouvy a/nebo souvisejících dokumentů a informací, včetně zveřejnění této smlouvy jako celku, v rámci informací zpřístupňovaných veřejnosti bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek, a to i prostřednictvím dálkového přístupu, zejména na webových stránkách města. V případě utajovaných příloh (například podléhajících obchodnímu tajemství) poskytovatel při podpisu smlouvy předal nabyvateli verzi strany nebo přílohy, která zůstane neveřejná – z této listiny musí být patrný alespoň obsah tohoto dokumentu.
- 16.6. Strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající ze Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se budou podílet na plnění Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění Smlouvy.
- 16.7 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, zavazuje se Zhotovitel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje po zpracovateli osobních údajů, a v případě, že v rámci plnění povinností dle této Smlouvy je Zhotovitel povinen údaje od subjektů údajů též získat, pak je povinen obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.
- 16.8. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 16.9. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- (a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - (b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - (c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - (d) po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímou od strany, jež je jejich vlastníkem.
- 16.10. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu po dobu dalších 5 let od ukončení účinnosti smlouvy. Ochrana osobních údajů třetích osob není lhůtou omezena.

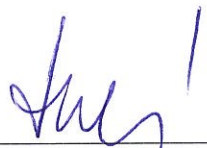
XVII. Závěrečná ustanovení

- 17.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.
- 17.2. Tato Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech vyhotoveních, z nichž tři obdrží Objednatel a jedno Zhotovitel.
- 17.3. Smluvní strany se dohodly, že v případě zániku právního vztahu založeného touto smlouvou zůstávají v platnosti a účinnosti i nadále ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají zůstat nedotčena zánikem právního vztahu založeného touto Smlouvou.
- 17.4. Součástí této Smlouvy tvoří:
- Příloha č. 1:** Technická specifikace - (Příloha ZD č. 3.a) a katalogové listy Příloha ZD č. 3.b) – jako externí příloha uložená u Objednatele
- Příloha č. 2:** Návrh Zhotovitele
- Příloha č. 3:** Nabídka Zhotovitele v rámci veřejné zakázky – jako externí příloha uložená u Objednatele
- Příloha č. 4:** Seznam kontaktních osob
- Příloha č. 5:** Zadávací podmínky Veřejné zakázky – jako externí příloha uložená u Objednatele

V Karlových Varech, dne 23.8.2018

V Buči, dne 28.8.2018

Za Objednatele

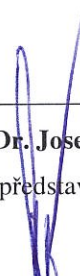


Ing. Jitka Samáková
předsedkyně představenstva

Za Zhotovitele



Martin Stejskal
místopředseda představenstva



MUDr. Josef Mašek
člen představenstva

Karlovarská krajská nemocnice a.s.
nemocnice v Karlových Varech, IČ: 263 65 804
Bezručova 1190/19, 360 01 Karlovy Vary
Tel.: 354 225 111, fax: 353 115 178
(2)

1.1 Požadavky na zabezpečení provozu

(1) Detailní návrh podmínek podpory zajištění provozu, zajišťující garantovanou úroveň služeb podpory zajištění provozu předmětu plnění včetně vazeb na stávající technologie od doby předání do plného provozu.

1.1.1 Definice

- (1) **24x7** – služba nebo zařízení je v provozu/dostupné 24 hodin a 7 dní v týdnu s garancí 95% dostupnosti
- (2) **9x5** - služba nebo zařízení je v provozu/dostupné 9 hodin denně v běžnou pracovní dobu po všechny pracovní dny v týdnu s garancí 95% dostupnosti
- (3) **BD** – Business Day – standardní pracovní den
- (4) **BE (Best Effort)** - uchazeč vyvine maximální možné úsilí na provedení požadavku a zejména na zajištění požadovaných parametrů Prvku IT v nejkratší možné době.
- (5) **Bezpečnostní incident** - stav nebo událost, která je v rozporu interní směrnici Zadavatele související s provozem ICT nebo událost, která způsobila nehodu nebo potenciálně mohla způsobit omezení případně nefunkčnost ICT. Zahrnuje též kybernetické bezpečnostní incidenty - kybernetická bezpečnostní událost, která představuje narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb a sítí elektronických komunikací.
- (6) **Běžná pracovní doba** – čas mezi 8:00 a 17:00 v Pracovní dny.
- (7) **Člověkohodina** - práce pracovníka uchazeče v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.
- (8) **Člověkoden** - práce pracovníka uchazeče v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne.
- (9) **Doba odezvy (Response time – R)** – metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servisní službu do začátku provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku. Za odezvu se považuje jakákoliv prokazatelná reakce servisního pracovníka Uchazeč směřující k odstranění Incidentu, zodpovězení Dotazu nebo přípravy Nového požadavku.
- (10) **Dotaz** – funkce v systému existuje, Prvek IT pracuje v souladu s Prováděcí dokumentací, ale pověřená osoba zákazníka s ní není dostatečně seznámena a podá Požadavek - Dotaz na Hot-line nebo HelpDesk
- (11) **HelpDesk** – nepřetržitě dostupný automatizovaný systém pro vzdálené zadávání a správu požadavků,
- (12) **Hot-line** – pracoviště uchazeče přijímající Požadavky od Zadavatele na definovaných telefonních číslech nebo elektronických komunikačních kanálech.
- (13) **Incident**- událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT, která způsobuje nebo může způsobit přerušení anebo snížení kvality této funkce.
- (14) **Priorita Incidentu** - závažnost Incidentu dle klasifikace Kontaktní osoby Zadavatele.
- (15) **Koncová zařízení** - počítače uživatelů, jejich základní programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery).
- (16) **Monitorování** – jedná se o službu nepřetržitého online monitorování systémů s upozorněním na kritické nebo neobvyklé události a provozní hodnoty Prvků IT, upozornění budou automaticky zasílána oprávněným pracovníkům Zadavatele. Součástí služby je vzdálený přístup k aktuálním i historickým údajům o stavu systému. Monitorování je souborem takových opatření, která umožňují v kterémkoli čase znát stav Systému a Systémů třetích stran, v rozsahu:
 - (a) monitoring hypervizorů a operačních systémů
 - (b) monitoring sítě a síťových propojení Systému a Systémů třetích stran
 - (c) monitoring databázových systémů
 - (d) monitoring diskových úložišť
 - (e) monitoring Prvků IT třetích stran, které mohou ovlivňovat chod Systému, pokud jsou tyto Prvky IT součástí předmětu plnění nebo mohou mít na funkci a/nebo dostupnost Prvku IT negativní vliv způsobující incident kategorie A nebo B.

Příloha č. 2

- (17) **Proaktivní monitorování** - monitorování prováděné dle charakteru provozu a činnosti Prvků IT v režimu 9x5. Při zjištění Incidentu je monitorovacím systémem a/nebo manuálně pracovníkem Uchazeče založen Požadavek a zahájeno jeho řešení podle kategorie Incidentu
- (18) **Náhradní zařízení** – zařízení podobných vlastností (parametrů).
- (19) **Požadavek** - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT.
- Požadavek může zahrnovat:
- (a) žádost o odstranění závady (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT) - Incidentu
 - (b) žádost o poskytnutí konzultace
 - (c) žádost o provedení Změny
- Požadavek může:
- (d) být zadán Zadavatelem jako jednorázový
 - (e) být zadán Zadavatelem jako opakující se činnost
 - (f) vzniknout jako výstup Monitorování
 - (g) vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT
- (20) **NBD-Next Business Day** – následující pracovní den
- (21) **Neprodleně** – bez zbytečného odkladu, s vyvinutím maximálního úsilí na zjednání nápravy nebo zajištění činnosti, nejpozději však následující Pracovní den.
- (22) **Pracovní dny** - všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8:00 do 17:00 hodin.
- (23) **Prvek IT** - zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo komunikační linka.
- (24) **Rozsah poskytovaných služeb** – specifikace Služby a kvantifikace rozsahu Služby
- (25) **Řešitel** - pracovník Uchazeče, podílející se na řešení Požadavku.
- (26) **Report** – přehledový dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.
- (27) **SLA (Service Level Agreement)** - definice kvalitativních parametrů/metrik Služby
- (28) **Správa a údržba** - provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu Prvků IT a provádění takových Změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu Prvku IT.
- (29) **Služby** – činnosti potřebné pro řádné zabezpečení podpory provozu předmětu plnění.
- (30) **Úplné odstranění závady** - se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v prováděcí dokumentaci popř. v dokumentaci Prvku IT.
- (31) **Vzdálená správa** – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny zadavatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Uchazeče.
- (32) **Vzdálený přístup** – připojení z provozovny uchazeče k zařízení zadavatele pomocí komunikační linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.
- (33) **Zprovoznění náhradním způsobem** - se rozumí zajištění základních funkcí systému, tedy dosažení stavu, kdy není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí.
- (34) **Změna** - změna parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT.
- (35) **Legislativní servis** - legislativním servisem se rozumí úprava stávající funkčnosti stávajícího systému (software), kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila zákazníka konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající systém (software) nepokrýval.

Příloha č. 2

(36) **Reklamacie** - reklamací je požadavek vznesený na přezkoumání a odstranění vlastnosti Prvku IT v čase záruční doby, která je v rozporu:

- (a) se standardní funkčností Prvku IT a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci produktu,
- (b) s funkcionalitou definovanou ve smlouvě (jejích přílohách), případně akceptačním protokolu funkcionality Prvku IT,
- (c) s platnou legislativou ČR k datu podání požadavku.

(37) **Konfigurační management** - jde o službu poskytovanou za účelem udržení aktuální technické dokumentace. V případě jakékoliv provedené změny, bude aktualizována provozní dokumentace o konfiguraci systému včetně zaznamenaných změn. Dokumentace bude uložena u uchazeče i zadavatele. Poskytuje informace o Prvcích IT a službách včetně informací o aktuálních verzích. Zahrnuje rovněž správu veškeré dokumentace ke všem prvkům infrastruktury a služeb. Obvykle je využíván automatizovaný nástroj pro sběr a aktualizaci většiny údajů v konfigurační databázi.

(38) **Patch Management** - jedná se o preventivní činnost týkající se především operačních systémů a instalace opravných balíčků, kde hlavním cílem je udržet systém v aktuálním stavu a s nainstalovanými aktuálními softwarovými komponentami.

(39) **Hotline podpora** - jde o službu zajišťující poradenství po telefonu nebo elektronické komunikaci

(40) **Maintenance** – jedná se o zajištění nových a opravných verzí software (včetně hlavních verzí), nových verzí firmware, přístupu k technické podpoře výrobce a přístupu k databázi řešených problémů.

(41) **Profylaxe** - profylaxe zahrnuje aktualizace firmware zařízení, aktualizace administrátorských nástrojů, kontrolu logů, kontrolu vytížení a využití, kontrolu kapacit.

1.1.2 Obecná pravidla provozu

(1) Provozem se rozumí chod a udržování jednotlivých částí řešení, tj. hardware, systémový software, vybrané aplikace, technické infrastruktury, aktuální dokumentace.

(2) Informační systémy zadavatele jsou provozovány v nepřetržitém provozu s výjimkou neočekávaných událostí a plánovaných odstávek.

(3) Veškeré technologie jsou umístěny v technologických místnostech KKN. Fyzický přístup do technologických místností je řízen interní směrnici. Vstup je zajištěn uzamčením místnosti standardním zámekem či elektronickým zámekem. Pravidla přístupu budou vítěznému uchazeči předána při podpisu smlouvy.

(4) Pravidelné profylaktické prohlídky probíhají v souladu s harmonogramem plánovaných profylaxí a odstávek, který je sestavován v rámci poskytování konkrétních služeb a je pravidelně předkládán ke schválení oprávněné osobě zadavatele.

(5) Zásahy, které budou prováděny mimo dobu profylaxe, jsou přednostně prováděny mimo provozní dobu příslušné služby. O nutnosti zásahů v provozní době služby rozhoduje projektový manažer uchazeče a 48 hodin předem o nich informuje uživatele. Pokud je nevyhnutelně nutné provést zásah okamžitě, operátor Helpdesku a vedoucí OIT KKN jsou o této skutečnosti neprodleně informováni.

(6) Neplánované zásahy do systému, které mohou ovlivnit uživatelské prostředí, jsou uživatelům oznámeny minimálně 1 hodinu před zahájením poskytování služby nebo činnosti.

(7) Plánované zásahy do systému, které mohou ovlivnit uživatelské prostředí, jsou uživatelům oznámeny minimálně 24 hodin před zahájením poskytování služby nebo činnosti.

1.1.3 Harmonogram poskytování služeb

(1) V průběhu poskytování služeb bude sestavován harmonogram plánu poskytovaných služeb a činností. Harmonogram bude připravován vždy na dobu nejméně 3 měsíců dopředu.

(2) Harmonogram bude obsahovat časový rozvrh služeb a činností, případně jejich částí, které mají pravidelný charakter (profylaxe, údržba apod.), případně které jsou předvídatelné (instalace patchů, upgradů atd.).

(3) Všechny provozní činnosti budou přednostně prováděny v době minimální zátěže dotčených systémů.

1.1.4 Inicializace – převzetí do provozu

- (1) Při zahájení poskytování služeb se seznámíme s jednotlivými Prvky IT, které přebírá do provozu, s jejich specifickými provozními režimy a vazbami na ostatní systémy, které mohou chod Prvků IT ovlivnit
- (2) V období iniciace zavedeme veškeré požadované služby a optimalizujeme jejich parametry s ohledem na měření SLA a jeho dodržení.
- (3) V průběhu iniciace navrhne způsob a rozsah monitorování dodaných technologií a systémů a systém monitorování zavedeme včetně napojení na naše centrální systémy.
- (4) V průběhu inicializace připravíme detailní matici potřebných přístupových účtů a požadovaných oprávnění k jednotlivým prvkům IT. Účty budou vytvářeny jmenné – pro konkrétní osoby – a ke každému požadavku na zřízení účtu bude přiložen profesní životopis osoby, pro niž má být účet zřízen - prokazují odborné kompetence odpovídající požadovaným oprávněním.
- (5) Délka období inicializace nebude delší než 3 měsíce (předpokládáme 1 měsíc), přičemž zahájení této doby se počítá od doby předání implementační části předmětu plnění do ostrého provozu.

