
Smlouva o technické podpoře systémové infrastruktury Centra

Smluvní strany:

TESCO SW a.s.

se sídlem tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc

IČO: 258 92 533

DIČ: CZ699000785

Bank. spojení:

zastoupená RNDr. Josefem Tesaříkem, předsedou představenstva TESCO SW a.s.
dále jen „poskytovatel“ a v přílohách také jako „účastník“ a „uchazeč“

a

Centrum pro regionální rozvoj České republiky

příspěvková organizace

se sídlem U Nákladového nádraží 3144/4, 130 00 Praha 3

IČO: 04095316

DIČ: CZ04095316

zastoupená Ing. Zdeňkem Vašákem, generálním ředitelem

dále jen „objednatel“ a v přílohách také jako „zadavatel“

se dnešního dne dohodly, že ve smyslu ust. § 1746 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), uzavírají tuto smlouvu:

Článek I.

Předmět plnění

- 1.1 Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytnout objednateli služby spočívající v zajištění komplexní technické podpory dále specifikovaných oblastí systémové infrastruktury objednatele a závazek objednatele zaplatit poskytovateli za řádně poskytnuté služby sjednanou cenu.
- 1.2 Předmětem plnění s názvem „**Dodávka služeb pro provoz systémové infrastruktury Centra pro regionální rozvoj České republiky**“ je dodávka komplexních služeb technické podpory těchto částí (oblastí) systémové infrastruktury objednatele:
 - 1.2.1 Systémové prostředí pro Monitorovací systémy SF7+

Jedná se o zabezpečení služeb systémové integrace pro provoz systémové infrastruktury objednatele, na které je provozován monitorovací systém IS Monit7+ a Benefit7 pro operační programy programového období 2007-2013 a záložního pracoviště pro MSC2007 v rámci udržitelnosti do roku 2020.

Za účelem zajištění nezbytné komplexní správy musí být veškeré servisní práce prováděny

il

tak, aby bylo zachováno jednotné prostředí pro provoz aplikací Monitorovacích systémů SF7+. Veškeré poskytované služby musí být poskytovány tak, aby bylo vytvořeno optimalizované systémové prostředí. Poskytovatel je povinen garantovat okamžitou plnou připravenost systémových služeb na přechod na záložní provoz a zpět. Poskytovatel bere na vědomí, že podmínka plné funkčnosti (kompatibility) systému se záložním pracovištěm je podmínkou zásadní, jejíž nenaplnění je považováno za podstatné porušení této smlouvy.

1.2.2 Systémové prostředí pro pracovníky IROP

Jedná se o zajištění služeb správy serverové části systémového prostředí objednatele využívaného pracovníky zabývajícími se administrací projektů IROP.

1.2.3 Systémové prostředí interní sítě objednatele

Jedná se o zajištění správy systémové infrastruktury vnitřní sítě objednatele.

Detailní popis a náplň veškerých služeb spadajících pod body 1.2.1 až 1.2.3 výše a s nimi spojených nároků objednatele na předmět plnění je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy – Specifikace služeb systémové integrace a v Příloze č. 2 – této smlouvy – Popis návrhu plnění zakázky.

- 1.3 Poskytovatel je při plnění předmětu této smlouvy povinen postupovat v souladu s Přílohou č. 1 a zároveň plně v souladu s Přílohou č. 2, která je tvořena technickou částí jeho nabídky do zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Dodávka služeb pro provoz systémové infrastruktury Centra pro regionální rozvoj České republiky pro roky 2019 - 2021“ (dále také jen „zadávací řízení“ nebo „veřejná zakázka“), v jejímž rámci je tato smlouva uzavírána. V případě rozporu mezi specifikací služeb v Příloze č. 1 a v Příloze č. 2 platí, že přednost má a primárně se použije úprava provedená v Příloze č. 1.
- 1.4 Poskytovatel se zavazuje poskytovat veškeré služby dle této smlouvy tak, aby bylo vytvořeno optimalizované systémové prostředí.
- 1.5 Plněním této smlouvy dochází k realizaci projektu „Komplexní služby pro provoz systémové infrastruktury IS v Centru V.“, reg. č. projektu CZ....., realizovaného v rámci Operačního programu Technická pomoc, a dále projektu „Správa služeb systémové infrastruktury pro zajištění činností ZS IROP II.“, reg. Č. projektu CZ.06.5.125/0.0/0.0/15_009/0009688, realizovaného v rámci Integrovaného regionálního operačního programu.
- 1.6 Předmět smlouvy je spolufinancován z prostředků Evropské unie.

Článek II. Místo plnění

- 2.1 Místem plnění předmětu smlouvy je sídlo objednatele na adrese Praha 3, U Nákladového nádraží 3144/4, druhá serverovna objednatele v Praze na adrese Praha 2, Vinohradská 46, a dále ostatní pracoviště poboček objednatele ve všech krajských městech ČR (zpravidla formou vzdáleného přístupu).
- 2.2 Objednatel je oprávněn v případě změny adresy sídla a/nebo poboček dle tohoto článku písemně oznámit poskytovateli nové adresy míst plnění a poskytovatel je povinen tato místa akceptovat od okamžiku doručení příslušného písemného oznámení.

Článek III. Termín plnění

- 3.1 Objednatel požaduje zahájení plnění předmětu smlouvy na základě výzvy k zahájení plnění nejdříve však od 1. 1. 2019. Plnění předmětu smlouvy bude ukončeno 31. 12. 2021.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje při poskytování jednotlivých služeb v rámci plnění předmětu smlouvy garantovat objednateli dodržení následujících reakčních lhůt:

3.2.1. Reakční lhůty pro organizační služby k plněním dle čl. 1.2.1 až 1.2.3:

Činnosti	Dny v týdnu	Provozní hodiny	Maximální doba odezvy	Maximální doba realizace	Celková maximální reakční lhůta
Všechny činnosti organizačních služeb	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	120 hodin	124 hodin

3.2.2. Reakční lhůty pro implementační služby k plněním dle čl. 1.2.1 až 1.2.3:

Činnosti	Dny v týdnu	Provozní hodiny	Maximální doba odezvy	Maximální doba realizace	Celková maximální reakční lhůta
Zpracování implementační dokumentace	Po-Pá	6:00-18:00	8 hodin	40 hodin	48 hodin
Implementační práce	Po-Pá	6:00-18:00	8 hodin	40 hodin	48 hodin

3.2.3. Reakční lhůty pro konzultační služby k plněním dle čl. 1.2.1 až 1.2.3:

Činnosti	Dny v týdnu	Provozní hodiny	Maximální doba odezvy	Maximální doba realizace	Celková maximální reakční lhůta
Všechny činnosti konzultačních služeb	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	120 hodin	124 hodin

3.2.4. Reakční lhůty pro aplikační služby k plnění dle čl. 1.2.1 až 1.2.3:

Činnosti	Dny v týdnu	Provozní hodiny	Maximální doba odezvy	Maximální doba realizace	Celková maximální reakční lhůta
Aplikační služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	16 hodin	20 hodin

3.2.5. Reakční lhůty pro servisní služby k plnění dle čl. 1.2.1:

Činnosti	Dny v týdnu	Provozní hodiny	Maximální doba odezvy	Maximální doba realizace	Celková maximální reakční lhůta
----------	-------------	-----------------	-----------------------	--------------------------	---------------------------------

Databázové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	4 hodiny	6 hodin
Terminálové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	4 hodiny	6 hodin
Poštovní služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin	10 hodin
Služby vzdáleného přístupu	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin	10 hodin
Webové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin	10 hodin
Update služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin	10 hodin
Antivirové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin	10 hodin
Zálohovací služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin	10 hodin
Virtualizační služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin	10 hodin
Clusterové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	4 hodiny	6 hodin
Management služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin	10 hodin
Operační systém	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin	10 hodin
Adresářové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	4 hodiny	6 hodin
DNS služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin	10 hodin
Tiskové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin	10 hodin
Souborové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	4 hodiny	6 hodin
UPS služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin	10 hodin
Integrační služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin	10 hodin
Import/export služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin	10 hodin

3.2.6. Reakční lhůty pro servisní služby k plnění dle čl. 1.2.2 až 1.2.3:

Činnosti	Dny v týdnu	Provozní hodiny	Maximální doba odezvy	Maximální doba realizace	Celková maximální reakční lhůta
Databázové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Terminálové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Poštovní služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	6 hodin	8 hodin
Služby vzdáleného přístupu	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Webové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Update služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	48 hodin	52 hodin
Antivirové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Zálohovací služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Virtualizační služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Clusterové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Management služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	48 hodin	52 hodin
Operační systém	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Adresářové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
DNS služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Tiskové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Souborové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
UPS služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Integrační služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	48 hodin	52 hodin
Import/export služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	48 hodin	52 hodin

Dodavatel doplní jednotlivé reakční doby v souladu s údaji uvedenými v jeho nabídce.