1.2 Specifikace rozsahu požadované podpory provozu

- (1) Základní rozsah systémové podpory v rámci měsíčního paušálu:
 - (a) Pravidelné servisní prohlídky a revize předepsané výrobcí
 - (b) Průběžné monitorování Prvků IT pokrývaných touto smlouvou, popř. dalších Prvků IT, které mohou ovlivnit jejich chod a které byly identifikovány v rámci předimplementační analýzy. Počet sledovaných parametrů nebude prakticky omezen, administrátoři KKN budou mít přístup ke sledovaným parametrům v režimu čtení.
 - (c) Řešení Požadavků a Incidentů – dle podmínek SLA
 - (d) Profylaxe a patch management
 - (e) Hotline podpora v režimu 9x5
 - (f) Odborná podpora v režimu 9x5 – vzdálené konzultace pro podporované služby/produkty
 - (g) Celkový rozsah služeb Hotline a Odborné podpory v rámci měsíčního paušálu 6 hodin.
 - (h) Minimální dostupnost služeb Hotline a Odborné podpory v režimu 9x5.
 - (i) Služby Hotline a Odborné podpory budou poskytovány pro ad-hoc řešení požadavků a konzultací. Zadavatel požaduje dostupnost specialisty pro řešenou problematiku do 30 minut u služby Hotline a do 1 hodiny i služby Odborné podpory.
 - (j) Služby Hotline a Odborné podpory budou poskytovány na rámec služeb specifikovaných katalogovými listy (viz. bod (5)).
- (2) Další služby v rámci měsíčního paušálu
 - (a) Helpdeskový systém s on-line přístupem (web, e-mail) pro kompletní správu požadavků včetně uchování historie požadavků a jejich řešení.
 - (b) Servisní dispečink pro telefonické zadávání požadavků dostupný v pracovní dny 8 -17 hod.
- (3) Pro případ, že bude zadavatel požadovat služby Hotline nebo Odborné podpory podle odst. (1) písm. (g) (např. konzultace, servisní zásahy, instalace, konfigurace, řešení problémů atp.) nad rámec uvedeného rozsahu služeb zahrnutých v měsíčním paušálu (tj. nad rámec 6 hodin), budou tyto služby účtovány nad rámec paušálu dle hodinové sazby uvedené v položkovém rozpočtu (označení služby „EXP-WRK“).
- (4) Seznam prvků pokrývaných službou zabezpečení provozu je uveden v kapitole 1.2.5.
- (5) Detailní specifikace služeb a jejich rozsah pro jednotlivé kategorie prvků IT jsou v katalogových listech, v Příloze č.2 nabídky – Katalogové listy.

1.2.1 Předávání informací o poskytované službě (reporting)

- (1) Zpracujeme a poskytneme zadavateli každý měsíc souhrn informací o poskytovaných službách (report), ve kterém je popsán průběh realizace plnění za uplynulé období, včetně přehledu dodržování SLA parametrů, provedené služby a návrh doporučených opatření pro další období pro zvýšení bezpečnosti a dostupnosti systémů a prevenci incidentů.
- (2) Souhrn informací o poskytovaných službách (report) bude obsahovat informace o jednotlivých službách a jejich provádění (dle povahy jednotlivých služeb a definice dle katalogových listů služeb).
- (3) Měsíční report bude vyhotovován výhradně v elektronické formě a bude obsahovat souhrn činností provedených za vykazované období.
- (4) Report bude za příslušné období vždy obsahovat:
 - a. Informace o provedených změnách na Prvcích IT spojených s poskytováním služby.
 - b. Informace o bezpečnostních incidentech zjištěných v souvislosti s poskytováním služby.
 - c. Požadavek na součinnosti zadavatele, požadované uchazečem, k tomu, aby mohl dostat svým závazkům v poskytování předmětné služby.

1.2.2 Způsob poskytování plnění

- (1) Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
 - (a) Prostřednictvím pracovníka Uchazeče přímo na pracovišti Zadavatele
 - (b) Prostřednictvím pracovníka Uchazeče Vzdálenou správou
 - (c) Prostřednictvím pracovníka Uchazeče formou vzdálené konzultace
 - (d) Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně Zadavatele
- (2) Uchazeč provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Zadavatele, který předá Zadavateli a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány vzdálenou formou, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.
- (3) Zadavatel je povinen zabezpečit Uchazeči podmínky pro řádné plnění, zejména
 - (a) v případě Monitorování a Vzdálené správy zajistit a udržovat podmínky pro Vzdálený přístup Uchazeče k Prvkům IT,
 - (b) zajistit dostupnost nebo odpovídající zástup Odpovědné osoby Zadavatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Zadavatele a zajištění efektivní součinnosti odborných pracovníků Zadavatele,
 - (c) zajistit přístup k Provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb, včetně přístupu do prostor v objektu, kde je předmětný Prvek IT umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem,
 - (d) zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníku Uchazeče veškeré informace či přístupy potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem,
 - (e) umožnit Uchazeči v případě nutnosti a po předchozím oznámení odstavení technických prostředků z běžného provozu,
 - (f) zajistit součinnost třetí strany, jestliže je to pro provedení služby potřebné.
- (4) V případě, že nebudou uvedené podmínky Zadavatelem prokazatelně zabezpečeny, lhůta pro vyřešení případného Incidentu se zastaví a počítat se bude až po obnovení zabezpečení uvedených podmínek.
- (5) Uchazeč je v případě potřeby též z vlastní iniciativy oprávněn požádat Zadavatele o dodatečné údaje o Incidentu a o nezbytnou součinnost Zadavatele na řešení Incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení Incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb (SLA).

(6) Zadavatel je povinen

- (a) písemně či elektronicky potvrdit Uchazeči provedení služby,
- (b) zajistit zálohování dat i programů a výměnu zálohovacích médií dle zálohovacího plánu, jejich dostupnost v případě potřeby a jejich uložení na bezpečných místech tak, aby bylo nešlo k jejich ztrátě nebo poškození,
- (c) poskytovat potřebné nebo vyžádané informace a podklady včetně dokumentace k předmětnému systému nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním souvisí, nejpozději do tří (3) Pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se o obě strany nedohodnou jinak.

1.2.3 Požadavky na přítomnost pracovníků

(1) V průběhu běžné pracovní doby organizace bude v lokalitě zadavatele (on-site) přítomen technik uchazeče, který bude schopen řešit incidenty při provádění upgradů kritických prvků (disková, serverová a aplikační virtualizace, centrální síťové prvky, SQL databáze, řadiče Active Directory). Přítomnost technika vždy bude stanovena po vzájemné dohodě v předstihu nejméně 10 pracovních dnů předem.

(2) Při řešení Incidentu/vady kategorie A bude v lokalitě zadavatele (on-site) přítomen technik uchazeč, který bude schopen incident řešit a to takto:

- (a) do jedné hodiny do nahlášení incidentu zadavatelem nebo zjištění incidentu uchazečem, nelze-li incident řešit vzdáleně,
- (b) do jedné hodiny od vyžádání přítomnosti technika zadavatelem.

1.2.4 Postup při řešení požadavků

(1) Zadavatel bude Požadavek oznamovat Uchazeči bez zbytečného odkladu jedním ze způsobů a na kontaktních místech uvedených ve Smlouvě o zabezpečení provozu, kam budou mít zajištěny přístup pověřené osoby Zadavatele. Momentem nahlášení požadavku Zadavatelem na hot-line nebo zadáním požadavku do HelpDesk začíná běžet lhůta pro Dobu odezvy.

(2) Součástí nahlášení požadavku Zadavatelem musí být:

- (a) navrhovaná kategorizace a závažnost,
- (b) popis Incidentu nebo Požadavku,
- (c) jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,
- (d) kontaktní osoba.

(3) Uchazečem používaný systém pro HelpDesk pokrývá uvedené informace pro nahlášení požadavku.

(4) Incidenty budou před jejich nahlášením začleněny do skupin, viz dále a dle těchto skupin bude Uchazeč přistupovat k jejich řešení:

Incident/vada kategorie A
Prvek IT/slужba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující používání služby. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.
Incident/vada kategorie B
Prvek IT/slужba je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz.
Incident/vada kategorie C
Ostatní - drobné incidenty/vady, které nespadají do kategorií A a/nebo B a které nejsou způsobeny software třetích stran.
Incident/vada kategorie D
Incidenty/vady, které jsou způsobeny software třetích stran.

(5) Uchazeč potvrdí obdržení požadavku dle podmínek SLA a bez ohledu na způsob nahlášení provede evidenci Požadavku v systému HelpDesk a poskytne Zadavateli informace o předpokládaném způsobu řešení požadavku, požadavcích na součinnost Zadavatele a předpokládaný termín vyřešení požadavku.

Příloha č. 2

(6) Uchazeč v průběhu řešení požadavku, pokud mu to charakter požadavku a způsob řešení umožňuje, průběžně informuje Zadavatele o aktuálním stavu a případných změnách v předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínu vyřešení. V případě že Uchazeč v průběhu řešení požadavku zjistí, že se jedná o Incident, jehož zdroj je prvek třetích stran, informuje Zadavatele o této skutečnosti, předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínu vyřešení - zároveň přeřadí Incident do kategorie D a pokračuje v řešení v režimu BE (Best Effort).

(7) Zjistí-li Uchazeč v průběhu řešení Incidentu, že Incident je neodstranitelný, je v rámci Běžné pracovní doby povinen nepřetržitě pracovat na náhradním řešení a informovat o tomto stavu Zadavatele. Výskyt neodstranitelného Incidentu může být ze strany Zadavatele považován za podstatné porušení této smlouvy v případech, že Incident byl způsoben předchozím přímým jednáním Uchazeče, pokud o nich mohl mít s vynaložením veškeré odborné péče povědomost.

(8) Zjistí-li Uchazeč v průběhu řešení Incidentu, že Incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Zadavatele případně byl Incident vyvolán produkty či službami třetí osoby, je Uchazeč povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Zadavatele. Zadavatel se zavazuje bezodkladně uhradit v plné výši náklady nad rámec této smlouvy Uchazečem prokazatelně vynaložené k řešení Incidentu, přičemž samotná identifikace Incidentu je součástí plnění této smlouvy.

(9) Zadavatel je oprávněn dořešení Incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Uchazeče na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.

(10) V případě úspěšného vyřešení požadavku, je řešitel před ukončením požadavku povinen provést ověření funkčnosti služby (pokud je to možné). Iniciátora Incidentu informuje o:

- (a) čase vyřešení požadavku,
- (b) v případě Incidentu specifikuje příčinu (pokud je známa),
- (c) vyzve iniciátora k ověření funkčnosti služby.

(11) Po ověření funkčnosti ze strany Zadavatele se Požadavek považuje za vyřešený.

(12) Po vyřešení požadavku Uchazeč požadavek uzavře v systému HelpDesk a informuje Zadavatele. V případě Incidentu kategorie A zasílá návrh opatření pro snížení nebo eliminaci možnosti opakování stejného Incidentu.

(13) Zadavatel má právo ve lhůtě 10 dnů od uzavření požadavku vznést výhrady nebo připomínky ke způsobu řešení nebo k výslednému stavu Prvku IT; v takovém případě se požadavek nepovažuje za uzavřený a Strany se zavazují zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a nalezení shody nad způsobem řešení nebo výsledném stavu Prvku IT, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od výzvy kterékoliv Strany.

1.1.2. Podmínky SLA

(1) Uchazeč se zavazuje dodržovat při řešení požadavků následující parametry (SLA).

Kategorie incidentu	Garantovaná doba přijetí a akceptace hlášeného incidentu	Garantovaná doba zahájení prací na řešení incidentu po řádném nahlášení	Garantovaná doba ukončení incidentu po řádném nahlášení
A	15 min	1 hod	Nejpozději do 24 hod
B	15 min	4 hod	NBD
C	15 min	NBD	SBD
D	15 min	NBD	BE

(2) Pro předání požadavků na plnění závazků vyplývajících z SLA je požadováno použití technologie umožňující nepřetržitý dálkový přístup v českém jazyce.

(3) Servisní kalendář (časový interval poskytování služeb) je stanoven v rozsahu 9x5 (8–17) v pracovních dnech, není-li u konkrétní služby uvedeno jinak.

(4) V rámci vymezení předmětu SLA uchazeč nejlépe v technické příloze dostatečně přesně popíše, jaké služby a činnosti Zadavatele jsou pro plnění SLA zcela zásadní a kritické, respektive na jakých aplikacích a

Příloha č. 2

službách je provoz systémů závislý. Dále uchazeč popíše, jakým způsobem zajistí dosažení podmínek SLA, možnosti měření SLA a možnosti ověření dosahování SLA, které bude mít Zadavatel k dispozici.

(5) Provozní činnosti budou kontrolovány zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) v rámci systému monitoringu.

1.2.5 Seznam prvků IT

Následující tabulka obsahuje seznam Prvků IT, u nichž bude prováděno Zabezpečení provozu

Prvky IT			
Prvek	Popis	Počet	KRITICKÉ
Hardware			
1	Server	6	ANO
2	Diskové úložiště	2	ANO
3	Síťový přepínač	6	ANO
4	Optický modul	50	ANO
5	Datový rozvaděč	2	NE
6	Monitorovací systém	2	NE
7	UPS	4	NE
8	PDU	4	NE
9	NAS	1	NE
Software			
10	Systémový software - servery	6	NE
11	Systémový software - klientské licence	750	NE
12	Systémový software - terminálová klientské licence	750	NE
13	Systémový software - databázový server	4	NE
14	Zálohovací software (počet hostitelských virtualizačních serverů)	6	NE
15	Systém pro správu a evidenci majetku	1	NE
16	Systém pro správu požadavků	1	NE
17	Systém pro řízení virtuálních desktopů	1	NE

1.2.6 Záruky a servisní podmínky

(6) Záruka na veškeré servisní služby provedené v rámci zajištění provozu podpor v délce trvání 3 měsíce (není-li u konkrétní služby uvedeno jinak) od okamžiku realizace. Veškeré opravy po dobu záruky budou bez dalších nákladů pro provozovatele.

1.2 Popis nabízeného řešení

Komodita K1 - Virtualizační platforma		
Část	Parametr	Uchazeč popíše způsob naplnění tohoto povinného parametru včetně značkové specifikace nabízených dodávek
Virtualizační servery Karlovy Vary 3 kusy	Provedení	HPE DL360 Gen10 do racku, rozměr 1RU, včetně montážního materiálu do racku
	Procesor	2x procesor Xeon-G 6144 osmi-jádrový (dohromady 16 jader). Výkon systému dle www.spec.org : SPECint_rate_base2006 = 1160, SPECfp_rate_base2006 = 995
	Paměť	512 GB RAM, 2600 MT/s
	Rozšiřitelnost	rozšiřitelnost RAM. na 1TB GB bez výměny RAM modulů
	Úložiště pro operační systém	2x HPE 240GB SATA MU M.2 2280 DS SSD, provedení M.2 (nezabírá pozice pro HDD), podpora RAID 1
	HDD	8 volných pozic pro HDD, podpora SAS, SSD, všechny pozice aktivní - připojené k RAID řadiči
	RAID	řadič Smart Array E208i-a SR RAID 0,1, 10, 5, podpora SAS 12 Gb
	Napájení	2x napájecí zdroj 500W, redundance

Komodita K1 - Virtualizační platforma		
	LAN porty	LAN 4x10Gb SFP+, 4x 1Gb RJ-45, všechny s podporou virtualizace - VMware NetQueue, Microsoft VMQ. 2x SFP+ dále s podporou iSCSI včetně bootování
	USB porty	1x USB 3.0 port na čelním panelu, možnost bootování
	Vzdálená správa	Servisní modul HPE iLO s možností samostatného přístupu po management síti, možnost vzdálené klávesnice, myši a obrazovky bez nutnosti běhu OS, možnost zapínat a vypínat server, možnost bootování se vzdáleného média. Vyhrazený LAN port.
	Kompatibilita	Podpora nejrozšířenějších operačních systémů (Windows, Linux)
	Indikace	Diagnostický prvek na čelním panelu zřetelně indikující provozní stav serveru a jeho klíčových komponentů. Diagnostika včetně indikace umístění vadného či potenciálně vadného komponentu.
	Vysoká dostupnost	Podpora a licence pro clusterový provoz
	Management	Včetně potřebných management licencí
	Záruka	Záruka 36 měsíců, oprava následující pracovní den v místě instalace
Virtualizační servery	Provedení	HPE DL360 Gen10 do racku, rozměr 1RU, včetně montážního materiálu do racku
Cheb 3 kusy	Procesor	2x procesor Xeon-G 6134 osmi-jádrový (dohromady 16 jader). Výkon systému dle www.spec.org: SPECint_rate_base2006 = 1080, SPECfp_rate_base2006 = 951
	Paměť	384 GB RAM, 2600 MT/s
	Rozšiřitelnost	rozšiřitelnost RAM na 1 TB bez výměny RAM modulů
	Úložiště pro operační systém	2x HPE 240GB SATA MU M.2 2280 DS SSD, provedení M.2 (nezabírá pozice pro HDD), podpora RAID 1
	HDD	8x HDD 1,2 TB SAS 12 Gb, 10 000 ot/sec
	RAID	Řadič Smart Array P816i-a SR RAID 0,1, 10, 5, podpora SAS 12 Gb, 4 GB zálohované vyrovnávací paměti pro zápis
	Flash	Interní flash úložiště 2 TB typu NVMe SSD 2TB Intel® DC P4600 half-height PCIe 3.1 TLC umístěné v PCIe slotu, výkon 600 000/190 000 IOPS pro náhodné čtení/zápis a velikost bloku 4 kB a latence 90/40 mikrosekund pro čtení/zápis. Trvanlivost - zápis 10 000 TB
	Napájení	2x napájecí zdroj 500Wj, redundance
	LAN porty	LAN 2x10Gb SFP+, 4x 1Gb RJ-45, všechny s podporou virtualizace - VMware NetQueue, Microsoft VMQ. 2x SFP+ dále s podporou iSCSI včetně bootování
	USB porty	1x USB 3.0 port na čelním panelu, možnost bootování
	Vzdálená správa	Servisní modul HPE iLO s možností samostatného přístupu po management síti, možnost vzdálené klávesnice, myši a obrazovky bez nutnosti běhu OS, možnost zapínat a vypínat server, možnost bootování se vzdáleného média. Vyhrazený LAN port.
	Kompatibilita	Podpora nejrozšířenějších operačních systémů (Windows, Linux)
	Indikace	Diagnostický prvek na čelním panelu zřetelně indikující provozní stav serveru a jeho klíčových komponentů. Diagnostika včetně indikace umístění vadného či potenciálně vadného komponentu.
	Vysoká dostupnost	Podpora a licence pro clusterový provoz
	Management	Včetně potřebných management licencí
	Záruka	Záruka 36 měsíců, oprava následující pracovní den v místě instalace
Diskové úložiště 2 kusy	Provedení	DL380 Gen10 285FF + D3710 Enclosure do racku, rozměr. 4RU, včetně montážního materiálu do racku
	Technologie	iSCSI 10 Gb, podpora MPIO
	Virtualizace	plně virtualizované úložiště - více úložišť se chová jako jedno logické z pohledu správy i připojených zařízení, umožňuje vysokou dostupnost - failover bez přerušení provozu serverů
	HDD	53x HDD 1,8 TB SAS 12 Gb, 10 000 ot/sec
	Flash	Interní flash úložiště 8 TB, 2x SSD 4TB Intel® DC P4600 half-height PCIe 3.1 TLC výkon 600 000/200 000 IOPS pro náhodné čtení/zápis a velikost bloku 4 kB a latence 90/40 mikrosekund pro čtení/zápis. Trvanlivost - zápis 40 000 TB

Komodita K1 - Virtualizační platforma		
	Výkon	Podpora současného využití interního flash úložiště jako samostatného rychlého LUN a pro automatické ukládání často požadovaných dat ze SAS disků (tzv. storage tiering)
	Kontrolery	2 kontrolery/řadiče, každý s 4 GB zálohované vyrovnávací paměti pro zápis i čtení, backend SAS 12 Gb
	Ochrana dat interní	Hardwarový RAID. 5,6, 10
	Ochrana dat	RAIN (Redundant Array of Independent Nodes) – síťový RAID mezi úložišti 5,6,10, počet nodů 8
	Konektivita	primární 2x 10Gb SFP+, záložní 4x 1 Gb a samostatný vyhrazený port pro vzdálenou správu. Porty 2x SFP+ s hardwarovou podporou iSCSI
	Správa dat	Vestavěná podpora snapshotů, thin provisioningu, storage tieringu
	Napájení	Redundantní napájecí zdroje
	Kompatibilita	Podpora výrobce pro obvyklé virtualizační technologie – Hyper-V, VMware
	Management	Podpora automatické bezdostávkové aktualizace firmware úložiště. Požadované chování - administrátor spustí aktualizaci RAIN jako celku, systém samostatně řídí a provádí aktualizace jednotlivých uzlů bez výpadku služeb poskytovaných serverům.
	Správa	Centrální správa logického virtualizovaného úložiště pomocí grafického nástroje i CLI (příkazový řádek, skripty)
	Licence	2x HPE SV VSA 2014 50TB LTU pro každé diskové úložiště Licence a související software pro využití všech požadovaných funkcí diskového úložiště v požadované konfiguraci. Bez licenčního omezení počtu připojených serverů.
Sítové přepínače	Rozšiřující licence	3x HPE SV VSA 2014 10TB LTU – jedna licence pro každý server Cheb Licence a související software pro vytvoření dalších nodů RAIN na všech třech Virtualizačních serverech Cheb s plným využitím jejich instalované kapacity (SAS s ochranou RAID5) včetně flash. Jednotný management všech celého RAIN (5 uzlů).
	Záruka	36 měsíců, oprava následující pracovní den v místě instalace a nárok na podporu výrobce a nové verze firmware, včetně rozšiřujících licencí
	Centrální (core) přepínače - 4 kusy Typ 1, 2 kusy Typ 2	
	Provedení	Typ 1- 4x HPE 5700 40XG 2QSFP+ Switch Typ 2 - 2x HPE 5700 48G 4XG 2QSFP+ Switch do racku, rozměr 1RU, včetně montážního materiálu do racku
	Určení	L2, L3 switch (přepínač), spravovatelný
	Směrování	podpora směrování a dynamických směrovacích protokolů (RIP)
	Porty	Typ 1: 2x 40 Gb QSFP+, 40x 10 Gb SFP+ Typ 2: 2x 40 Gb QSFP+, 4x 10 Gb SFP+, 48x 1 GbE
	VLAN	podpora 256 aktivních VLAN a to včetně L3 směrovaných rozhraní
	QoS	podpora QoS (8 front na port)
	Bezpečnost	podpora 802.1x včetně dynamického přiřazování do VLAN
	Rozšířené funkce	podpora SDN (Software defined networking) – standard OpenFlow nebo obdobný
	IPV6	podpora IPv4 a IPv6 včetně směrování a QoS
	Výkon	neblokovaná architektura, přepínání a routování: Typ 1: 960 Gb/s, Typ 2: 336 Gb/s
	Stohování	podpora rozšířeného stohování po 40 Gb portech 8 přepínačů (technologie ekvivalentní s technologiemi IRF - stoh se chová jako jeden přepínač/router z pohledu správy i připojených zařízení)
	Datová centra	podpora protokolů standardu Data Center Bridging (DCB) - Priority-based Flow Control (PFC) a Data Center Bridging Exchange (DCBX)
	Redundance	Interní redundantní napájecí zdroje a rotační prvky (ventilátory)
	Linková agregace	Agregace portů napříč stohem, podpora LACP
	Správa	plná podpora CLI, SSH, SNMP 1-3, syslog, sFlow, RMON, web rozhraní

Komodita K1 - Virtualizační platforma		
	Záruka	60 měsíců, včetně nároku na opravné verze firmware, oprava do 2 pracovních dnů v místě instalace
	Přístupové přepínače - 6 kusů Typ 3, 16 kusů Typ 4	
	Provedení	Typ 3 – 6x HPE 5130 24G 4SFP+ EI Switch Typ 4 – 16x HPE 5130 48G 4SFP+ EI Switch do racku, rozměr 1RU, včetně montážního materiálu do racku
	Určení	L2, L3 switch (přepínač), spravovatelný
	Směrování	podpora směrování a dynamických směrovacích protokolů (RIP)
	Porty	Typ 3: 24x 1 GbE, 4x 10 Gb SFP+ Typ 4: 48x 1 GbE, 4x 10 Gb SFP+
	VLAN	podpora 256 aktivních VLAN, včetně L3 směrovaných rozhraní. Podpora standardu IEEE 802.1ad QinQ
	QoS	podpora QoS (8 front na port), podpora nastavení pravidel dle L2-L4 parametrů, aplikace QoS na úrovni přepínač/stohu, VLAN a portu
	Bezpečnost	podpora 802.1x včetně dynamického přiřazování do VLAN
	Řízení přístupů	Podpora ACL (access listů) pro L2-L4. Podporované typy - globální (na přepínač/stoh), VLAN, port Podpora uživatelských ACL - přiřazení dle identifikovaného uživatele
	Rozšířené funkce	podpora SDN (Software defined networking) – standard OpenFlow nebo obdobný
	IPv6	podpora IPv4 a IPv6 včetně směrování a QoS
	Výkon	neblokovaná architektura, přepínání a routování: Typ 1: 128 Gb/s, Typ 2: 176 Gb/s
	Stohování	podpora rozšířeného stohování po 10 Gb portech 8 přepínačů (technologie ekvivalentní s technologiemi VSS, IRF nebo VirtualChassis) - stoh se chová jako jeden přepínač/router z pohledu správy i připojených zařízení
	Linková agregace	Agregace portů napříč stohem, podpora LACP
	Správa	plná podpora CLI, SSH, SNMP 1-3, syslog, sFlow, RMON, web rozhraní
	Záruka	60 měsíců, včetně nároku na opravné verze firmware, oprava do 2 pracovních dnů v místě instalace
	Software pro správu přepínačů a řízení LAN	
	Provedení	2x HPE IMC Standard Software Platform with 50 user 2x HPE IMC User Access Manager Software Module with 50 user 30x HPE IMC UAM SW Mod Add 50-user E-LTU Management nástroj pro správu sítě s plnou podporou správy nabízených produktů a stávajících přepínačů - samostatný nástroj/řízení pro každou lokalitu (Karlovy Vary i Cheb)
	Virtuální prostředí	Správa virtuálních sítí vytvářených na úrovni hypervizorů (podpora Vmware, Hyper-V), přehled o spojení virtuální a fyzické vrstvy
	Rozpoznání sítě	Ruční i automatická detekce a inventarizace zařízení, mapování topologie (L2, L3, VLAN, spanning tree apod.), včetně vyhledávání
	Vizualizace	Logické pohledy (L2, L3, VLAN, virtuální šasi, stohy apod.), vizualizace topologie, vizualizace datového centra (racky, přepínače, servery, apod.), tvorba vlastních hierarchických pohledů
	Audit zařízení	Typ zařízení včetně jednotlivých komponent, verze operačního systému, sériová čísla, informace o jednotlivých portech, historický audit jednotlivých zařízení (např. přesuny), vyhledávání a historie zařízení na základě MAC, IP nebo názvu
	Správa ACL	Správa access listů, pravidel a šablon, jejich zálohování a nasazení. Podpora optimalizace - náročnosti zpracování pravidel
	Automatizace	Možnost tvorby SNMP, TELNET a SSH šablon pro hromadný přístup k zařízením
	Správa konfgurací	Zálohy a obnova konfigurace, ukládání historie, srovnávání rozdílů, auditování podle přednastavených i vlastních pravidel, centrální aktualizace firmware zařízení. Alerting při změně konfigurace prvku.
	Správa výkonu	Nástroje pro diagnostiku a plánování – summární a okamžité pohledy na provoz, trendy, sledování zátěže, dostupnost zařízení i linek, vytížení procesoru, využití operační paměti, vytížení linek. Tvorba SNMP statistik - dlouhodobých a historických i real-time grafy. Import vlastních MIB a kompilátor
	Správa VLAN	globální změna nastavení, přidávání, přiřazení portů