3.3 Odezva je úkon, při kterém dojde ze strany poskytovatele k telefonickému nebo písemnému potvrzení (akceptaci) požadavku objednatele. Potvrzení (akceptace) požadavku ze strany poskytovatele je současně okamžikem zahájení realizace. Lhůta „Maximální doba odezvy“ začíná běžet od okamžiku elektronického nebo telefonického nahlášení požadavku na hot-line poskytovatele. Pro účely nahlášení jednotlivých požadavků objednatele uvádí poskytovatel následující kontakty pro hot-line:

3.2.1. Telefonický kontakt

3.2.2. Elektronický kontakt

3.4 Maximální doba realizace je lhůta, ve které se poskytovatel zavazuje zajistit realizaci požadavku objednatele. Tato lhůta začíná běžet od okamžiku potvrzení (akceptace) požadavku objednatele ze strany poskytovatele.

Článek IV.

Smluvní cena a platební podmínky

4.1. Cena za předmět plnění dle článku I. této smlouvy byla dohodou smluvních stran stanovena v měsíční paušální sazbě takto:

Služba (oblast)	Paušální měsíční sazba v Kč bez DPH	Výše DPH v Kč	Paušální měsíční sazba v Kč včetně DPH
Správa systémového prostředí pro MS SF7+(odst. 1.2.1)	394 400,00	82 824,00	477 224,00
Správa systémového prostředí pro pracovníky IROP (odst. 1.2.2)	204 750,00	42 997,50	247 747,50
Správa systémového prostředí interní sítě (odst. 1.2.3)	296 960,00	62 361,60	359 321,60

Měsíční paušální sazba je sjednána jako konečná a nepřekročitelná. Její překročení je přípustné pouze v případě, pokud v průběhu plnění předmětu zakázky dojde ke změnám sazeb daně z přidané hodnoty.

- 4.2. Úhrada bude prováděna v české měně na základě příslušného daňového dokladu vystaveného poskytovatelem.
- 4.3. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad vždy měsíčně zpětně za služby poskytované v předcházejícím kalendářním měsíci. V případě, že s realizací plnění bude započato později, než prvního dne kalendářního měsíce, bude cena za poskytování služeb v tomto měsíci stanovena tak, že paušální měsíční sazba se vydělí počtem kalendářních dnů příslušného měsíce a poté vynásobí počtem kalendářních dnů realizace plnění v daném měsíci.
- 4.4. Poskytovatel je povinen vystavit samostatný daňový doklad pro každý druh služeb dle odst. 1.2.1 až 1.2.3 této smlouvy.
- 4.5. Lhůta splatnosti každého daňového dokladu je 30 dní ode dne jeho doručení objednateli.
- 4.6. Daňové doklady-faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Podmínkou

pro vystavení daňového dokladu – faktury je rovněž předchozí či nejpozději současné předání Protokolu o poskytnuté službě dle čl. 5.12. této smlouvy.

- 4.7. V záhlaví daňového dokladu-faktury týkající se odměny za služby Správy systémového prostředí pro MS SF7+ (odst. 1.2.1) bude výrazně uveden text „Operační program Technická pomoc“, a dále text „Komplexní služby pro provoz systémové infrastruktury IS v Centru V., registrační číslo projektu CZ.....“, v jehož rámci je příslušná část veřejné zakázky realizována.
- 4.8. V záhlaví daňového dokladu-faktury týkající se odměny za služby Správy systémového prostředí pro pracovníky IROP (odst. 1.2.2) bude výrazně uveden text „Integrovaný regionální operační program“, a dále text „Správa služeb systémové infrastruktury pro zajištění činností ZS IROP II., registrační číslo projektu CZ.06.5.125/0.0/0.0/15_009/0009688“, v jehož rámci je příslušná část veřejné zakázky realizována.
- 4.9. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě splatnosti poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury objednateli.
- 4.10. Poskytovatel dodá objednateli fakturu ve 2 vyhotoveních za účelem potřeby objednatele prokazovat způsobilé výdaje.

Článek V.

Další podmínky plnění předmětu smlouvy

- 5.1 Poskytovatel je povinen poskytovat služby sjednané v této smlouvě řádně, včas, s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, přičemž je povinen sledovat a chránit oprávněné zájmy objednatele.
- 5.2 Poskytovatel se zavazuje oznámit objednateli všechny okolnosti, které zjistil v průběhu plnění této smlouvy a které mohou mít vliv na plnění předmětu této smlouvy.
- 5.3 Poskytovatel je povinen pravidelně minimálně 1x měsíčně a rovněž mimořádně na požádání objednatele informovat objednatele o průběhu plnění předmětu smlouvy a akceptovat jeho doplňující pokyny a připomínky k plnění předmětu této smlouvy.
- 5.4 Objednatel má dle potřeby právo kontroly poskytovaných služeb a jejich kvality a to formou dodavatelského auditu. V rámci tohoto auditu je objednatel oprávněn kontrolovat i technická zařízení, která poskytovatel k poskytování služeb využívá, a to zejména taková zařízení, která umožňují poskytovateli přístup do systémové infrastruktury objednatele. Poskytovatel je povinen tuto kontrolu (audit) objednateli umožnit. V případě, že objednatel zjistí vady a nedostatky při poskytování těchto činností, je oprávněn na ně poskytovatele upozornit a požadovat jejich bezplatné odstranění.
- 5.5 Poskytovatel se zavazuje, že disponuje dostatečným hardwarovým vybavením a technologiemi v dostatečném rozsahu a kapacitě, tak aby bylo zajištěno bezproblémové zajištění služeb, jež jsou předmětem této smlouvy. Zároveň poskytovatel prohlašuje, že v oblasti řízení IT a souvisejících služeb má implementovány základní bezpečnostní standardy jako jsou např. princip oddělení práv, princip zálohování, principy kontinuity, politiky bezpečnosti, hesel apod.
- 5.6 Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli potřebné podklady a nezbytnou součinnost k plnění předmětu této smlouvy a umožnit za účelem provádění sjednaných služeb přístup pracovníků poskytovatele do svých objektů a k příslušnému hardwaru a softwaru pod správou

objednatele.

- 5.7 Poskytovatel se zavazuje, že nepostoupí své pohledávky z této smlouvy vzniklé na třetí osobu, stejně tak ani nesjedná zápočet této pohledávky bez předchozího souhlasu objednatele.
- 5.8 Poskytovatel může poskytovat služby, které jsou předmětem této smlouvy, pouze prostřednictvím týmu zaměstnanců a jiných osob určených k poskytování plnění (dále také jen „tým techniků“), uvedených v seznamu techniků předloženém v nabídce poskytovatele v zadávacím řízení, jejichž prostřednictvím prokazoval příslušnou část technických kvalifikačních předpokladů. Seznam techniků, včetně ostatních dokladů dle čl. 4.3.2. zadávací dokumentace na veřejnou zakázku tvoří **Přílohu č. 3** a je nedílnou součástí této smlouvy. Poskytovatel nesmí bez předchozího písemného souhlasu objednatele provádět žádné změny v těchto osobách oproti osobám uvedeným v tomto seznamu, tj. služby dalších subdodavatelů či dalších zaměstnanců smí poskytovatel využít pouze po předchozím odsouhlasení objednatele. Poskytovatel je povinen zajistit, aby tým techniků, který bude v souladu s tímto odstavcem zajišťovat plnění předmětu této smlouvy, vždy splňoval veškeré požadavky uvedené v čl. 4.3.2. zadávací dokumentace na veřejnou zakázku; smluvní strany prohlašují, že zadávací dokumentaci na veřejnou zakázku mají k dispozici a berou na vědomí, že její znění je nepřetržitě dostupné rovněž na profilu objednatele – <https://nen.nipez.cz/profil/CENTRUM>. Certifikáty, jimiž vybraní členové týmu techniků prokazují příslušné části technických kvalifikačních předpokladů dle čl. 4.3.2. zadávací dokumentace na veřejnou zakázku, musí být platné po celou dobu platnosti této smlouvy.
- 5.9 Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu realizace předmětu této smlouvy platné následující certifikace:
- Microsoft Certified Partner nebo Microsoft Gold Certified Partner,
 - Oracle Certified Partner nebo Oracle Advanced Certified Partner,
 - Citrix Solution Advisor v úrovni Silver, Gold nebo Platinum nebo Citrix System Integrator.
- 5.10 Existenci a platnost certifikátů uvedených v odst. 5.8 a 5.9 této smlouvy je poskytovatel povinen na žádost objednatele kdykoliv prokázat.
- 5.11 Pro oblast poskytování servisních služeb jsou definovány následující kategorie vad (incidentů):

Vada/incident kategorie A	Prostředí nebo jeho části/komponenty/služby nejsou použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost a řádné užití Prostředí nebo jeho částí/komponent/služeb. Tento stav ohrožuje nebo znemožňuje běžný provoz systémového prostředí nebo služeb, případně může objednateli a dalším subjektům způsobit větší finanční nebo jiné škody.
Vada/incident kategorie B	Funkčnost Prostředí nebo jeho částí/komponent/služeb je ve svých funkcích degradováno tak, že tento stav omezuje běžný provoz systémového prostředí.

Poskytovatel je povinen provádět odstranění vad (incidentů) ve lhůtách sjednaných v čl. 3.2. této smlouvy.

- 5.12 O odstraňování vad/incidentů za každý kalendářní měsíc zpracuje poskytovatel Protokol o poskytnuté službě, který bude mít podobu sady výkazů, zpráv, návrhů a dalších dokumentů sestavovaných poskytovatelem v detailu umožňujícím kvantitativní a kvalitativní vyhodnocení každé služby s důrazem na dodržení podmínek jejich plnění. Protokol o poskytnuté službě je poskytovatel povinen předložit objednateli ke schválení po konci každého kalendářního měsíce a tento bude sloužit jako podklad pro fakturaci a případné uplatnění sankcí dle této smlouvy.

Protokol o poskytnuté službě bude obsahovat informace o veškerých (100 %) poskytovatelem řešených vadách/incidentech kategorií A a B za příslušný kalendářní měsíc, včetně přesných časových údajů o zjištění vady/incidentu, době odezvy a době realizace (v celých hodinách a minutách). Ohledně každé vady/incidentu se celková doba realizace určí jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem nahlášení objednatelem a časem, kdy byla služba po vyřešení či odstranění vady/incidentu obnovena v plném rozsahu a je dále dostupná v plném rozsahu.

Článek VI.

Záruka za jakost, odpovědnost za vady

- 6.1 V případě, že v době 6 měsíců od převzetí jednotlivých výstupů nebo po schválení poskytnutých služeb budou objednatelem zjištěny vady, je poskytovatel povinen tyto vady neprodleně odstranit bez nároku na navýšení ceny, nejdéle však do 15 pracovních dnů od doručení písemného oznámení o vadách, nestanoví-li objednatel písemně lhůtu delší.
- 6.2 Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady nejsou dotčeny nároky na náhradu škody nebo na uplatnění smluvní pokuty.

Článek VII.

Odpovědnost za škodu

- 7.1 Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 7.2 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 7.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědna za škodu způsobenou prodlením druhé smluvní strany s jejím vlastním plněním.
- 7.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 7.5 Poskytovatel je povinen mít po celou dobu trvání smlouvy uzavřené platné pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, a to s minimálním pojistným krytím ve výši 2 000 000,- Kč. Existenci této pojistné smlouvy je poskytovatel povinen na žádost objednatele kdykoli v průběhu trvání smlouvy prokázat.

Článek VIII.

Sankce

- 8.1 V případě, že poskytovatel nedodrží reakční lhůtu stanovenou v odst. 3.2 této smlouvy (maximální dobu odezvy a/nebo maximální dobu realizace), je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.

- 8.2 V případě nesplnění požadavků objednatele na minimální dostupnost a maximální počet incidentů kategorie A nebo B (podrobný popis požadavků a výjimek viz Příloha č 1 této smlouvy) se stanoví výpočet smluvní pokuty následovně:

Parametr	Kreditace	Způsob výpočtu
Minimální dostupnost	3,00%	Za každých započatých 0,1% pod stanovenou hodnotu parametru
Maximální počet incidentů kategorie A	3,00%	Za každý 1 incident nad stanovenou hodnotu parametru
Maximální počet incidentů kategorie B	2,00%	Za každý 1 incident nad stanovenou hodnotu parametru

- Výpočet smluvní pokuty se provede za každý kalendářní měsíc dle výše uvedeného mechanismu, a to samostatně pro každou oblast služeb dle čl. 1.2.1. až 1.2.3. této smlouvy a bude počítán ze základu tvořeného paušální měsíční sazbou v Kč včetně DPH za služby poskytované v té které oblasti, jak jsou tyto sazby uvedeny v čl. 4.1. této smlouvy.
- 8.3 V případě, že poskytovatel poruší svojí povinnost podle čl. V. odst. 5.7, čl. V. odst. 5. 8, čl. V. odst. 5.9, čl. VII. odst. 7.5 nebo čl. X. odst. 10.1 této smlouvy, zavazuje se, že uhradí objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 8.4 V případě prodlení objednatele s úhradou řádně vystavené faktury, je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení v zákonné výši z fakturované částky za každý započatý den prodlení.
- 8.5 Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 15 kalendářních dnů ode dne doručení jejich vyúčtování.
- 8.6 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody vzniklé v přičinné souvislosti s porušením smluvní povinnosti, za jejíž nedodržení je smluvní pokuta vymáhána a účtována.

Článek IX. Platnost smlouvy

- 9.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti jejím uveřejněním v souladu s ustanovením § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
- 9.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2021.
- 9.3 Účinnost této smlouvy lze předčasně ukončit odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smluvních závazků jednou smluvní stranou, které je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 9.4 Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení této smlouvy poskytovatelem spočívajícího v:
- opakovaném nedodržení reakčních lhůt sjednaných v odst. 3.2 této smlouvy; za opakované nedodržení reakčních lhůt smluvní strany považují nedodržení maximální doby odezvy nebo maximální doby realizace minimálně ve třech případech v průběhu následujících 30

kalendářních dnů nebo nedodržení maximální doby odezvy nebo maximální doby realizace minimálně v pěti případech v průběhu 6 po sobě následujících kalendářních měsících;

- porušení povinnosti stanovené v čl. V. odst. 5.7, čl. V. odst. 5.8, čl. V. odst. 5.9, čl. VII. odst. 7.5 nebo čl. X. odst. 10.1 této smlouvy.
- 9.5 Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy rovněž v případě, že nebude mít zajištěny finanční prostředky na úhradu plnění dle této smlouvy na další kalendářní rok, v takovém případě je oprávněn od smlouvy odstoupit vždy k 1.1. příslušného kalendářního roku, kterého se nedostatek finančních prostředků týká.
- 9.6 Objednatel je dále oprávněn tuto smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu, s výpovědní lhůtou v délce 3 měsíců, počínaje prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď poskytovateli doručena.
- 9.7 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že je objednatel v prodlení s plněním peněžitých závazků a toto prodlení trvá po dobu delší než třicet (30) dní po písemném upozornění.
- 9.8 Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, úroků z prodlení, ochrany informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze smluvních stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení (zejména jde o povinnost poskytnout peněžité plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení).

Článek X.

Ostatní ujednání

- 10.1 Smluvní strany shodně prohlašují, že samotný obsah této smlouvy nemá povahu obchodního tajemství. Poskytovatel se však zavazuje zachovat mlčenlivost o informacích, které mu byly uživatelem v souvislosti s touto smlouvou poskytnuty jako důvěrné nebo jako obchodní tajemství. Tyto povinnosti trvají i po skončení této smlouvy.
- 10.2 Důvěrnými informacemi se pro účely této smlouvy rozumí zejména všechny informace, které se strany dozvěděly v souvislosti se smlouvou a dalšími jednáními s druhou stranou, a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné skutečnosti, které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a objednatel zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení, a dále všechna data, o kterých se poskytovatel dozví v souvislosti se zpracováním dat objednatele. Všechny důvěrné informace zůstávají ve vlastnictví strany, která je poskytuje druhé straně.
- 10.3 Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích a ochrany důvěrných informací dle této smlouvy se vztahuje na smluvní strany i na všechny třetí osoby, které některá ze smluvních stran přizve s předchozím písemným souhlasem strany druhé, byť i k parciálnímu jednání, nebo které se vzájemně se sdělovanými skutečnostmi jinak seznámí.
- 10.4 Poskytovatel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této smlouvy při plnění svých povinností přijdou jeho pověřeni pracovníci do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě,

neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití.