Příloha č. 2

Komodita K1 - Virtualizační platforma		
	API	Otevřené rozhraní pro integraci s dalšími systémy
	Logy	Bezpečnostní systém analýzy logů
	Bezpečnost	Správa přístupových oprávnění a rolí (administrator, operátor) na úrovni jednotlivých zařízení a jejich funkcí. Možnost přizpůsobení ovládacího prostředí pro každého uživatele systémem widgetů nebo obdobným.
	Alerty	Alarmy, práce se syslog a SNMP trapy včetně vytváření vlastních reakcí na události nebo notifikace ve formě emailu
	Řízení přístupů	Integrovaná podpora autentizace, autorizace a účtování (přístupů) uživatelů i koncových zařízení, integrovaný RADIUS server a databáze uživatelů a zařízení
	LDAP	Podpora LDAP (vč. Active Directory LDAP) pro synchronizaci uživatelů a skupin
	Nastavení přístupů	Nastavení síťového přístupu uživatele a zařízení podle politik pomocí přiřazení VLAN, ACL. Atributy pro definici politik IP, MAC, port, VLAN, QinQ VLAN, hostname (PC name), uživatelské jméno (z Active Directory), operační systém, typ a výrobce koncového zařízení.
	802.1X	Plná podpora 802.1X pro autentizaci
	Otisk zařízení	Podpora "otisku" zařízení - možnost vytvoření unikátního identifikátoru koncového zařízení a jeho využití v systému pro autentizaci
	Portál	Integrovaný portál pro autentizaci uživatelů i hostů, podpora úpravy vzhledu
	Hosté	Podpora autentizace hostů a řízení jejich přístupu, včetně podpory přihlášení přes QR kód
	BYOD	Integrovaná podpora BYOD (bring your own device) scénářů pro zaměstnance i hosty
	Speciální zařízení	Podpora autentizace a řízení přístupů speciálních ("nepočítačových") zařízení, např. tiskárny, modality, technologické prvky
	Kompatibilita	plná podpora stávajících i nabízených přepínačů
	Licence	Licencování pro 60 řízených přepínačů a 1500 uživatelů bez omezení počtu koncových zařízení
	Záruka	Podpora výrobce 1 rok včetně nároku na opravné verze
Optické moduly a příslušenství	SFP+ moduly přepínače	40 ks modulů SFP+ 10 Gb, singlemode do 1 km, LC konektor, včetně DMI diagnostiky pro nabízené přepínače
	SFP+ moduly přepínače	46 ks modulů SFP+ 10 Gb, multimode, LC konektor, včetně DMI diagnostiky pro nabízené přepínače
	SFP moduly přepínače	20 ks modulů SFP 1 Gb, multimode, LC konektor, včetně DMI diagnostiky pro nabízené přepínače
	SFP+ moduly servery	18 ks modulů SFP+ 10 Gb, multimode, LC konektor, včetně DMI diagnostiky pro nabízené servery
	SFP+ moduly úložiště	4 ks modulů SFP+ 10 Gb, multimode, LC konektor, včetně DMI diagnostiky pro nabízená disková úložiště
	DAC kabely	6x DAC (Direct Attach Cables) - 40 Gb k nabízeným přepínačům, délka 3 m
	Optické patch kabely	Ke každému SFP+ modulu kabel LC - LC nebo LC - SC, délka 3m. Při rozdílné ceně verzí kabelů podle konektorů kalkulovat 50:50%
	Záruka	36 měsíců
Licence systémového software	Operační systémy	6x MS Windows server 2016 (16-Core) Datacenter licence 64-bitového serverového operačního systému v aktuální verzi umožňující běh nabízených systémů na nabízených serverech. Součástí systémů bude virtualizační hypervizor včetně systémů pro správu. Každá licence umožní běh neomezeného počtu instancí nabízeného serverového operačního systému na jednom hypervizoru. Licence umožňují použití starších verzí systémů (tzv. downgrade).
	Klientské licence	750x Windows Server CAL 2016 klientské licence pro nabízené operační systémy umožňující využívat těchto systémů uživatelům celkem na 750 zařízeních.
	Terminálové licence	750x Windows RDS CAL 2016 klientské licence pro nabízené operační systémy umožňující využívat virtualizované aplikace publikované z těchto systémů na 750 zařízeních
	Databázový server	Databázový server 4x SQL Server Standard Core 2017 SNGL OLP 2Lic NL CoreLic v aktuální verzi umožňující vybudování databázového clusteru (active - passive) v licenčním režimu umožňující přístup neomezeného počtu uživatelů k databázím. Server je datově a programově plně kompatibilní se současným databázovým serverem. Licence pro 8 virtuálních procesorová jádra - každý uzel clusteru
Datový rozvadeč 2 kusy	Rozměry	42U RACK Triton Interní prostor 42U

Příloha č. 2

Komodita K1 - Virtualizační platforma		
		Vnější šířka 800 mm Vnější hloubka 1000 mm
	Provedení	serverový datový rozvaděč (rack), zatížitelnost 750 kg, kovové robustní (svařované) provedení. Seřizovací nožky pro ustavení vodorovná polohy. Provedení v souladu s ČSN, resp. IEC 62208 v platném znění.
	Barevné provedení	světlé
	Přístup	snadno (jednou osobou) odnímatelné boční panely
	Vnitřní uspořádání	6 vertikálních posuvných lišt pro upevnění zařízení
	Kabeláž	Horní a dolní kanály pro vnější kabely, vnitřní prostor pro vedení kabelů na boku racku včetně 8 vodičích ok.
	Bezpečnost	Zámky v předních i zadních dveřích, možnost výměny vložek
	Větrání	Perforované přední i zadní dveře, propustnost 85% plochy
	Uzemnění	Vodivé pospojování všech kovových částí s centrálním přípojným bodem (svorkou) pro uzemnění
	Zhášení	Rozvaděč bude vybaven samočinným zhášecím systémem FIRESTOP , který zajistí likvidaci případného požáru uvnitř rozvaděče. Systém bude využívat zdravotně nezávadné zhášecí médium FM200 - příslušný certifikát je uveden v nabídce.
	Monitorování	Zhášecí systém bude napojen na Monitorovací systém pro sledování provozuschopnosti (tlaku hasiva).
	Záruka	60 měsíců
Monitorovací systém 2 kusy	Základní funkce	19" Monitorovací systém VT825 typu RMS (rack monitoring systém) pro monitorování stavu prostředí a technologií s automatickým upozorněním na požadované stavy.
	Provedení	Rackové provedení 19", výška 1RU
	Protokoly pro monitoring zařízení	IP (ping), SNMP get (získání informací z monitorovaného zařízení)
	Monitoring prostředí	čidla teploty, kouře, zatopení (hladina vody), pohybu (PIR) a otevření dveří racku součástí dodávky
	Vstupy	4 kontakty (dry - sepnuto/rozepnuto) pro kontrolu zařízení, USB pro kameru, digitální (např. CAN) a analogové vstupy pro čidla
	Výstupy	2x 12V
	Zasílání zpráv	SNMP trap, e-mail (SMTP), SMS - interní GSM modul a zasílání notifikací přes SMS (SIM karta není součástí poptávky)
	Podmíněná sledování	podpora logických podmínek v množinách parametrů, možnost časovačů
	Ukládání logů	FTP, Syslog, interní SD karta (není součástí dodávky)
	Managemet	webové rozhraní, SNMP v.1-3
	Bezpečnost	podpora RADIUS pro ověřování uživatelů
	Rozšiřitelnost	Podpora analogových i digitálních čidel, pro celkem 20 čidel
	Záruka	Záruka 24 měsíců
UPS	Provedení	Eaton 5PX 3000 VA Netpack do racku 19", 2RU
	Elektrické provedení	Jmenovité napětí 230 V, jednofázová na vstupu i výstupu
	Výkon (VA/W)	3000/2700
	Technologie	interaktivní s vysokou frekvencí, čistý sinusoidový průběh výstupního napětí vhodný pro serverové technologie
	Regulace napětí	možnost snížení i zvýšení napětí
	Účinnost	98 %, účinník 0,9
	Kapacita	Standardní doba běhu na baterie 10 min. při 50% zátěži

Komodita K1 - Virtualizační platforma		
	Vstup	IEC C20 nebo obdobný, standard pro EU
	Výstupy	8x IEC C13 a 1x IEC C19, standard pro EU
	Segmenty	2 nezávislé napájecí segmenty automatického postupného odstavování a nabíjení připojených zařízení. Dálkové ovládání segmentů přes LAN.
	Diagnostika	vestavěný úplný systémový autotest, možnost automatického plánovaného provádění
	Servis	Baterie jsou vyměnitelné za chodu, aniž by bylo nutné odstavovat připojená zařízení.
	Nabíjení	Inteligentní, vícefázové, nabíjení pro prodloužení životnosti baterie
	Rozšíření	Podpora externích bateriových modulů pro zvýšení kapacity -200 min. při 50% zátěži
	Komunikační porty	RS-232, USB, LAN RJ-45 pro management a automatické řízení zálohovaných zařízení
	Komunikace LAN	podpora http/s, SNMP s podporou standardní UPS MIB, SMTP, automatické zasílání pravidelných reportů
	Stavové informace	Grafický displej pro rychlé informace o stavu UPS, parametrech zátěže a pro konfiguraci.
	Řízení	Schopnost dálkového ovládání a restartování chráněných zařízení přes síť, korektní shutdown operačních systémů
	SW kompatibilita	UPS je plně podporovaná výrobcem pro použití ve virtualizačních prostředích VMware a Microsoft Hyper-V, příslušný SW bude součástí dodávky
	Alerty	Real-time e-mailová upozornění na události
	Bezpečnost	Kontakty pro rychlé nouzové odstavení nouzovým tlačítkem (RPO - Remote Power Off)
	Záruka	Záruka 36 měsíců v místě instalace
PDU 4 kusy	Provedení	APC RackPDU 2G, Switched, ZeroU,20A/208V,16A/230V. Rackové provedení, svislá montáž (nezabírá RU)
	Základní funkce	Rozvod elektrické energie uvnitř rozvaděče (racku), měření celkových elektrických parametrů a ovládání jednotlivých zásuvek
	Zásuvky	výstup 20x IEC C13 + 3x IEC C19, vstup kompatibilní s nabízenou UPS (IEC C20)
	Elektrické parametry	jednofázový, 230V, 16A
	Komunikace LAN	možnost propojení a společného řízení PDU, protokoly http/s, ssh, SNMP, telnet. SMTP a SNMP zasílání informací
	Řízení zásuvek	Zpoždění při zapnutí i vypnutí zásuvky, volitelné automatické zpoždění při převedení napájení, možnost vzdáleného řízení přes http, SNMP
	Skupiny zásuvek	Vytváření skupiny zásuvek i napříč více propojených PDU, společné ovládání skupiny
	Bezpečnost	Možnost nastavení uživatelských oprávnění pro ovládání jednotlivých zásuvek či skupin
	Stavové informace	integrovaný grafický displej pro rychlý přehled o stavu napájení a zátěži
	Měřené parametry	napětí, okamžitý proud a odběr (příkon), kumulativní odběr za období
	Ochrana	Vestavěná ochrana proti přetížení, automatické upozornění při přetížení
	Záruka	24 měsíců
Napájecí kabely	40 kusů UPS/PDU => zařízení	IEC C14 - IEC C13, 2 metry
	4 kusy UPS => PDU	IEC C20 - IEC C19, 2 metry
	Záruka	24 měsíců

Komodita K2 - Zálohovací systém		
Část	Parametr	Uchazeč popíše způsob naplnění tohoto povinného parametru včetně značkové specifikace nabízených dodávek

Komodita K2 - Zálohovací systém		
Sítové úložiště NAS pro ukládání záloh 1 ks	Provedení	Synology RS3618xs Rack Station + Synology RX1217 - expanzní jednotka do racku (19"), 4RU, včetně montážního materiálu do racku
	HDD	24 pozic pro HDD
	Rozšiřitelnost	na 36 HDD – druhá externí police
	Hot-swap	Disky vyměnitelné za chodu.
	Kapacita	Osazeno 24x WD4002FYYZ Gold 4TB HDD SATAIII/128MB cache, 7200 otáček/min - určené pro nonstop provoz v NAS či diskových polích, podporované výrobcem NAS.
	Konektivita	2x SFP+ a 4 x 1 GBit Ethernet port s podporou agregace linek, loadbalancingu a redundance.
	Výkon	Rychlost zápisu 2022 MB/sec při RAID5 a SMB/CIFS (bez šifrování)
	Kompatibilita	Plná podpora Microsoft Hyper-V a Windows ADS a ACL.
	Komunikace LAN	Sítové protokoly CIFS, WebDAV, iSCSI, SSH, SNMP, http/s
	UPS	Podpora korektního vypnutí signálem z UPS přes LAN při výpadku napájení
	Paměť	Paměť RAM pro systém a cache 4 GB
	Podpora SSD	Podpora SSD disků pro ukládání dat a s možností využití SSD jako čtecí a zápisové cache rotačních disků
	Bezpečnost	Integrované hardwarové šifrování AES
	SFP+	včetně 2x SFP+ modulu 10 Gb, singlemode, konektor LC a kabelů LC-LC 3 metry
	Ochrana dat	Integrované typy ochrany dat RAID 1, RAID 5, RAID 6, RAID 10
	Záruka	Záruka 60 měsíců včetně HDD v místě instalace
SW licence zálohovacího software	Licence	12x Veeam Backup & Replication Enterprise Licence zálohovacího software pro všechny nabízené servery (6 ks) bez omezení počtu zálohovaných virtuálních serverů a objemu dat.
	Efektivita ukládání dat	Integrované technologie komprimace a deduplikace.
	Nároky na správu	„Bezagentové“ řešení – bez instalace agentů do zálohovaných virtuálních serverů či aplikací
	Replikace	Možnost replikace virtuálních strojů na jiný virtualizační nod za chodu serveru
	Řízení replikací	Integrované řízení přechodu provozu na replikované servery (fail-over) a zpět (fail-back) včetně automatických zpětných dosynchronizací
	Ochrana dat	Provádění datové konzistentních záloh hlavních serverových aplikací – Microsoft SQL server, Active Directory, souborové systémy – bez nutnosti odstávky aplikace
	Integrita záloh	Automatické ověřování integrity zálohy spuštěním zálohovaného serveru přímo ze zálohy v izolovaném prostředí
	Podpora WAN	Možnost plnohodnotné replikace přes WAN pro replikaci virtuálních serverů do vzdálených lokalit
	Snapshoty	využívání snapshotů, zálohování pouze dat změněných od poslední úspěšné zálohy
	Kompatibilita	Podpora operačních systémů Windows a Linux v zálohovaných virtuálních serverech
	Uložiště záloh	Možnost ukládání záloh na diskový prostor, síťové úložiště a páskovou jednotku/knihovnu
	Podpora DR (disaster recovery)	Možnost nouzového spuštění zazálohovaného virtuálního serveru ze souboru zálohy bez nutnosti obnovy
	Správa	Vytváření a správa úloh (zálohování, obnova apod.) pomocí průvodců
	Správa	Automatický reporting úspěšných i neúspěšných úloh
	Obnova dat	Běžné úlohy obnovy (obnovení souboru, databáze SQL, objekty Active Directory) provádět pomocí průvodců i na úrovni jednotlivých objektů (např. jeden účet Active Directory, jeden soubor apod.) přímo do původního umístění
	Fyzické počítače	Integrované zálohování fyzických počítačů (klíčových pracovních stanic) a serverů s operačními systémy Windows a Linux. Bez omezení počtu zálohovaných systémů a objemu záloh. Pro tuto funkci je přípustné použití agentů.
	Reporty	Reporty včetně historie
	Záruka	Záruka 12 měsíců včetně nároku na opravné verze software

Komodita K3 - Systém pro správu a evidenci majetku		
Část	Parametr	Uchazeč popíše způsob naplnění tohoto povinného parametru včetně značkové specifikace nabízených dodávek
Správa a evidence majetku	Základní požadavky	ALVAO Asset Management 10.1 - Systém pro správu a technickou provozní evidenci veškerého počítačového i ostatního majetku (aktiva). Systém bude určený technicky i licenčně pro podnikové nasazení s profesionální podporu výrobce
	Podpora procesů dle ITIL	Systém pokrývá následující procesy dle doporučení ITIL: - Asset and Configuration Management - Software Asset Management
	Implementované procesy a funkce	Z procesu Asset and Configuration Management budou implementovány následující funkce: - podpora správy konfigurační databáze, bude uchovávána historie konfiguračních položek - podpora automatizace zjišťování informací o konfiguračních položkách hardware Z procesu Software Asset Management budou implementovány následující funkce: - řízení životního cyklu spojeného se softwarovými aktivy - automatické zjišťování informací o konfiguračních položkách software - automatizovaná podpora operativní práce IT správců spojená s řešením a udržením softwarové a licenční čistoty.
	Typy majetku	Systém umožňuje evidovat a spravovat libovolný druh majetku, kromě IT zařízení vozidla, nemovitosti, vybavení kanceláří, pracovní prostředky a nástroje apod.
	Automatický sběr dat	Systém umožňuje automatický neinvazivní (bezagentový) sběr údajů o hardware a software z počítačů
	Neznámý software	Automatické odeslání vzorků nerozpoznaného software výrobcí k analýze a automatické stažení aktualizovaných signatur pro rozpoznávání.
	Mobilní zařízení	Počítače umístěné mimo LAN zadavatele budou se systémem komunikovat zabezpečeným protokolem prostřednictvím internetu bez nutnosti použití VPN
	Vizualizace	Grafické zobrazení evidovaného majetku a dalších hlavních struktur/objektů systému (např. organizační jednotky, skupiny uživatelů) v hierarchické struktuře. Struktura je volně upravitelná podle potřeb Zadavatele
	Řízení oprávnění	Systém umožňuje nastavit oprávnění na úrovni vlastností objektů - zamezit zobrazení pořizovací ceny uživatelům
	Rozšiřitelnost	Systém umožní přidávat do systému libovolné objekty a přidávat k těmto objektům libovolné vlastnosti.
	Dokumenty	V systému je možno ukládat libovolné elektronické dokumenty (faktury, licenční certifikáty apod.) a tyto dokumenty propojit s konkrétním objektem nebo více objekty.
	Platnost dokumentů	Dokumenty je možno v systému zneplatnit (v systému zůstanou zachovány)
	Dědičnost	Systém podporuje dědičnost vlastností objektů
	Protokoly	Předpřipravené podpisové protokoly pro formální úkony při správě majetku (předání/převzetí/převod).
	Zabezpečení přístupu	Zabezpečený přístup do aplikace včetně integrovaného přihlašování do uživatelského prostředí i u konzol, řízení oprávnění přístupu k informacím.
	Historie záznamů	Systém umožňuje automaticky evidovat změny provedené s jednotlivými objekty. Rozsah změn přesuny, instalace, předávací protokoly včetně informace kdo, kdy změnu provedl.
	Reporty	Systém umožňuje vytváření vlastních pohledů, filtrů a exportů do Microsoft Excel.
	Zaměstnanecký portál	Umožňuje zaměstnancům kdykoli zobrazit aktuální stav svěřeného majetku prostřednictvím webového prohlížeče
	Intuitivní ovládání	Snadná orientace v přehledech majetku, možnost přetahování položek myši, podpora kontextových menu pro rychlé úpravy a eliminaci chyb
	Lokalizace	Rozhraní systému pro uživatele i správce bude plně lokalizováno do českého jazyka
	Vyhledávání	Integrované vyhledávání a filtrování
	Automatické názvy	Systém umožňuje automatické pojmenovávání spravovaných zařízení, pomocí definice (přednastavení) číselné řady.

Komodita K3 - Systém pro správu a evidenci majetku		
	Řízení změn konfigurace	Systém umožňuje evidenci konfigurace systémů a zařízení.
	Vzdálená správa	Systém umožňuje integrovat s nástroji pro vzdálenou správu počítačů - Vzdálená plocha Windows, VNC a Microsoft Management Console
	Elektronické protokoly	Elektronické předávací protokoly včetně elektronického schvalování a potvrzování protokolu (uživatelé potvrzený souhlas s obsahem). Výsledné protokoly ukládané ve formátu PDF.
	Elektronická inventura	Integrovaná elektronická inventura - zaměstnanci explicitně potvrdí v prostředí portálu trvalou existenci a používání svěřeného majetku. Hromadná kontrola inventur správcí majetku.
	API	Systém umožňuje rozšíření pomocí otevřeného rozhraní API na bázi webových služeb.
	Import	Systém umožňuje import majetku ze souborů csv
	Správa uživatelů	Systém bude integrován s Active Directory, bude přebírat uživatele včetně jejich vlastností a organizační hierarchie (nadřazený/podřazený)
	Rozšiřitelnost	Systém je možno licenčně nebo standardními doplňkovými moduly (ne programovými úpravami) rozšiřitelný o podporu provádění inventarizace majetku s využitím mobilních čteček se skenerem čárových kódů
	Ukládání dat	Využití databáze MS SQL pro ukládání dat.
	ITIL	Nabízená hlavní verze systému je certifikována na shodu se standardy ITIL 2011. Plnění požadavku bude prokázáno certifikátem způsobilé certifikační autority přiloženým k nabídce – Příloha č.4
	Licence	Licence umožňuje spravovat 750 počítačů a serverů a 25 000 ostatních aktiv. Poskytnutá licence bude trvalá
	Záruka	Záruka včetně nároku na opravné verze a aktualizace signatur pro rozpoznání hw a sw 12 měsíců.
Správa a evidence majetku - záznam událostí a logů	Základní funkce	Rozšíření ALVAO o modul logování – AC GreyLog - Sběr, ukládání a správu provozních a bezpečnostních informací a událostí spravovaného ICTM majetku (systémů a aplikací)
	Protokoly sběru logů	netflow či kompatibilní, syslog, TCP, UDP, HTTP, AMQP, JSON
	Zdroje logů	REST API, textové soubory, Radius, Active Directory, MS SQL databáze, Windows Event Log - včetně rozšířených "Applications and Services Logs", síťové prvky - syslog a netflow, ostatní aktivní prvky - syslog, SNMP trap
	Parsování logů	Integrovaný nástroj pro parsování logů. Možnost nahrání části logu, online vytváření parseru a snadné testování výsledku. Podpora vytváření opakovaně použitelných vzorků - např. definice IP adresy regulárním dotazem apod.
	Retence	Uchovávání logů 6 měsíců, automatická retence logů a indexů
	Geolokace	Podpora automatické doplňování logů o informaci o lokalitě podle IP adresy
	Rozšíření logů	Podpora rozšíření logů o vlastní statické a dynamické (kalkulované) položky integrovanými prostředky.
	Rozšiřitelnost	Podpora snadného rozšíření funkčnosti pomocí plug-inů nebo modulů
	Bezpečnost	Podpora šifrované komunikace se zdroji (SSL apod.), ověřování zdrojů (TLS apod.)
	Výkon	Více než 1000 EPS (event per second) a 5000 FPM (flows per minute), není licenčně omezeno
	Dashboardy	Uživatelské vytváření dashboardů (pracovních desek) včetně možnosti využití grafických prvků (grafy, mapy, histogramy apod.) i strukturovaných dat (tabulek)
	Export dat	Export dat do csv a/nebo xls - výsledky hledání
	Kanály	Možnost vytváření kanálů - datových sad či toků - na základě pravidel (logických podmínek) a to i napříč různými zdroji. Podpora dalšího zpracování - tvorba alarmů, zobrazení na dashboardu, online odeslání do nadřazeného systému apod.
	Alerty, notifikace	Podpora vytváření alertů - překročení okamžitých či kumulovaných hodnot, zasílání upozornění
	Vyhledávání	Rychlé a intuitivní vyhledávání v záznamech napříč všemi zdroji i při velkých objemech dat (řády TB). Jednoduchý dotazovací jazyk. Rychlá vyhledávání či filtrování bez tvorby dotazů - např. výběrem v kontextovém menu vybraného pole uloženého záznamu.
	Ovládání	Intuitivní grafické rozhraní
	Ukládání dat	Do databáze

Komodita K3 - Systém pro správu a evidenci majetku		
	Výstupy	Možnost výstupů do nadřazeného systému, např. pro účely vzdáleného expertního dohledu. Zabezpečený přenos vhodným protokolem
	Záruka	Záruka včetně nároku na opravné verze 12 měsíců.

Komodita K4 - Systém pro správu požadavků		
Část	Parametr	Uchazeč popíše způsob naplnění tohoto povinného parametru včetně značkové specifikace nabízených dodávek
Systém pro správu požadavků a řízení procesů	Základní požadavky	ALVAO Service Desk 10.1 Systém bude poskytovat alespoň následující funkčnost: • Technologická podpora pro řízení interních služeb a procesů • Podpora uživatelů • Řízení externích dodavatelů IT služeb. • Jediné centrální místo hlášení a řešení servisních požadavků
	Podpora procesů dle ITIL	Systém pokrývá následující procesy a funkce dle doporučení ITIL: • Service Desk • Incident Management • Request Fulfillment • Change Management • Service Catalog • Asset and Configuration Management
	Implementované procesy a funkce	Z procesů ITIL, které navržený systém podporuje (viz výše), budou v rámci projektu realizovány procesy a funkce: • Service Desk - řízení požadavků koncových uživatelů ICT služeb • Incident Management - řízení rychlého řešení výpadků nebo nestandardních stavů v infrastruktuře. Napojení na monitoring provozních stavů ICT infrastruktury • Request Fulfillment - standardní proces řízení požadavků na služby. Zpracovány budou služby: - Mobilní telefony – včetně veškerých souvisejících podslužeb – de/aktivace roamingu, blokáce/výměna SIM, žádost o datový balíček, ztráta zařízení, de/aktivace služeb, požadavek na přístroj či jeho opravu, obecné požadavky - Počítače a koncová zařízení (tiskárny, skenery) – rozsah navrhne uchazeč dle „best practice“ - Provedení změny v NIS (Nemocniční informační systém) – 10 služeb vyžadujících provedení a záznam do NIS (např. zneplatnění hospitalizace, odblokování pacienta na oddělení, změna data propuštění pacienta, zrušení laboratorní výsledku a další dle doporučení uchazeče) – sestavení konečné sady služeb bude součástí předimplementační analýzy - Nástup zaměstnance - komplexní požadavek - řízení procesu nástupu zaměstnance včetně automatického vytvoření, spuštění, schvalování a potvrzení jednotlivých kroků (např. zajištění techniky, zdravotní prohlídka, vstupní školení) . Služba bude vytvořena pro 2 vzorové pracovní pozice/role. - Správa vozového parku. • Change Management - standardní proces řízení životního cyklu změn, včetně předávání HW a SW s podporou schvalování. • Service Catalog – vytvoření katalogu služeb pro naplnění výše definovaných požadavků
	Katalog služeb	Logicky a přehledně strukturovaný katalog služeb. Katalog bude ve stromové struktuře členěn na jednotlivé oblasti/kategorie (Správa vozového parku, IT, Lidské zdroje atd.) a každá oblast bude obsahovat samostatný podstrom. Počet oblastí a služeb není licenčně omezen.
	Služby	Pro každou službu v katalogu služeb bude možno plně definovat vstupní zadávací formulář včetně tvorby vlastních položek.

Komodita K4 - Systém pro správu požadavků		
	Uživatelská přívětivost	Katalog služeb bude uživatelům přístupný prostřednictvím uživatelsky přívětivého a intuitivního grafického rozhraní. Prostředí bude odpovídat moderním trendům a zvyklostem - přehlednost, rychlá orientace bez nutnosti čtení textů, využití piktogramů či ikon, kontextové nápovědy. Vhodné pro použití na mobilních (dotykových) zařízeních
	Automatické přidělení požadavku	Výběrem služby z katalogu služeb bude automaticky bez dalšího výběru či zadávání automaticky přidělena skupina řešitelů a parametry SLA (Service Level Agreement).
	SLA	SLA je automaticky přiděleno jako vlastnost dané služby kombinovaná s uživatelem – pro stejnou službu může být různým uživatelům automaticky přiděleno různé SLA.
	Nastavení priority	Podpora nastavení priority řešených požadavků.
	Lokalizace	Lokalizované uživatelské rozhraní.
	Reporty	Integrované generování a tisk reportů.
	Zasílání reportů	Podpora automatického zasílání reportů emailem.
	Šablony reportů	Podpora tvorby a úprav předpřipravených šablon pro automatické reporty.
	Znalostní databáze	Integrovaná znalostní databáze s možností její aktualizace.
	Zabezpečený přístup	Zabezpečený přístup do aplikace včetně integrovaného přihlašování do uživatelského prostředí i konzol prostřednictvím účtu Active Directory, řízení oprávnění přístupu k informacím.
	Portál	Integrovaný portál pro zaměstnance (vidí své požadavky) a manažery/nadřízené (vidí požadavky podřízených).
	Active Directory	Nativní integrace se stávající Microsoft Active Directory pro správu uživatelů a oprávnění. Automatické přihlašování do aplikace.
	Active Directory - metadata	Automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného.
	Integrace s nástroji pro správu pracovních stanic	Integrace s nástroji pro správu pracovních stanic (VNC, RemoteDesktop).
	Integrace s poštovními servery	Integrace s poštovními servery integrace se stávajícím IceWarp pro automatické vyčítání e-mailů a zakládání nových požadavků či nových záznamů k stávajícím požadavkům.
	Integrace s majetkovým systémem	Požadavky bude při zadávání možno provázet s konkrétním majetkem ze Systému pro správu a evidenci majetku (Komodita K3) předěleným uživateli. Požadavek bude evidován v evidenci historie Systému pro správu a evidenci majetku.
	Pracovní postupy (workflow)	Podpora tvorby workflow pro řešení požadavků včetně požadavků typu nadřízený / podřízený požadavek
	Skripty	spouštění vlastních skriptů v průběhu řešení workflow
	Automatizace	Podpora vytváření a spuštění akcí na základě událostí - vytvoření, úprava, zrušení požadavku.
	Pravidelné požadavky	Podpora tvorby šablon libovolných úkolů a plánování jejich pravidelného automatické zakládání.
	Eskalace, zastupitelnost	Podpora nastavení eskalačních pravidel a cesta, podpora nastavení zastupitelnosti řešitele
	Vyhledávání	Fulltextové vyhledávání napříč požadavky
	Pohledy	Podpora definování vlastních pohledů a filtry nad požadavky uživateli.
	Komplexní požadavky	Podpora komplexních požadavků - jeden požadavek automaticky generuje související další požadavky v závislosti na stavu vyplnění údajů v požadavku. Přehledná kontrola plnění požadavků.
	Plánování	Operativní načítání emailů z poštovního klienta (ze stávajícího Microsoft Outlooku) a plánování schůzky nebo úkolu do kalendářů.
	Založení požadavku e-mailem	Podpora automatického založení požadavku strukturovaným e-mailem
	Export dat	Možnost exportu dat do Microsoft Word, Excel.
	Ukládání dat	Využití databáze MS SQL pro ukládání dat.
	Rozšiřitelnost	Systém je licenčně nebo standardními doplňkovými moduly (ne programovými úpravami) rozšiřitelný o možnost integrace s telefonní ústřednou

Příloha č. 2

Komodita K4 - Systém pro správu požadavků		
	API	Systém umožňuje rozšíření pomocí otevřeného rozhraní API na bázi webových služeb.
	ITIL	Nabízená hlavní verze systému je certifikována na shodu se standardy ITIL 2011. Plnění požadavku je prokázáno certifikátem způsobilé certifikační autority přiloženým k nabídce – Příloha č.4
	Licence	Systém bude licencován pro 1200 uživatelů (včetně správců)
	Záruka	Záruka včetně nároku na opravné verze 12 měsíců.