- 10.5 Poskytovatel je ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů (dále „ZFK“), osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory, tj. prodávající je povinen podle § 13 ZFK poskytnout požadované informace a dokumentaci kontrolním orgánům (Řídicímu orgánu Operačního programu Technická pomoc Ministerstva pro místní rozvoj ČR, Ministerstvu financí ČR, Evropské komisi, Evropskému účetnímu dvoru, Evropskému úřadu pro boj proti podvodům, Nejvyššímu kontrolnímu úřadu, příslušnému finančnímu úřadu a dalším oprávněným orgánům) a vytvořit kontrolním orgánům podmínky k provedení kontroly vztahující se k předmětné veřejné zakázce a poskytnout jim součinnost.
- 10.6 Poskytovatel je povinen uchovávat veškeré originální dokumenty související s realizací veřejné zakázky po dobu uvedenou v závazných právních předpisech upravujících oblast zadávání veřejných zakázek, nejméně však po dobu 10 let od finančního ukončení projektu, zároveň minimálně do roku 2029. Po tuto dobu je prodávající povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s realizací veřejné zakázky.
- 10.7 Poskytovatel je povinen opatřit každý výstup z této smlouvy, pokud je určen pro informování veřejnosti nebo pro cílové skupiny o podpořené operaci včetně jakéhokoliv potvrzení účasti nebo jiného potvrzení, znakem EU spolu s názvem fondu/fondů a programu.
- 10.8 Poskytovatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti této smlouvy je s povinnostmi dle předchozích odstavců 10.5, 10.6 a 10.7, a dále dle čl. IV. odst. 4.7 a čl. IV. odst. 4.8 této smlouvy seznámen. V případě, že v průběhu plnění smlouvy dojde ke změně těchto povinností, je uživatel povinen o této skutečnosti poskytovatele bezodkladně informovat.
- 10.9 Poskytovatel souhlasí se zveřejněním obsahu této Smlouvy podle povinností, které se na objednatele vztahují ve smyslu ustanovení § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, resp. dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.
- 10.10 Pokud by nějaká část služeb poskytovaných poskytovatelem naplňovala charakter autorského díla, přechází toto dílo do vlastnictví objednatele se všemi oprávněními k tomuto dílu.
- 10.11 Při ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen odevzdat objednateli data, zařízení či jiné informace a dokumentaci, které jsou vlastnictvím objednatele, dále vypořádat závazky vůči objednateli vyplývající z této smlouvy. O těchto skutečnostech je poskytovatel povinen předložit objednateli podepsané prohlášení.

Článek XI.

Závěrečná ustanovení

- 11.1 Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí občanským zákoníkem.

11.2 Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení této smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností, za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy.

11.3 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Smluvní strany berou na vědomí, že s ohledem na skutečnost, že uzavřená smlouva je výsledkem zadávacího řízení dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, nelze případnými dodatky měnit předmět smlouvy, cenu a termín plnění.

11.4 Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace služeb systémové integrace

Příloha č. 2 – Popis návrhu plnění zakázky

Příloha č. 3 – Seznam techniků včetně dokladů

11.5 Tato smlouva je uzavřena ve čtyřech (4) vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po dvou (2) vyhotoveních.

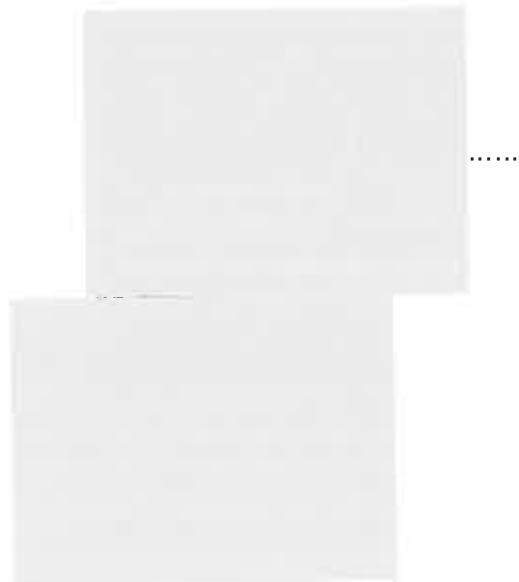
V Olomouci dne 27-11-2018

V Praze dne 19.11.2018

Za poskytovatele:



Za objednatele:



 **TESCOSW**
TESCO SW a.s.
tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
Česká republika
IČ: 25892533 (3)

de

Příloha č. 1 – Specifikace služeb systémové integrace

SPECIFIKACE SLUŽEB SYSTÉMOVÉ INTEGRACE

Následující oddíl přináší seznam činností, které Účastník zajistí v rámci poskytování jednotlivých služeb.

1) Požadavky na koncepční služby

V rámci koncepčních služeb zajistí Účastník pro Zadavatele následující činnosti:

- aktualizaci strategie rozvoje systémové infrastruktury na další období - 1x za rok (předkládá vždy na konci roku na následující období)
- vypracování plánu rozvoje systémové infrastruktury na další rok - 1x za rok (předkládá vždy na konci roku na následující období)
- aktualizaci a průběžné vyhodnocení plánu rozvoje systémové infrastruktury v průběhu roku - 1x za rok
- závěrečné vyhodnocení plánu rozvoje systémové infrastruktury vždy na konci roku
- garanci na rozvoj systémové infrastruktury ve vazbě na budovanou architekturu a implementované technologie.

2) Požadavky na organizační služby

V rámci dodávky organizačních služeb zajistí Účastník pro Zadavatele následující činnosti:

- účast na pravidelných jednáních s pracovníky Zadavatele - 1x za 14 dní
- účast, na základě požadavku Zadavatele, na dalších jednání s ostatními dodavateli IT
- na základě požadavků Zadavatele organizaci a koordinaci prací dodavatelů v souvislosti s budováním systémové infrastruktury
- kontrolu práci dodavatelů a přípravu podkladů pro Zadavatele pro převzetí provedených prací
- vypracování zápisu z pravidelných jednání
- přípravu podkladů pro poptávkové řízení dle požadavku Zadavatele, vypracování harmonogram dílčích dodávek.

V rámci organizačních služeb je Účastník povinen garantovat Zadavateli minimálně níže uvedené reakční lhůty, které běží v definovaném časovém rozsahu. Všechny uvedené lhůty se počítají od okamžiku elektronického nebo telefonického nahlášení požadavku na hot-line Účastníka.

Činnosti	Provozní doba		Max. doba odezvy ¹	Max. doba realizace ²
	Dny v týdnu ³	Provozní hodiny ⁴		
Všechny činnosti organizačních služeb	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	není stanovena

3) Požadavky na implementační služby

V rámci implementačních služeb zajistí Účastník pro Zadavatele následující činnosti:

¹ Max. doba odezvy je úkon, při kterém dojde ze strany Účastníka k telefonickému nebo písemnému potvrzení akceptace požadavku ze strany Účastníka a stanovení začátku realizace požadavku.

² Maximální doba realizace je lhůta, ve které je povinen Účastník zajistit realizaci požadavku s tím, že tato lhůta může být upravena po vzájemné dohodě Účastníka a Zadavatele.

³ Jedná se pouze o pracovní dny, tedy dny mimo sobotu, neděli a oficiální státní svátky.

⁴ Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých je poskytována servisní role.

- zpracování implementačních dokumentací při upgrade některé části systémové infrastruktury – průběžně dle množství změn v systémové infrastruktuře
- realizaci implementačních prací na stávající infrastruktuře, které mění konfiguraci **stávajících služeb** nebo prvků a přitom se nejedná o servisní úkony. Jedná se například o rozdělení datových oblastí, zvětšení datových oblastí, přejmenování serverů, změny organizačních struktur, apod.
- poskytnutí garance na realizaci implementační práce související s instalací nových prvků a služeb.

V rámci implementačních služeb je Účastník povinen garantovat Zadavateli minimálně níže uvedené reakční lhůty. Uvedené činnosti se vztahují na celkovou operaci od analýzy, přes vytvoření, realizaci až po otestování funkčnosti provedené operace. Reakční lhůty příslušných úkonů běží v definovaném časovém rozsahu. Všechny uvedené reakční lhůty se počítají od okamžiku elektronického nebo telefonického nahlášení požadavku na hot-line Účastníka.

Činnosti	Provozní doba		Max. doba odezvy ⁵	Max. doba realizace ⁶
	Dny v týdnu ⁷	Provozní hodiny ⁸		
Zpracování implementační dokumentace	Po-Pá	6:00-18:00	8 hodin	40 hodin
Implementační práce	Po-Pá	6:00-18:00	8 hodin	40 hodin

4) Požadavky na konzultační služby

V rámci konzultačních služeb zajistí Účastník pro Zadavatele následující činnosti:

- poskytnutí konzultací k optimalizaci podnikových procesů a k řízení rizik
- zpracování různých podkladů v souvislosti se systémovou infrastrukturou Zadavatele
- poskytnutí know-how v oblasti IT zaměstnancům Zadavatele
- realizaci drobných prací (úprava maker, jednorázové exporty a importy (kontaktů, z DB), úprava šablon a jiné)
- připomínkování výstupů dle potřeb Zadavatele
- spolupráci na zpracování a úpravě organizačních norem (organizační řád, směrnice, apod.) související s provozem
- poskytnutí informací při výběru a realizaci licenční politiky organizace.

V rámci dodávky konzultačních služeb je Účastník povinen garantovat Zadavateli minimálně níže uvedené reakční lhůty na uvedené činnosti. Reakční lhůty se vztahují na celkovou operaci od analýzy, přes vytvoření, realizaci, až po otestování funkčnosti provedené operace a běží v definovaném časovém rozsahu. Všechny uvedené lhůty se počítají od okamžiku elektronického nebo telefonického nahlášení požadavku na hot-line Účastníka.

⁵ Max. doba odezvy je úkon, při kterém dojde ze strany Účastníka k telefonickému nebo písemnému potvrzení akceptace požadavku a stanovení začátku realizace požadavku.

⁶ Maximální doba realizace je lhůta, ve které je povinen Účastník zajistit realizaci požadavku s tím, že tato lhůta může být upravena po vzájemné dohodě Účastníka a Zadavatele.

⁷ Jedná se pouze o pracovní dny, tedy dny mimo sobotu, neděli a oficiální státní svátky.

⁸ Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých je poskytována servisní role.

Činnosti	Provozní doba		Max. doba odezvy ⁹	Max. doba realizace ¹⁰
	Dny v týdnu ¹¹	Provozní hodiny ¹²		
Všechny činnosti konzultačních služeb	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	není stanovena

5) Požadavky na dokumentační služby

V rámci dokumentačních služeb zajistí Účastník pro Zadavatele následující činnosti:

- zpracování a průběžné udržování (min. 1x za 3 měsíce) projektovou dokumentaci o systémové infrastruktuře Centra v následující struktuře:
 - ✓ globální architektura systémové infrastruktury Zadavatele
 - ✓ tabulkové přehledy provozovaných služeb a jejich umístění
 - ✓ detailní popisy jednotlivých služeb
 - ✓ specifikace činností, postupy a návody
- zpracování a průběžné udržování (min. 1x za měsíc) provozní dokumentace o systémové infrastruktuře Centra v následující struktuře:
 - ✓ seznam uživatelů, jejich atributů včetně informací o posledním přihlášení
 - ✓ seznam skupin a jejich členů včetně vnořeného členství (členství ve skupině přes členství v jiné skupině)
 - ✓ seznam aplikačních služeb
 - ✓ seznam licencí
 - ✓ zálohovací plán
 - ✓ seznam datových oblastí a jejich obsazenost
 - ✓ atd.
- integraci (zpracování) dokumentace třetích stran do celkové dokumentace systémové infrastruktury Centra
- spolupráci na tvorbě a aktualizaci interních organizačních směrnic a metodických pokynů souvisejících se systémovou infrastrukturou Centra
- aktualizaci havarijních plánů
- tvorbu pokynů a dokumentovaných postupů pro uživatele Zadavatele
- spolupráci na tvorbě ostatní dokumentace související se systémovou infrastrukturou Centra.

⁹ Max. doby odezvy je úkon, při kterém dojde ze strany Účastníka k telefonickému nebo písemnému potvrzení akceptace požadavku a stanovení začátku realizace požadavku.

¹⁰ Maximální doba realizace je lhůta, ve které je povinen Účastník zajistit realizaci požadavku s tím, že tato lhůta může být upravena po vzájemné dohodě Účastníka a Zadavatele.

¹¹ Jedná se pouze o pracovní dny, tedy dny mimo sobotu, neděli a oficiální státní svátky.

¹² Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých je poskytována servisní role.

6) Požadavky na servisní služby

V rámci servisních služeb zajistí Účastník pro Zadavatele přímou dodávku servisních, administracyjnych a údržbových činností.

V případě provozování služeb provozovaných za účelem zajištění provozu SF7+ bude Účastník garantovat okamžitou plnou připravenost všech systémových služeb na přechod na záložní provoz a zpět. Veškeré služby budou prováděny tak, aby nedošlo k negativnímu ovlivnění ostatních komponent SF7+, které jsou provozovány v lokalitě Vinohradská a v lokalitě Staroměstské náměstí. Za účelem zajištění nezbytné komplexní správy poskytované jednotně a centralizovaně budou veškeré servisní práce prováděny tak, aby bylo zachováno jednotné prostředí pro provoz aplikací MONIT7+, BENEFIT7 a MSC2007. Veškeré servisní práce budou prováděny v úzké návaznosti na správu primárního pracoviště MSC2007 i záložního pracoviště (MONIT7+, BENEFIT7), které nejsou součástí poptávaných služeb. Správa záložního pracoviště MSC2007 bude konzultována a podřízena rozhodnutí na primárním pracovišti, Zadavatele a OSMS MMR.

Servisní služby budou poskytovány v následující specifikaci:

Aplikační služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- kontrolu integraci dat
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- hot-line pro IT zaměstnance Zadavatele
- asistenční podporu pro Zadavatele při instalacích produktů, jež nejsou součástí aplikačního serveru
- garance provozování aplikace MONIT7+, BENEFIT7
- garance provozování aplikace MSC2007
- změna prostředí v návaznosti na aktuální potřeby aplikací MONIT7+, BENEFIT7, MSC2007
- start/stop a přepínání aplikací (MONIT7+, BENEFIT7) do záložní lokality ve spolupráci s ostatními subjekty.

Databázové služby

- správu a údržbu databází (DB) a systému řízení báze dat (SŘBD) v clusterovém prostředí pro databáze Oracle v režimu RAC, pro vybrané databáze MS SQL, v režimu Active/Passive (i v rámci geografických lokalit)
- správu a údržbu DB a SŘBD pro vybrané databáze MS SQL v rámci geografické lokality v režimu Stand-by a Stand-alone
- kontrolu logů a monitoring systému
- kontrolu integrity dat
- zajištění správného replikování aplikačních dat pro aplikaci MSC2007
- předcházení havarijním stavům sledováním a vyhodnocováním chodu databází
- řešení kolizních situací s ostatními systémy
- instalaci patchů v případě, že je to nutné pro zachování korektního chodu databáze nebo instalovaných úloh
- rozložení a dimenzování databázových zdrojů dle aktuálního stavu databáze vzhledem k instalovaným DB schémátům především u prvků provozovaných v clusteru
- správu Stand-by kopie k primární databázi:
 - ✓ kontrolu synchronizace Stand-by kopie s primární databází
 - ✓ kontrolu možnosti aktivace Stand-by místo primární databáze
 - ✓ řešení kolizních situací s ostatními systémy
 - ✓ aktivace Stand-by databáze do plné funkčnosti pro aplikace monitorovacích systémů (MSC2007, MONIT7+ a BENEFIT7)
- update, upgrade na vyšší verzi DB na základě doporučení výrobce
- pravidelnou kontrolu a nastavení zálohovacích úloh prostřednictvím nativních prostředků SŘBD

-
- obnovu ze záloh prostřednictvím nativních prostředků SŘBD
 - řešení chyb a problémů
 - správu Stand-by režimu
 - hot-line pro IT zaměstnance Zadavatele

Terminálové služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- publikování jednotlivých aplikací a nastavení příslušných oprávnění
- kontrolu a nastavení parametrů pro vyrovnávání zátěže (Load Balancing)
- nastavení a správa specifických politik pro provozování a optimalizaci aplikací monitorovacích systémů (MSC2007, MONIT7+ a BENEFIT7)
- pravidelné výpisy z auditních záznamů
- kontrolu a nastavení politik terminálových služeb
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů v souvislosti s provozem systémové infrastruktury Centra
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku Zadavatele)
- hot-line pro IT zaměstnance Zadavatele