Komodita K5 - Systém pro řízení virtuálních desktopů		
Část	Parametr	Uchazeč popíše způsob naplnění tohoto povinného parametru včetně značkové specifikace nabízených dodávek
Ověřovací platforma	Obecné požadavky	2x Imprivata New Virtual Appliance (VIR-APP) Platforma pro zajištění centrálních (serverových) služeb vícefaktorového a jednotného (SSO - single sing-on) ověřování
	Klientské systémy	Podpora desktopových a serverových Windows OS (verze 7/2008 a vyšší) a Linuxu
	Vysoká dostupnost	Vysoce dostupná architektura z 2 automaticky zastupitelných prvků (cluster apod.) s jednotnou správou celého řešení
	Virtualizace	Podpora provozu ve virtuálním prostředí nabízené serverové virtualizace
	Bezpečnost	Ověřování administrátorských účtů vůči Active Directory
	Adresářové služby	Podpora běžných adresářových služeb - Active Directory, NetWare NDS/eDirectory
	Bezpečná komunikace	Komunikace mezi jednotlivými komponenty řešení (klient, server, adresářová služba apod.) je šifrována (SSL či kompatibilní)
	Licence	Pro neomezený počet ověřovaných uživatelů.
	Záruka	Záruka včetně nároku na opravné verze 12 měsíců.
Vícefaktorové ověřování	Obecné požadavky	Zajištění ověření uživatele pro přihlášení k pracovní stanici (PC nebo tenký klient) s využitím více faktorů
	Ověřovací metody	Imprivata SSO, AM a VDA pro 400 uživatelů Podpora autentizačních předmětů (kontaktní čipové karty, bezkontaktní karty, USB a bezkontaktní tokeny), biometrických prvků (otisk prstu), kombinace jméno/heslo (s vazbou i bez vazby na Active Directory), PINu a jejich vzájemných kombinací.
	Dynamické ověřování	Podpora konfigurace podmínek pro využití vícefaktorového ověřování - např. dvoufaktorové ověřování povinné jen při prvním přihlášení v daném dni (pro další přihlášení postačí jeden faktor) apod.
	Virtualizované aplikace a desktopy	"Bezešvá" integrace přihlašovacího procesu bez nutnosti opakovaně zadávat přihlašovací údaje a potvrzovat připojovací dialogy s nejběžnějšími produkty pro virtualizaci aplikací a desktopů (Microsoft Remote Desktop Services, Citrix XenApp/XenDesktop)
	Tenčí klienti	Podpora náhrady běžného uživatelského rozhraní tenkého klienta přihlašovací obrazovkou pro vícefaktorové ověřování
	Scénáře	Podporované scénáře použití "Koncová stanice v roli kiosku", "Rychlé střídání uživatelů u koncové stanice", "Uživatel přecházející mezi koncovými stanicemi". Koncovou stanicí může být tenký klient i běžný počítač s OS Windows/Linux.
	Licence	Pro 400 uživatelů
	Záruka	Záruka včetně nároku na opravné verze 12 měsíců.
Jednotné přihlašování	Obecné požadavky	Imprivata SSO, AM a VDA pro 400 uživatelů Podpora jednotného (SSO) automatického přihlášení uživatele do libovolných desktopových aplikací včetně jejich automatického spuštění pro přihlášení do operačního systému.
	Podporované aplikace	Podpora SSO do různých typů aplikací - Windows aplikace, webové aplikace včetně Java aplikací, terminálové aplikace používající znakové rozhraní apod. Funkčnost nesmí vyžadovat úpravu aplikací.
	Bezpečnost	Přihlašovací údaje do aplikací jsou dostupné jen příslušnému uživateli. Přihlašovací údaje budou ukládány v ověřovací platformě a být centrálně dostupné na libovolném koncovém zařízení (počítač, tenký klient) v síti.
	Profily	Intuitivní podpora vytváření a správu předpisů (profilů) pro jednotlivé aplikace (bez psaní kódu, používání řádkových příkazů apod.). Vytvořené předpisy (profily) aplikací je možné přidělovat uživatelům na základě členství v Active Directory skupinách.
	Licence	Pro 400 uživatelů
	Záruka	Záruka včetně nároku na opravné verze 12 měsíců.
Kancelářská sada	Obecné požadavky	100x Office Standard 2016 Kancelářský balík - textový a tabulkový editor, groupwarový klient, editor prezentací. Společný instalační program s možností konfigurovatelné automatické bezobslužné instalace.

Komodita K5 - Systém pro řízení virtuálních desktopů		
	Automatizace	Automatická konfigurace groupwarového klienta na základě přihlášeného uživatele a komunikace s groupwarovým serverem
	Datové zdroje	Podpora externích datových zdrojů tabulkovým editorem, včetně podpory Microsoft SQL serveru a jeho analytických (OLAP) a BI (Business Intelligence) funkcionalit.
	Editace PDF	Podpora editace PDF formátu
	Kompatibilita	Provoz v prostředí nabízené aplikační virtualizace, plná kompatibilita s formáty Open XML a doc, xls, ppt.
	Správa	Centrální správa kancelářského balíku pomocí Skupinových politik (Group policy) nebo obdobné technologie
	Licence	Pro 100 uživatelů, licenční podpora provozu v prostředí virtualizovaných aplikací
	Záruka	Záruka včetně nároku na opravné verze 12 měsíců.
Čtečky bezkontaktních karet 400 ks	Provedení	Čtečka OMNIKEY 5022 CL externí, připojitelná přes USB
	Standardy	podpora obvyklých standardů 13,56 MHz - MIFARE (Classic, Ultralight, Ultralight C / Plus), DESFire, DESFire EV1, DESFire EV2, iCLASS. Čtení i zápis
	Napájení	USB
	Kompatibilita	Windows 7 a vyšší (32 a 64 bit), Linux, MacOS
	Kompatibilita	s nabízenými tenkými klienty a systémem při řízení virtuálních desktopů
	Záruka	24 měsíců

Komodita K6 - Koncová zařízení		
Část	Parametr	Uchazeč popíše způsob naplnění tohoto povinného parametru včetně značkové specifikace nabízených dodávek
Tenký klient 100 kusů	Provedení	HP t530 W10P 32GF/4GR Pasivní provedení bez rotačních dílů (HDD, ventilátor apod.), možnost umístění "nastojato" i "naležato"
	Rozměry	20 x 20 x 3,5 cm
	Porty	6x USB, z toho 4x USB 3.1 a 2x USB na čelním panelu, audio - mikrofon a sluchátka, 2x Display Port 1.2, LAN RJ-45 1 Gb s podporou WoL (wake on line)
	Výkon	64 bit CPU, HD grafický čip, RAM DDR4 4 GB, interní flash úložiště 32 GB
	Grafika	rozlišení 4K (3840 x 2160), podpora dvoumonitorového provozu
	Kompatibilita	Microsoft RDP; Remote FX; Citrix ICA, Citrix HDX, VMware PCoP, podpora nabízených verzí virtualizačního software
	Bezpečnost	Podpora 802.1X
	Šifrování	Integrovaný TPM čip
	Operační systém	Windows 10 IoT a vyšší
	Ochrana	Ochrana proto odcizení Kensington lock nebo obdobný
	Spotřeba	do 10W
	Rozšiřitelnost	sériový port, WiFi včetně antény. Vše interní nebo pevně spojené se šasi - ochrana proti odcizení
	VESA	Podpora standardu VESA pro montáž na monitor či zeď
	Periferie	včetně klávesnice s CZ rozložením kláves a optické myši
	Záruka	36 měsíců s opravou v místě instalace včetně nároku na opravné verze firmware
Monitor 100x	Rozměry a formát	100x HP E243 23.8" IPS 1920x1200/250/1k:1/ VGA/ DP/ HDMI/7m 23,8", 16:9 - viditelná plocha

Komodita K6 - Koncová zařízení		
	Rozlišení	FullHD, 1920 x 1080
	Technologie	IPS, podsvícení LED, matný, antireflexní
	Polohování	naklápění, výškově stavitelný, PIVOT (otočný o 90 stupňů)
	Vstupy	1x Display port 1.2 s podporou HDCP, včetně kabelu
	Konektivita	3x USB 3.0 port (1x připojení k PC, 2x k zařízení) včetně kabelu pro připojení k tenkému klientu
	VESA	Podpora standardu VESA pro montáž na zeď
	Rozšiřitelnost	Možnost doplnění USB reproduktorové lišty (tzv. Sound bar)
	Záruka	36 měsíců zajištěná výrobcem, oprava/výměna v místě instalace do následujícího pracovního dne
Centrální správa tenkých klientů	Licence	pro všechny nabízené tenké klienty
	Rozhraní	grafické
	Funkce	vzdálené zapnutí a vypnutí klientů, konfigurace klientů, nahrání image operačního systému, řízení aktualizací a softwarových rozšíření klientů, vzdálený přístup k OS klienta (shadowing), správa konfiguračních šablon, automatické vyhledání klientů
	Dálkové řízení	podpora WoL
	Integrace	integrace s Active Directory
	Záruka	nárok opravné verze firmware po dobu záruky

1.3 Katalogové listy

1.1 Seznam katalogových listů

- 1) Detailní specifikace požadovaných služeb je uvedena formou katalogových listů, tyto katalogové listy příloží uchazeč do své nabídky a doplní cenové kalkulace. Přehled katalogových listů je uveden v následující tabulce:

Kód	Označení služby	Název služby
Kategorie č. 1 - Služby aplikačního provozu		
S1.1	S-TC-DB	Podpora provozu databázového prostředí
S1.2	S-TC-WIN	Podpora provozu MS Windows serverů
S1.3	S-TC-TERM	Podpora provozu terminálové farmy
S1.4	S-TC-AD	Podpora provozu Active Directory
S1.5	S-TC-UPD	Podpora provozu aktualizčních serverů
S1.6	S-TC-AM	Podpora provozu systému pro správu a evidenci majetku
S1.7	S-TC-SD	Podpora provozu systém pro správu požadavků
S1.8	S-TC-TS	Podpora provozu systému řízení virtuálních desktopů
Kategorie č. 2 - Služby technického a systémového provozu		
S2.1	S-TC-VIRT	Podpora provozu serverové virtualizační platformy
S2.2	S-TC-BACK	Podpora provozu zálohování
S2.3	S-TC-DISK	Podpora provozu diskové virtualizace
S2.4	S-TC-LAN	Podpora provozu síťové infrastruktury
S2.5	S-TC-HW	Podpora provozu serverových technologií

- 2) Obecné ustanovení pro realizaci předmětu plnění:
 - a. Služba „Inicializace“ zahrnuje všechny činnosti služeb „Podpora provozu“ (za období do převzetí do provozu), kromě zajištění maintenance a poskytnutí pozáručního servisu. V rámci služby nejsou uplatňovány sankce SLA, zadavatel tak zohledňuje skutečnost, že uchazeč bude poskytovat služby pro zařízení dodaná v rámci této veřejné zakázky i ve vazbě na stávající systémy Zadavatele.

Příloha č. 2

- b. Služba „Podpora provozu“ zahrnuje obecně činnosti definované v Příloze 3.a – Technická specifikace a dále činnosti definované pro jednotlivé typy technologií v dále uvedených tzv. katalogových listech.
 - c. Uchazeč v ceně za poskytování služeb zohledňuje všechny požadavky zadavatele, včetně poskytnutí požadovaných činností, zajištění maintenance, záručního a pozáručního servisu atp.
 - d. Zadavatel při zahájení plnění poskytne uchazeči provozní dokumentaci ke stávajícím zařízením, uchazeč je povinen během fáze inicializace tuto dokumentaci uvést do aktuálního stavu a zpracovat kompletní provozní dokumentaci ke všem zařízením ve správě. Tato dokumentace se považuje za vlastnictví zadavatele a uchazeč bude po celou dobu poskytování služeb udržovat tuto dokumentaci aktuální.
- 3) Role ve specifikacích služeb:
- a. Jednotlivé role uvedené v katalogových listech budou zastávat pouze osoby, které splňují konkrétní odborné předpoklady uvedené v kvalifikačních předpokladech veřejné zakázky.
 - b. Součástí požadavků na odbornost uvedených v kvalifikačních předpokladech je vždy seznam rolí, které osoba s danou odborností může zastávat.