Poštovní služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- správu a údržbu poštovních služeb v clusterovém prostředí
- kontrolu konzistence poštovního úložiště
- rozložení a dimenzování zdrojů dle aktuálního stavu poštovního úložiště vzhledem k velikosti a počtu jednotlivých poštovních schránek
- pravidelnou kontrolu a nastavení zálohovacích úloh prostřednictvím nativních prostředků
- obnovu ze záloh prostřednictvím nativních prostředků
- kontrolu a nastavení politik poštovních služeb (syntaxe emailových adres, velikost schránek, zpráv)
- kontrolu a nastavování individuálních přesměrování poštovních zpráv
- administraci poštovních schránek a veřejných složek (vytváření, nastavování práv, mazání)
- administraci distribučních skupin
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- hot-line pro IT zaměstnance Zadavatele

Služby vzdáleného přístupu

- kontrolu logů a monitoring systému
- předcházení havarijních stavů sledováním a vyhodnocováním chodu
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- řešení problémů vzdáleně přistupujících uživatelů v souvislosti se vzdálenými přístupy prostřednictvím terminálových služeb CITRIX
- pravidelné výpisy z auditních záznamů
- provozování služeb v rámci geografického clustru
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku Zadavatele)
- hot-line pro IT zaměstnance Zadavatele

Management služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- předcházení havarijních stavů sledováním a vyhodnocováním chodu
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- správa a konfigurace management nástrojů
- správa a konfigurace Microsoft System Center Management
- správa konfigurační databáze

-
- správa a konfigurace event. kolektor pro monitoring aplikačního vybavení

Webové služby

- změny a úpravy do stávajícího customizovaného webového interface pro prezentační služby CITRIX <https://crr.mssf.cz>
- změny a úpravy do stávajícího customizovaného webového interface pro prezentační služby CITRIX <https://as.crr.cz>
- změny a úpravy
- správu a konfiguraci webových služeb MS IIS
- správu a konfiguraci webových služeb Apache
- do záložního customizovaného webového interface TWIC pro prezentační služby v návaznosti na primární pracoviště
- řešení chyb a problémů
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku Zadavatele)
- hot-line pro IT zaměstnance Zadavatele

Update služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- schvalování aktualizací a garance jejich otestování před nasazením do ostrého provozu IS Centra
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku Zadavatele)
- hot-line pro IT zaměstnance Zadavatele

Zálohovací služby

- každodenní kontrolu správné funkce zálohovacího systému a možnost obnovení ze záloh
- konfiguraci, upgrade, zabezpečení a kontrolu logů
- správu centrálního zálohovacího systému
- kontrolu průběhu zálohování, úpravu zálohovacích jobů
- provádění mimořádných záloh a obnov
- správu a konfiguraci jednotlivých zálohovacích agentů
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku Zadavatele)
- kontrolu logů a monitoring systému
- řešení chyb a problémů
- hot-line pro IT zaměstnance Zadavatele

Virtualizační služby

- správu a údržbu virtuálního prostředí
- správu a údržbu virtuálního prostředí v clusterovém prostředí a režimu Active/Passive
- správu a údržbu virtuálního prostředí v clusterovém prostředí geografického clusteru
- konfiguraci jednotlivých virtuálních serverů
- přidělování systémových zdrojů na základě aktuálního vytížení virtuálních serverů
- rozložení jednotlivých virtuálních serverů na základě systémového zatížení hostitelského serveru
- kontrola replikace vybraných virtuálních serverů pro záložní pracoviště MS7+
- update a upgrade virtuálního prostředí dle doporučení výrobce
- kontrolu logů a monitoring systému
- řešení chyb a problémů
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku Zadavatele)
- hot-line pro IT zaměstnance Zadavatele

Clusterové služby

- správu a konfiguraci cluster group
- správu a konfiguraci cluster resource
- správu a konfiguraci clusterových služeb na jednotlivých node v clusteru
- definování a konfigurace nových cluster group v již existujících clusterech
- správa a konfigurace geografického clusteru
- správa a konfigurace network load balancing
- instalaci patchů a update na základě doporučení výrobce
- hot-line pro IT zaměstnance Objednatele

Operační systém

- kontrolu logů a monitoring systému
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku Zadavatele)
- hot-line pro IT zaměstnance Zadavatele
- asistenční podpora pro Zadavatele při instalacích produktů, jež nejsou součástí OS

Adresářové služby

- administraci vybraných uživatelských účtů ve všech doménách (vytváření, rušení, zneplatnění a reset hesel)
- administraci vybraných skupin ve všech doménách
- kontrolu logů a monitoring systému
- kontrolu integrity doménových služeb a jejich rolí
- administraci objektů a doménových služeb
- kontrolu a správu replikačních procesů
- administraci systémových politik
- hot-line pro IT zaměstnance Zadavatele
- správu logovacích skriptů v následující funkcionalitě:
 - ✓ mapování datových oblastí podle příslušnosti právě přihlášeného uživatele, na aplikovaném počítači do bezpečnostních skupin
 - ✓ mapování datových oblastí podle příslušnosti právě přihlášeného uživatele v příslušném organizačním útvaru
 - ✓ instalaci aplikací podle příslušnosti právě přihlášeného uživatele v příslušném organizačním útvaru nebo bezpečnostní skupině

DNS služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- kontrolu integrity doménových jmenných služeb a jejich rolí
- kontrolu a správu domain name system
- kontrolu a správu replikačních procesů
- hot-line pro IT zaměstnance Zadavatele

Tiskové služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- instalaci ovladačů a patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- hot-line pro IT zaměstnance Zadavatele
- konfiguraci print serverů na tiskárnách v případě zapojení do LAN
- řešení problémů vzdáleně přístupujících uživatelů s tiskovými ovladači a tiskem obecně v souvislosti se vzdálenými přístupy prostřednictvím terminálových služeb CITRIX

Certifikační služby

- administraci certifikační autority Zadavatele
- vydávání a odvolávání certifikátů

-
- kontrolu logů a monitoring systému
 - instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
 - hot-line pro IT zaměstnance Zadavatele

Souborové služby

- správu přístupových práv k jednotlivým datovým oblastem a kořenovým složkám.
- správu replikačních procesů v rámci rozdílných geografických lokalit
- kontrolu logů a monitoring systému
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- administraci systému a oprávnění (změny a úpravy dle požadavku Zadavatele)
- hot-line pro IT zaměstnance Zadavatele
- administraci DFS mapování

Jednotný diskový prostor (SAN)

- kontrolu logů a monitoring systému
- softwarovou administraci disk setů
- vytváření diskových oblastí na úrovni diskových polí
- přiřazování diskových oblastí jednotlivým serverům
- správu a konfiguraci FC SWITCHE
- hot-line pro IT zaměstnance Zadavatele

UPS služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- SW konfiguraci pobočkových UPS
- konfiguraci jednotlivých agentů pro komunikaci s UPS
- hot-line pro IT zaměstnance Zadavatele

IMPORT/EXPORT služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- správu a kontrolu systémových vazeb na domácí a zahraniční externí systémy
- zajišťování programových úprav a změn
- pro IT zaměstnance Zadavatele poskytovat konzultace a hot-line týkající se provozu I/E služeb
- řešení případných problémů, jež při provozu těchto služeb nastanou
- odstraňování programových chyb souvisejících s provozem I/E služeb
- realizace drobných úprav aplikace dle požadavků IT zaměstnanců Zadavatele
- poskytování přímých výstupů z databázové struktury dle požadavků Zadavatele
- spolupráce při vytváření nových vazeb na externí systémy

DHCP služby

- kontrolu logů a monitoring systému v režimu cluster active/passive
- kontrolu logů a monitoring reálných agentů
- administraci adresního prostoru – vytváření oborů a konfiguraci jejich možností
- zřizování rezervací.
- řešení chyb a problémů
- hot-line pro IT zaměstnance Zadavatele

Integrační služby

- kontrolu integrity přenášených dat (importní tabulky, exportní tabulky)
- správa a konfigurace vazby mezi Active Directory a aplikací pro správu identit Monitorovacího systému evropských fondů a interního informačního systému Zadavatele a dále pro evidenci chyb a požadavků na úpravy jednotlivých aplikací pro monitorovací systém a externí IS Zadavatele (MITIS).
- správa a konfigurace vazby mezi aplikačním vybavením řídicích orgánů operačních systémů a aplikací pro správu identit Monitorovacího systému evropských fondů a interního informačního systému Zadavatele a dále pro