1.2 Katalogový list S1.1 - Podpora databázového prostředí

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-DB		KÓD	S1.1
Název služby	Podpora databázového prostředí			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ			
Cílová skupina	Centrální systémy			
Požadované role zajišťované uchazečem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	DB-AR	10%	8-17
	Administrátor	DB-AD	30%	8-17
	Manažer bezpečnosti	DB-BZ	10%	8-17
CENY				
Položka	Cena bez DPH		Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci	1 250 Kč		263 Kč	1 513 Kč
Cena za podporu provozu	7 100 Kč		1 491 Kč	8 591 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. 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 bezpečnostních záloh před každou změnou. Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele, 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 (selecty, ...), 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, ...) 2. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře. 3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: a. Postupy pro provoz a správu, b. Postupy pro obnovu zařízení ze záloh, c. Provozní deník pro v minimálním rozsahu datum, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání d. Aktuální přehled parametrů SQL 4. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)				

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	
Dostupnost	[%/měs]	95	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (9x5)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	4	N/A	
Max. doba nedostupnosti 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	Nedostupnost databázového serveru.			
Kategorie B	Snížená nebo omezená dostupnost databázového serveru			
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 MS SQL serverů. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet provozovaných databázových serverů MS SQL			
Limit objemu služby				
Omezení	Součástí služby není zálohování, které je řešeno centrálně jinou konkrétní službou.			
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.			
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ				
Počet serverů – 1				
Verze MS SQL - 2016				

1.3 Katalogový list S1.2 - Podpora provozu MS Windows serverů

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-WIN		KÓD	S1.2
Název služby	Podpora provozu MS Windows serverů			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ			
Cílová skupina	Centrální servery			
Požadované role obsazované uchazečem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	WIN-AR	5%	8-17
	Administrátor	WIN-AD	50%	8-17
	Manažer bezpečnosti	WIN-BZ	20%	8-17
CENY				
Položka	Cena bez DPH		Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci	2 500 Kč		525 Kč	3 025 Kč
Cena za podporu provozu	8 850 Kč		1 859 Kč	10 709 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Provoz systémů na bázi Microsoft Windows: a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) - čištění nepotřebných souborů, defragmentace disku, kontrola místa na disku, b. Instalace, reinstalace (obnova ze zálohy) a rušení současných serverů c. Správa lokálních účtů a skupin (zakládání, rušení, přesouvání, úpravy), d. Kontrola logů (na denní bázi), e. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi), f. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace), g. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), 2. 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 Zadavatelem, 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 webových služeb (na měsíční bázi) a případná iniciace procesu obnovení certifikátu 3. Správa serverových systémů Microsoft, dle požadavků Zadavatele a. Instalace produktů dle požadavků zadavatele v rámci a rozsahu služby Odborné podpory, b. Aktualizace produktů, úpravy konfigurace atd. 4. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace prostředí OS dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele v rámci a rozsahu služby Odborné podpory: 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, atp.) d. Ostatní požadavky,				

Příloha č. 2

5. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře. 6. Správa a aktualizace provozní dokumentace serverů Windows. a. aktuální přehled provozních parametrů služby, b. správa konfigurací předmětné služby, c. provozní deník služby, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání				
7. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období		1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	
Dostupnost	[%/měs]	95	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (9x5)	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 systému, 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 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 Windows serverů ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.				
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 MS Windows (např. Groupwarový systém, SQL server, zálohovací systém atd.). Služba se nevztahuje na klientské stanice.			
Další podmínky	Služba se vztahuje na všechny servery, na nichž je provozován systém nebo služba, která je předmětem poskytované podpory provozu			
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ				
Počet serverů – viz. Další podmínky				
Verze – MS Windows server 2003 a všechny následující				

1.4 Katalogový list S1.3 - Podpora provozu terminálové farmy

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-TERM		KÓD	S1.3
Název služby	Podpora provozu terminálové farmy aplikační virtualizace			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Centrální systémy, aplikace, uživatelé			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	TERM-AR	10%	8-17
	Administrátor	TERM-AD	90%	8-17
	Manažer bezpečnosti	TERM-BZ	10%	8-17
CENY				
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH	
Cena za inicializaci	2 500 Kč	525 Kč	3 025 Kč	
Cena za podporu provozu	9 900 Kč	2 079 Kč	11 979 Kč	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Provoz služby TERM: a. Údržba všech komponentů aplikační virtualizace včetně webového rozhraní – komodita K1 zakázky b. Profylaktické činnosti, kontrola služeb farmy (na denní bázi), c. kontrola logů (na denní bázi), d. kontrola monitoringu služby (na denní bázi), e. kontrola výkonu/odezvy služeb farmy (na denní bázi), f. kontrola alokace zdrojů CPU, paměť, úložiště, komponenty farmy (na denní bázi), g. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, h. vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů terminálové farmy, i. provádění servisních a diagnostických služeb při závadě terminálového prostředí, j. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), k. provádění záloh dotčeného komponentu/serveru před každou změnou, l. zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele, m. vedení provozního deníku služby. 2. Správa služby TERM: a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi), b. údržba služby – všech komponentů farmy, 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 (na kvartální bázi), f. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), g. správa diskových obrazů pro instalaci host-serverů h. součinnost při instalacích a aktualizacích publikovaných aplikací prováděných zadavatelem nebo jím pověřenými osobami 3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: a. provozní deník služby – osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání)				

b. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby, c. aktuální konfigurace komponentů služby, d. aktuální přehled provozních parametrů služby, e. správa konfigurací předmětné služby,				
4. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	
Dostupnost	[%/měs]	99	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (9x5)	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	Nefunkčnost publikované aplikace			
Kategorie B	Snížený výkon či odezva služby			
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 terminálové farmy ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet serverů ve farmě			
Limit objemu služby				
Omezení	Předmětem služby není zajištění provozu klientských koncových zařízení a podpora uživatelů aplikací.			
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.			
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ				
Počet serverů ve farmě bude specifikován po dokončení implementační části projektu, max. 15 serverů.				

1.5 Katalogový list S1.4 - Podpora provozu Active Directory serverů

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-AD		KÓD	S1.4
Název služby	Podpora provozu Active Directory			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Centrální servery			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	AD-AR	5%	8-17
	Administrátor	AD-AD	60%	8-17
	Manažer bezpečnosti	AD-BZ	20%	8-17
CENY				
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH	
Cena za inicializaci	1 500 Kč	315 Kč	1 815 Kč	
Cena za podporu provozu	7 500 Kč	1 575 Kč	9 075 Kč	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Provoz služby AD: a. Údržba databáze a replikace AD, b. Systémová správa certifikační autority, c. Profylaktické činnosti, kontrola služby AD (na denní bázi), d. kontrola logů (na denní bázi), e. kontrola monitoringu služby (na denní bázi), f. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, g. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), h. provádění záloh AD serverů před každou změnou, i. zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele, j. vedení provozního deníku služby AD. 2. Správa služby AD: a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi), b. údržba služby AD – údržba databází, replikací, skupinových politik, 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 AD (na kvartální bázi), f. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), 3. Provoz služby DHCP: 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 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 záloh DHCP serverů před každou změnou, g. zálohování bude prováděno na centrální úložiště Zadavatele,				

- h. vedení provozního deníku služby DHCP.
4. Správa služby DHCP:
- Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
 - údržba služby DHCP – údržba databáze, přenosy databáze na záložní DHCP servery,
 - analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku,
 - návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,
 - předkládání návrhů na optimalizaci služby DHCP (na kvartální bázi),
 - instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
 - implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby DHCP.
5. Provoz služby DNS
- Profylaktické činnosti, kontrola systému DNS,
 - kontrola logů (na měsíční bázi),
 - kontrola monitoringu služby DNS (na měsíční bázi),
 - návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
 - odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),
 - provádění záloh DNS serverů před každou změnou,
 - vedení provozního deníku služby DNS.
6. Správa služby DNS
- Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce (na měsíční bázi),
 - údržba služby DNS – údržba databáze (záznamy, přenosy zón, atd.),
 - analýza vhodnosti a potřeby 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),
 - předkládání návrhů na optimalizaci DNS (na kvartální bázi).
7. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře.
8. Provozní podpora ICT v součinnosti s provozovateli služeb, zajišťujících dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech:
- zajišťujících správu aplikací, informačních a agentových systémů,
 - zajišťující služby síťové komunikační infrastruktury,
9. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
- Postupy pro provoz a správu služby AD,
 - postupy pro obnovu služby AD ze záloh,
 - provozní deník služby AD, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.
 - správa konfigurací předmětné služby AD.
10. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období		1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	
Dostupnost	[%/měs]	98	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (9x5)	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	

Příloha č. 2

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 snížený výkon 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 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 AD, DNS, DHCP ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet serverů			
Limit objemu služby				
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW na serverech.			
Další podmínky				
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ				
Počet AD serverů – bude specifikován po dokončení implementační části projektu (max. 6)				

1.6 Katalogový list S1.5 - Podpora provozu aktualizčních serverů

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-UPD		KÓD	S1.5
Název služby	Podpora provozu aktualizčních serverů			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Centrální servery			
Požadované role obsazované uchazečem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	UPD-AR	5%	8-17
	Administrátor	UPD-AD	10%	8-17
	Manažer bezpečnosti	UPD-BZ	10%	8-17
CENY				
Položka	Cena bez DPH		Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci	1 000 Kč		210 Kč	1 210 Kč
Cena za podporu provozu	2 100 Kč		441 Kč	2 541 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Provoz systémů na bázi Microsoft WSUS: a. Kontrola logů (na týdenní bázi), b. Kontrola stahování aktualizací na centrálním serveru z Internetu (na denní bázi), c. Kontrola dostupnosti ostatních WSUS serverů v infrastruktuře (na denní bázi), d. Kontrola synchronizace ostatních WSUS serverů s jednotlivými klienty (na týdenní bázi), e. Prověření funkčnosti aktualizací a posouzení dopadu jejich případné nekompatibility (na měsíční bázi), f. Schvalování a distribuce nových aktualizací na klienty a jejich kontrola (na vyžádání Zadavatele) g. Údržba databáze od neplatných (starých) klientů (na měsíční bázi), h. Spolupráce při posouzení požadavků na rozšíření stávajících systémů Zadavatele a návrh jejich řešení, i. Upgrade a konfigurace WSUS serverů, j. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), 2. Správa systémů v serverové infrastruktuře a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků 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 aktualizčních systémů 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. 3. Správa aktualizací, dle požadavků Zadavatele: a. Aktualizace produktů, úpravy konfigurace atd. 4. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace aktualizčního prostředí dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatele 5. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře. 6. Správa a aktualizace provozní dokumentace aktualizčních serverů WSUS. 7. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			

Příloha č. 2

SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost		[%/měs]	95	N/A
Provozní doba zaručená		[hod-hod]	8–17 (9x5)	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 více modulů aktualizčních systémů, která způsobí celkovou nedostupnost služeb.			
Kategorie B	Kritická bezpečnostní chyba 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 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 serverů WSUS ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet aktualizčních serverů			
Limit objemu služby				
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW na serverech a provoz samotných aplikačních serverů na platformě MS Windows (nap. Groupware, SQL server, zálohovací systém atd.). Služba se nevztahuje na klientské stanice a jejich aktualizace. Součástí služby není zálohování, které je řešeno centrálně jinou konkrétní službou.			
Další podmínky	Služba je závislá na součinnosti a běhu další služby uvedené v katalogovém listu S-TC-DB			
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ				
Počet serverů – 2				

1.7 Katalogový list S1.6 - Podpora systému pro správu a evidenci majetku

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-AM		KÓD	S1.6
Název služby	Podpora systému pro správu a evidenci majetku			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Uživatelé, správci majetku, správci IT			
Požadované role obsazované uchazečem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	AM-AR	5%	8-17
	Administrátor	AM-AD	10%	8-17
	Manažer bezpečnosti	AM-BZ	5%	8-17
CENY				
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH	
Cena za inicializaci	2 800 Kč	588 Kč	3 388 Kč	
Cena za podporu provozu	10 506 Kč	2 206 Kč	12 712 Kč	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Provoz systému pro správu a evidenci majetku zařízení: a. Kontrola logů (na týdenní bázi), b. Kontrola dostupnosti služby (na denní bázi), c. Kontrola dostupnosti uživatelského webového portálu (na denní bázi),d. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), 2. Správa systémů v serverové infrastruktuře a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších aktualizací a opravných balíčků výrobce (na kvartální 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 aktualizací systémů 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. 3. Zajištění maintenance: a. Zajištění a dodávku maintenance (nových verzí software a aktualizací signatur) systému pro správu a evidenci majetku v rámci smluvního paušálu, 4. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře. 5. Správa a aktualizace provozní dokumentace 6. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	
Dostupnost	[%/měs]	95	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (9x5)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	8	N/A	

Příloha č. 2

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, která způsobí celkovou nedostupnost služby.			
Kategorie B	Chyba snižující výkon či odezvu služby			
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 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 serverů WSUS ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet serverů systému			
Limit objemu služby				
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW na serverech a provoz samotných aplikačních serverů na platformě MS Windows (SQL server, zálohovací systém atd.). Služba se nevztahuje na klientské stanice a její součástí není podpora uživatelů.			
Další podmínky	Služba je závislá na součinnosti a běhu další služby uvedené v katalogovém listu S-TC-DB			
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ				
Počet serverů – 1				

1.8 Katalogový list S1.7 - Podpora systému pro správu požadavků

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-SD		KÓD	S1.7
Název služby	Podpora systému pro správu požadavků			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Uživatelé, správci majetku, správci IT			
Požadované role obsazované uchazečem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	SD-AR	5%	8-17
	Administrátor	SD-AD	10%	8-17
	Manažer bezpečnosti	SD-BZ	5%	8-17
CENY				
Položka	Cena bez DPH		Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci	2 300 Kč		483 Kč	2 783 Kč
Cena za podporu provozu	10 006 Kč		2 101 Kč	12 107 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
7. Provoz systému pro správu požadavků: a. Kontrola logů (na týdenní bázi), b. Kontrola dostupnosti služby (na denní bázi), c. Kontrola dostupnosti uživatelského webového rozhraní (na denní bázi),d. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), 8. Správa systémů v serverové infrastruktuře a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných a aktualizčních balíčků výrobce (na kvartální bázi) včetně analýzy vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku, b. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavatele, c. předkládání návrhů na optimalizaci aktualizčních systémů 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. 9. Zajištění maintenance: a. Zajištění a dodávku maintenance (nových verzí software) systému pro správu požadavků v rámci smluvního paušálu, 10. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře. 11. Správa a aktualizace provozní dokumentace 12. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	
Dostupnost	[%/měs]	95	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (9x5)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	8	N/A	
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8	N/A	

Příloha č. 2

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, která způsobí celkovou nedostupnost služby.		
Kategorie B	Chyba snižující výkon či odezvu služby		
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 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 serverů WSUS ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.			
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY			
Měrná jednotka provozu služby	Počet serverů systému		
Limit objemu služby			
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW na serverech a provoz samotných aplikačních serverů na platformě MS Windows (SQL server, zálohovací systém atd.). Služba se nevztahuje na klientské stanice a její součástí není podpora uživatelů.		
Další podmínky	Služba je závislá na součinnosti a běhu další služby uvedené v katalogovém listu S-TC-DB		
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ			
Počet serverů – 1			