- evidenci chyb a požadavků na úpravy jednotlivých aplikací pro monitorovací systém a externí IS Zadavatele (MITIS)
- zajišťování programových úprav a změn
- pro IT zaměstnance Zadavatele poskytovat konzultace a hot-line týkající se provozu integračních služeb
- řešení případných problémů, jež při provozu těchto služeb nastanou
- odstraňování programových chyb souvisejících s provozem integračních služeb
- realizace drobných úprav aplikace dle požadavků zvolených zástupců Zadavatele
- poskytování přímých výstupů z databázové struktury dle požadavků Zadavatele
- monitoring exportních a importních jobů
- integrace DNS, WINS, DHCP služeb mezi sebou
- změny v konfiguraci databázových schémat
- monitoring a úpravy komunikačních přenosů

Antivirové služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- správa antivirových služeb, konfigurace a upgrade
- řešení virových hrozeb a jejich odstranění
- hot-line pro zvolené zástupce Objednatele

V rámci dodávky servisních služeb je Účastník povinen garantovat Zadavateli minimálně níže uvedenou dostupnost a reakční lhůty. Tyto lhůty na uvedené činnosti se vztahují na celkovou operaci od analýzy, přes vytvoření, realizaci až po otestování funkčnosti provedené operace. (tzn., že pokud např. úpravu konfigurace je třeba provést na serveru a na zálohovací knihovně, vztahuje se daná reakční lhůta na realizaci na obou prvcích). Reakční lhůty příslušných úkonů běží v definovaném časovém rozsahu. Všechny uvedené lhůty se počítají od okamžiku elektronického nebo telefonického nahlášení požadavku na hot-line Účastníka.

Tabulka č. 1 - Reakční lhůty pro aplikační služby pro všechna plnění (všechny oblasti)

Činnosti	Provozní doba		Max. doba odezvy ¹³	Max. doba realizace ¹⁴
	Dny v týdnu ¹⁵	Provozní hodiny ¹⁶		
Aplikační služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	16 hodin

¹³ Max. doba odezvy je úkon, při kterém dojde ze strany Uchazeče k telefonickému nebo písemnému potvrzení akceptace požadavku ze strany Uchazeče a stanovení začátku realizace požadavku.

¹⁴ Maximální doba realizace je lhůta, ve které je povinen Uchazeč zajistit realizaci požadavku s tím, že tato lhůta může být upravena po vzájemné dohodě Uchazeče a Zadavatele.

¹⁵ Jedná se pouze o pracovní dny, tedy dny mimo sobotu, neděli a oficiální státní svátky.

¹⁶ Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých je poskytována servisní role.

Tabulka č. 2 - Reakční lhůty pro ostatní servisní služby k plnění (oblastí) Správa systémového prostředí pro MS SF7+ včetně záložního pracoviště MSC2007

Činnosti	Provozní doba		Max. doba odezvy ¹⁷	Max. doba realizace ¹⁸
	Dny v týdnu	Provozní hodiny ¹⁹		
Databázové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	4 hodiny
Terminálové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin
Poštovní služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin
Služby vzdáleného přístupu	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin
Webové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin
Update služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin
Antivirové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin
Zálohovací služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin
Virtualizační služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin
Clusterové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	4 hodiny
Management služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin
Operační systém	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin
Adresářové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	4 hodiny
DNS služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin
Tiskové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin
Souborové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	4 hodiny
UPS služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin
Integrační služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin
Import/export služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	8 hodin

¹⁷ Max. doba odezvy je úkon, při kterém dojde ze strany Uchazeče k telefonickému nebo písemnému potvrzení akceptace požadavku ze strany Uchazeče a stanovení začátku realizace požadavku.

¹⁸ Maximální doba realizace je lhůta, ve které je povinen Uchazeč zajistit realizaci požadavku s tím, že tato lhůta může být upravena po vzájemné dohodě Uchazeče a Zadavatele.

¹⁹ Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých je poskytována servisní role.

Tabulka č. 3 - Reakční lhůty pro ostatní servisní služby k plněním (oblastem) Správa systémového prostředí pro pracovníky IROP a Správa systémového prostředí interní sítě

Činnosti	Provozní doba		Max. doba odezvy ²⁰	Max. doba realizace ²¹
	Dny v týdnu ²²	Provozní hodiny ²³		
Databázové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Terminálové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Poštovní služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin
Služby vzdáleného přístupu	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Webové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Update služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	48 hodin
Antivirové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Zálohovací služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Virtualizační služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Clusterové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Management služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	48 hodin
Operační systém	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Adresářové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
DNS služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Tiskové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Souborové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
UPS služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Integrační služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	48 hodin
Import/export služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	48 hodin

²⁰ Max. doba odezvy je úkon, při kterém dojde ze strany Účastníka k telefonickému nebo písemnému potvrzení akceptace požadavku ze strany Účastníka a stanovení začátku realizace požadavku.

²¹ Maximální doba realizace je lhůta, ve které je povinen Účastník zajistit realizaci požadavku s tím, že tato lhůta může být upravena po vzájemné dohodě Účastníka a Zadavatele.

²² Po-Pá jedná se pouze o pracovní dny, tedy dny mimo sobotu, neděli a oficiální státní svátky.

²³ Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých je poskytována servisní role.

V rámci servisních služeb Zadavatel definuje následující požadavky na dostupnost:

Tabulka č. 4 – Požadovaná dostupnost systémového prostředí pro všechna plnění (oblasti)

SLA parametry služby - PROVOZNÍ DOBA V PRACOVNÍ DOBĚ CENTRA V PRACOVNÍ DNY		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc	
Provozní doba	6:00-18:00 v pracovní dny	
Parametr	Jednotka	Hodnota Max počet za období
Minimální dostupnost	[%/období]	99,5
Maximální počet incidentů kategorie A	[počet]	1
Maximální počet incidentů kategorie B	[počet]	2

SLA parametry služby – PROVOZNÍ DOBA MIMO PRACOVNÍ DOBU CENTRA V PRACOVNÍ DNY		
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc.	
Provozní doba	00:00-06:00 v pracovní dny 18:00-00:00 v pracovní dny 00:00-23:59 mimo pracovní dny (24 hodin)	
Parametr	Jednotka	Hodnota
Minimální dostupnost	[%/období]	98
Maximální počet incidentů kategorie A za vyhodnocovací období	[počet]	2
Maximální počet incidentů kategorie B za vyhodnocovací období	[počet]	2

Obvyklá **Provozní doba** je doba od 00:00 do 24:00 hod. každý kalendářní den v roce včetně dnů víkendu (sobota, neděle), státních svátků a ostatních svátků (dle definice zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů).

Zadavatel může provozní dobu upřesnit či omezit v rámci specifikace služeb.

Splnění SLA parametru „Dostupnost“ se počítá z provozní doby. Předmět plnění je považován za nedostupný v případě výskytu **vady/incidentu kategorie A**. Zadavatel stanovuje, že maximální počet vad/incidentů kategorie A za vyhodnocovací období je stanoven hodnotou SLA parametru "**Maximální počet za období**" definovaném pro danou oblast služeb.

Přitom platí následující zásady:

- Účastník má povinnost vhodným způsobem informovat Zadavatele o míře ztrát dat v důsledku havárie systémového prostředí. Pokud prokazatelně dojde k nenávratné ztrátě dat v důsledku porušení smluvních povinností Účastníka, je Účastník odpovědný za vznik a úhradu škody poškozeným subjektům. Pokud Zadavatel uhradí takto vzniklou škodu poškozenému subjektu místo Účastníka, je Zadavatel oprávněn uspokojit vzniklou pohledávku z regresního nároku vůči Účastníkovi započtením proti peněžitým pohledávkám Účastníka vůči Zadavateli; a to zejména proti peněžitým pohledávkám z titulu nároku na odměnu za poskytnutá plnění. Pokud

prokazatelně dojde k nenávratné ztrátě dat v důsledku pochybení třetí strany, je tato strana odpovědná za případný vznik a úhradu škody Účastníkovi a všem ostatním dotčeným subjektům. Pokud dojde k nenávratné ztrátě dat v důsledku okolnosti, jež nastala, aniž by Účastník porušil své smluvní povinnosti nebo nezávisle na vůli třetích stran, je odpovědnost za škodu vyloučena.