1.9 Katalogový list S1.8 - Podpora systému řízení virtuálních desktopů

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-TS		KÓD	S1.8
Název služby	Podpora systému pro řízení virtuálních desktopů			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Uživatelé, správci majetku, správci IT			
Požadované role obsazované uchazečem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	TS-AR	5%	8-17
	Administrátor	TS-AD	15%	8-17
	Manažer bezpečnosti	TS-BZ	5%	8-17
CENY				
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH	
Cena za inicializaci	500 Kč	105 Kč	605 Kč	
Cena za podporu provozu	29 021 Kč	6 094 Kč	35 116 Kč	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
13. Provoz systému pro řízení virtuálních desktopů: a. Kontrola logů (na týdenní bázi), b. Kontrola dostupnosti služby (na denní bázi), c. Kontrola vysoké dostupnosti ověřovací platformy (na denní bázi), d. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), 14. Správa systému v serverové infrastruktuře a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných a aktualizčních balíčků výrobce (na kvartální 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 aktualizčních systémů 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. 15. Zajištění maintenance: a. Zajištění a dodávku maintenance (nových verzí software) systému pro řízení virtuálních desktopů v rámci smluvního paušálu, 16. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře. 17. Správa a aktualizace provozní dokumentace 18. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	
Dostupnost	[%/měs]	95	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (9x5)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	8	N/A	
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8	N/A	

Příloha č. 2

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, která způsobí celkovou nedostupnost služby		
Kategorie B	Chyba snižující výkon či odezvu služby		
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 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 serverů WSUS ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.			
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY			
Měrná jednotka provozu služby	Počet serverů systému		
Limit objemu služby			
Omezení	Služba nezahrnuje správu HW na serverech a provoz samotných aplikačních serverů na platformě MS Windows (SQL server, zálohovací systém atd.). Služba se nevztahuje na klientské stanice a její součástí není podpora uživatelů.		
Další podmínky	Služba je závislá na součinnosti a běhu další služby uvedené v katalogovém listu S-TC-DB		
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ			
Počet serverů – 1			

1.10 Katalogový list S2.1 - Podpora provozu virtualizačních serverů

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-VIRT		KÓD	S2.1
Název služby	Podpora provozu serverové virtualizační infrastruktury			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Centrální servery			
Požadované role obsazované uchazečem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	VIRT-AR	5%	8-17
	Administrátor	VIRT-AD	50%	8-17
	Manažer bezpečnosti	VIRT-BZ	10%	8-17
CENY				
Položka	Cena bez DPH		Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci	1 500 Kč		315 Kč	1 815 Kč
Cena za podporu provozu	9 800 Kč		2 058 Kč	11 858 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Správa infrastruktury virtualizačních serverů včetně hypervizoru: a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků 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 a vytížení zdrojů – CPU, paměť, úložiště (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, úložiště atd.), h. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), 2. Součinnost s ostatními dodavateli související s návrhem změn v infrastruktuře. 3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: a. postupy pro provoz a správu serverové virtualizace b. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby, c. aktuální konfigurace služby, d. aktuální přehled provozních parametrů služby, e. správa konfigurací předmětné služby, f. provozní deník služby, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání 4. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)				
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)				
Vyhodnocovací období		1 kalendářní měsíc		
SLA PARAMETRY		Jednotka	Hodnota	Max počet za období
Dostupnost		[%/měs]	98	N/A
Provozní doba zaručená		[hod-hod]	8–17 (9x5)	N/A
Max. doba výpadku		[hod]	2	N/A

Příloha č. 2

Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	2	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	30	N/A	
Odstranění výpadku – A	[hod]	4	1	
Odstranění výpadku – B	[dny]	2	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 snížený výkon 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 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 virtualizační platformy ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.				
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY				
Měrná jednotka provozu služby	Počet virtualizačních (host) serverů			
Limit objemu služby				
Omezení				
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ				
Počet host serverů – 6				
Další podmínky				

1.11 Katalogový list S2.2 - Podpora provozu zálohování

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-BACK		KÓD	S2.2
Název služby	Podpora provozu zálohovacího systému			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Centrální systémy, aplikace, uživatelé			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	BACK-AR	5%	8-17
	Administrátor	BACK-AD	60%	8-17
	Manažer bezpečnosti	BACK-BZ	15%	8-17
CENY				
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH	
Cena za inicializaci	1 500 Kč	315 Kč	1 815 Kč	
Cena za podporu provozu	11 137 Kč	2 339 Kč	13 475 Kč	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Provoz služby BACK: a. údržba všech komponentů řešení zálohování včetně repozitářů záloh, b. profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi), c. kontrola průběhu záloh, řešení případných problémů (na denní bázi), d. kontrola logů (na denní bázi), e. kontrola monitoringu služby (na denní bázi), f. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, g. vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů služby, h. provádění servisních a diagnostických služeb při závadě služby, i. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), 2. Správa služby BACK: a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi), b. údržba služby – všech komponentů řešení, 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 (na kvartální bázi), f. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), 3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: a. provozní deník služby - osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání) b. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby, c. aktuální konfigurace komponentů služby včetně zálohovacích úloh, d. aktuální přehled provozních parametrů služby, e. správa konfigurací předmětné služby, 4. Zajištění maintenance: a. zajištění a dodávka maintenance (nových verzí software a přístup k technické podpoře výrobce) diskových úložišť v rámci smluvního paušálu,				

Příloha č. 2

5. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu 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]	8–17 (9x5)	N/A	
Max. doba výpadku	[hod]	8	N/A	
Max. doba nedostupnosti dat	[hod]	8	N/A	
Max. doba servisní odezvy	[min]	60	N/A	
Odstranění výpadku – A	[dny]	1	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 – zálohy nejsou prováděny
Kategorie B	Snížený výkon nebo kvalita služby – pomalé provádění záloh, výskyty dílčích chyb (ne varování či upozornění) v průběhu záloh
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 zálohovacího řešení ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	Počet zálohovaných virtualizovaných fyzických serverů - hostitelů serverové virtualizace
Límit objemu služby	
Omezení	Předmětem služby není zajištění provozu hardwarových prvků řešení – serverů a datových úložišť (samostatná služba S-TC-HW).
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.

KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ

Počet zálohovaných serverů – 6

1.12 Katalogový list S2.3 - Podpora provozu diskových úložišť

1.12 KATALOGOVÝ LIST S2.3 – Podpora provozu diskových úložišť

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-DISK		KÓD	S2.3
Název služby	Podpora provozu diskových úložišť			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Centrální systémy, aplikace, uživatelé			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	DISK-AR	5%	8-17
	Administrátor	DISK-AD	75%	8-17
	Manažer bezpečnosti	DISK-BZ	10%	8-17
CENY				
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH	
Cena za inicializaci	2 000 Kč	420 Kč	2 420 Kč	
Cena za podporu provozu	9 950 Kč	2 090 Kč	12 040 Kč	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Provoz služby DISK: a. údržba komponentů služby (Diskové úložiště – komodita K1 zakázky) b. profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi), c. kontrola logů (na týdenní bázi),d. kontrola monitoringu služby (na týdenní bázi),e. kontrola výkonnostních parametrů služby – hodnota IOPS (na denní bázi),f. kontrola vytížení systémových zdrojů CPU, paměť, spravovaná úložiště (na denní bázi)g. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,h. vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů služby,i. provádění servisních a diagnostických služeb při závadě služby,j. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), 2. Správa služby DISK: a. kontrola instalace nových a opravných verzí firmware/software diskových úložišť v rámci smluvního paušálu (na měsíční bázi), b. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi), c. údržba služby – všech komponentů řešení,d. analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku,e. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,f. předkládání návrhů na optimalizaci služby (na měsíční bázi),g. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), 3. Zajištění maintenance: a. zajištění a dodávku maintenance (nových verzí firmware/software a přístup k technické podpoře výrobce) diskových úložišť v rámci smluvního paušálu, 4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: a. provozní deník služby - osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání), b. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby, c. aktuální konfigurace komponentů služby,				

- d. aktuální přehled provozních parametrů služby,
 e. správa konfigurací předmětné služby,
 5. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu 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]	8–17 (9x5)	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 – data diskových úložišť nejsou dostupná
Kategorie B	Služba je částečně funkční, má snížený výkon či krátké výpadky neohrožující běh ostatních systémů.
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 diskových úložišť ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	Počet uzlů (nodů) úložiště
Limit objemu služby	
Omezení	Předmětem služby není zajištění provozu hardwarových prvků řešení – serverů a hardware datových úložišť (samostatná služba S-TC-HW) a serverové virtualizace (samostatná služba S-TC-VIRT)
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.

KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ

Počet uzlů (nodů) – 5, ve dvou lokalitách

1.13 Katalogový list S2.4 - Podpora provozu síťové infrastruktury

13 Katalogový list S2.4 - Podpora provozu síťové infrastruktury

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-LAN		KÓD	S2.4
Název služby	Podpora provozu síťové infrastruktury			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Centrální systémy, aplikace, uživatelé			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	LAN-AR	5%	8-17
	Administrátor	LAN-AD	75%	8-17
	Manažer bezpečnosti	LAN-BZ	10%	8-17
CENY				
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH		Cena s DPH
Cena za inicializaci	2 500 Kč	525 Kč		3 025 Kč
Cena za podporu provozu	12 100 Kč	2 541 Kč		14 641 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Provoz služby LAN: a. údržba komponentů služby (Síťové přepínače a Optické moduly – komodita K1 zakázky) b. profylaktické činnosti, kontrola služeb (na denní bázi), c. kontrola logů (na týdenní bázi), d. kontrola monitoringu služby (na týdenní bázi), e. kontrola výkonnostních parametrů služby – propustnost prvků (na denní bázi), f. kontrola vytížení systémových zdrojů CPU, paměť, zatížení portů (na denní bázi) g. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, h. vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů služby, i. provádění servisních a diagnostických služeb při závadě služby, j. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), 2. Správa služby LAN: a. Kontrola dostupnosti maintenance (nových a opravných verzí firmware/software) síťových prvků v rámci smluvního paušálu, b. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi), c. údržba služby – všech komponentů řešení, d. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku, e. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli, f. předkládání návrhů na optimalizaci služby (na měsíční bázi), g. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně), 3. Zajištění maintenance: a. zajištění a dodávku maintenance (nových verzí firmware/software a přístup k technické podpoře výrobce) síťových prvků v rámci smluvního paušálu, 4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: a. provozní deník služby - osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání), b. aktuální přehled a schéma infrastruktury služby, c. aktuální konfigurace komponentů služby,				

Příloha č. 2

- d. aktuální přehled provozních parametrů služby,
e. správa konfigurací předmětné služby,
5. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu 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]

8–17 (9x5)

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 – síťová data nejsou přenášena nebo jsou přenášena s chybami

Kategorie B

Služby je částečně funkční, má snížený výkon či krátké výpadku neohrožující běh ostatních systémů.

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. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měřeními bude ověřována dostupnost služeb diskové virtualizace ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby

Počet síťových prvků

Limit objemu služby

Omezení

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.

KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ

Počet síťových prvků – 6, ve dvou lokalitách

1.14 Katalogový list S2.5 - technická podpora serverového HW

KATALOGOVÝ LIST				
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TC-HW		KÓD	S2.5
Název služby	Technická podpora serverového HW			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	PRODUKČNÍ			
Cílová skupina	Uživatelé zadavatele			
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	ID role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	Dostupnost
	Architekt	HW-AR	10%	8-17
	Administrátor	HW-AD	15%	8-17
	Technický specialista hw	HW-TS	30%	8-17
CENY				
Položka	Cena bez DPH		Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci	1 000 Kč		210 Kč	1 210 Kč
Cena za podporu provozu	13 300 Kč		2 793 Kč	16 093 Kč
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Technická podpora serverového hardware – viz seznam Hardware dle bodu 7.11 Přílohy 3.a Zadávací dokumentace v rozsahu: a. Monitorování stavu hardware, b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů hardware, c. Provádění záručních i pozáručních oprav, d. Proaktivní opravy hardware (zjistí-li uchazeč závadu, provede samostatně opravu), e. Opravy vadného hardware na výzvu zadavatele včetně poskytnutí náhradních dílů. V případě pozáručních oprav budou náhradní díly i služby opravy hrazeny nad rámec paušálu. f. Poskytnutí náhradních dílů pro opravy a provedení oprav v rámci smluvního paušálu (včetně pozáručních oprav) u prvků označených jako KRITICKÉ v seznamu Hardware dle bodu 7.11 Přílohy 3.a Zadávací dokumentace g. Provedení veškerých oprav do druhého pracovního dne u vybraných prvků – označeny jako KRITICKÉ v seznamu Hardware dle bodu 7.11 Přílohy 3.a Zadávací dokumentace h. Provedení pozáručních oprav do pěti pracovních dnů i. Poskytnutí náhradního řešení, není-li možno závadu odstranit do požadovaného termínu, j. Provedení obnovy dat ze zálohy, pokud při závadě došlo ke ztrátě dat, k. Diagnostika chybových stavů či nestandardního chování, návrhy a provedení jejich řešení; l. Návrh vhodných standardizovaných systémových image s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti, m. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu, n. Součinnost při řešení problémů software provozovaném na podporovaném hardware, o. Odborná technická podpora – 2nd level support (na denní bázi), p. Provádění kontrol verzí a aktualizací firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb (na kvartální bázi nebo dříve dle konkrétní potřeby), q. Profylaktická činnost – fyzická kontrola hardware, vyčištění, aktualizace firmware (na roční bázi nebo častěji dle specifikací výrobce) 2. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: a. aktualizace konfigurace hardware, b. aktualizace sériových čísel systémů a komponent, c. provozní deník služby technická podpora serverového HW, osoba, číslo požadavku z SD systému, popis				

Příloha č. 2

prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání, seznam opravených/vyměněných komponent

3. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele (1x měsíčně, na výzvu Zadavatele)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max počet za období	
Dostupnost	[%/měs]	98	N/A	
Provozní doba zaručená	[hod-hod]	8–17 (9x5)	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	2	
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 hardware
Kategorie B	Hardware funkční, ale jeho parametry (výkon, stabilita, teplota apod.) neodpovídají standardním
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 hardware ve všech lokalitách. Měření bude prováděno jako součást monitoringu.

PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka provozu služby	Počet hardwarových systémů
Limit objemu služby	
Omezení	
Další podmínky	

KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ

Počet serverů – 6
 Počet diskových úložišť – 2 kusy (6 nodů)
 Počet síťových přepínačů – 6
 Počet síťových úložišť NAS – 1
 Počet UPS – 4
 Počet PDU – 4
 Počet rozvaděčů – 2
 Počet RMS – 2
 Rozmístění ve dvou lokalitách

Příloha č. 4:

Seznam kontaktních osob

Martina Mösnerová – e-mail: martina.mosnerova@autocont.cz, tel. +420 910 971 514 – servisní dispečer
Jiří Kubát – e-mail: jiri.kubat@autocont.cz, tel. +420 910 974 032 – obchodní zástupce