- Nedostupnost Prostředí způsobená Zadavatelem nebo třetími stranami na straně Zadavatele (např. ve smluvním vztahu se Zadavatelem) se nezapočítává do výpočtu dostupnosti Prostředí. Zadavatel v tomto případě výslovně uvádí, že z důvodu nemožnosti zajistit fyzický přístup do prostor, kde má Zadavatel techniku v režimu 24x7, který by odpovídal požadované úrovni SLA, nebudou do výpočtu dostupnosti Prostředí zahrnuty doby, po které nemohl Účastník řešit nedostupnost Prostředí z důvodu nemožnosti fyzického přístupu do příslušné lokality.

Do doby pro vyřešení provozního incidentu tedy není, v případě, že je provozní incident způsoben chybou Prostředí, kterou nemůže Účastník ovlivnit (tj. chybou, za jejíž odstranění odpovídá výrobci HW a SW nebo jiné třetí straně), započítávána doba od předání provozního incidentu k řešení výrobcem HW a SW nebo jiné třetí straně až po jeho vyřešení. Vyřešením se rozumí rovněž nasazení případných oprav systému dodaných výrobcem HW a SW nebo jinou třetí stranou.

Hodnocení SLA na základě předaných Protokolů o poskytnuté službě (pro každou oblast samostatně) provádí Zadavatel na základě kontroly správnosti a vyhodnocení parametrů poskytovaných Služeb.

V případech, kdy Účastník v rámci plnění definovaných SLA Služeb a/nebo v rámci provozních činností, jejichž předmět je smluvně vymezen specifikací příslušné Služby, nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období, vzniká tímto Zadavateli nárok na smluvní pokutu (tzv. kreditace). Za nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba schváleného servisního okna nebo plánované odstávky (viz níže). Výše smluvní pokuty bude stanovena způsobem uvedeným ve smlouvě (čl. VIII. Sankce) dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikované jednotlivě pro každý SLA parametr).

V případě, že v důsledku výpadku jedné služby dojde k výpadku i dalších služeb, platí, že kreditace se uplatní pouze pro tu službu, která způsobila výpadek i ostatních služeb.

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

Servisní okno je čas vymezený pro provádění servisních činností, údržby, profylaxe, zálohování a dalších činností, které neumožňují běžný provoz prostředí a jednotlivých služeb. V rámci systémového prostředí rozlišena následující servisní okna:

- v čase 00:00 až 04:00, využití tohoto času je podmíněno souhlasem Zadavatele
- každý 3. víkend v měsíci v sobotu od 8:00 do 17:00, využití tohoto času je podmíněno souhlasem Zadavatele

Plánovaná odstávka je doba, kdy bude systémové prostředí uvedeno do stavu mimo provoz. Plánovaná odstávka musí být projednána a schválena Zadavatelem nejméně 1 kalendářní měsíc před odstavením Prostředí. Do plánovaných odstávek nebo servisních oken se nepočítají časy výpadku systémového prostředí a služeb způsobené chybou pracovníků Účastníka, incidentem nebo havárií.

Příloha č. 2 – Popis návrhu plnění veřejné zakázky

Příloha č. 3 – Seznam techniků včetně dokladů



OBSAH

1. POPIS NÁVRHU PLNĚNÍ ZAKÁZKY.....	2
1.1. Úvod	2
1.2. Zajištění součinnosti pro všechny služby dle čl. 2.1.2 až 2.1.4 zadávací dokumentace	4
1.2.1. Zajištění součinnosti ze strany Zadavatele	4
1.2.2. Zajištění součinnosti třetích stran ze strany Zadavatele.....	4
1.2.3. Zajištění součinnosti třetích stran ze strany Uchazeče.....	5
1.3. Metodiky pro všechny služby dle čl. 2.1.2 až 2.1.4 zadávací dokumentace	5
1.3.1. Mechanismy minimalizace chyb způsobených lidským faktorem	6
1.4. Tabulky kapacitních ukazatelů jednotlivých servisních služeb pro služby dle čl. 2.1.2 až 2.1.4 zadávací dokumentace	9

1. POPIS NÁVRHU PLNĚNÍ ZAKÁZKY

1.1. ÚVOD

Uchazeč deklaruje, že má dlouhodobé zkušenosti s provozováním komplexních a rozsáhlých informačních systémů postavených na různorodých IT technologiích, jež jsou provozovány ve vysoké dostupnosti. Vybrané z těchto technologií patří do skupiny významných i kritických informačních systémů České republiky.

Po odborné, procesní, personální i všech ostatních stránkách je proto Uchazeč schopen zajistit řádnou a bezproblémovou realizaci plnění zakázky pro Systémové prostředí SF7+ včetně záložního pracoviště MSC2007, Systémové prostředí pro pracovníky IROP a Systémové prostředí interní sítě Centra.

Procesní způsobilost vychází zejména z důsledné aplikace světově uznávané metodiky „best practice“ ITIL V3. Metodika umožňuje standardizovaným způsobem udržovat a rozvíjet způsobilost Uchazeče po odborné stránce. Vzděláváním, rozvíjením a třebením know-how, jakožto i řízením všech dalších IT procesů souvisejících s provozem komplexního IT systému, jako jsou například: řízení kvality, problémů a změn, automatizace, testování, využívání mezinárodních standardů a principů neustálého zlepšování využívaných procesů.

Za účelem zajištění nezbytné komplexní správy budou veškeré servisní práce prováděny tak, aby bylo zachováno jednotné prostředí pro provoz aplikací Monitorovacích systémů SF7+. Veškeré služby budou poskytovány tak, aby bylo vytvořeno optimalizované systémové prostředí. Uchazeč garantuje okamžitou plnou připravenost systémových služeb na přechod na záložní provoz a zpět a plnou funkčnost/kompatibilitu systému se záložním pracovištěm.

Uchazeč je schopen zajistit bezproblémovou realizaci plnění zakázky mimo jiné také díky dlouhodobé spolupráci a partnerství se společnostmi jako jsou Microsoft, Oracle, Citrix a další. Toto je Uchazeč připraven prokázat předložením certifikací, jako jsou Microsoft Certified Partner, Oracle Certified Partner a pravidelnými certifikacemi od dalších společností pro jednotlivé odborné pracovníky Uchazeče.

Konkrétně se jedná o průběžnou dodávku komplexních služeb systémové integrace souvisejících s provozem výše uvedených prostředí v následujícím rozsahu:

- **Koncepční služby**

Uchazeč bude v rámci koncepčních služeb pro Zadavatele zajišťovat zpracování, rozvoj, aktualizaci a vyhodnocení strategie a plánu rozvoje systémové infrastruktury. Toto bude Zadavateli předkládat v pravidelných intervalech.

Přesný popis koncepčních služeb je uveden v kapitole č. 2 (Požadavky na koncepční služby) v návrhu smlouvy „Příloha č. 1 – Specifikace služeb systémové integrace“.

- **Organizační služby**

Uchazeč se Zadavatelem bude konzultovat a koordinovat jednotlivé etapy poskytování služeb provozování systémového prostředí. Základem koordinace Uchazeče a Zadavatele budou společné pracovní schůzky vedoucích pracovníků projektů obou smluvních stran. Výsledky těchto jednání budou závazné pro komunikaci obou smluvních stran. Toto bude podloženo zápisem, který zpracuje zástupce Uchazeče.

Přesný popis organizačních služeb je uveden v kapitole č. 2 (Požadavky na organizační služby) v návrhu smlouvy „Příloha č. 1 – Specifikace služeb systémové integrace“.

- **Implementační služby**

V rámci těchto služeb bude Uchazeč zpracovávat implementační dokumentaci a provádět implementace nové funkcionality u stávajících prvků a služeb, nebo konfiguraci a reinstalaci

stávajících prvků, které jsou nad rámec činností poskytovaných v rámci servisních služeb. Na tyto činnosti poskytuje Uchazeč garanci po celou dobu jejich implementace.

Přesný popis implementačních služeb je uveden v kapitole č. 3 (Požadavky na implementační služby) v návrhu smlouvy „Příloha č. 1 – Specifikace služeb systémové integrace“.

- **Konzultační služby**

Uchazeč se v rámci těchto služeb zavazuje v případě potřeby poskytovat konzultace v oblasti IT Zadavateli a jeho subdodatelům. Tyto činnosti zajistí Uchazeč poskytnutím svého know-how, zpracováním a poskytnutím podkladů a připomínkováním dokumentů, které obdrží od Zadavatele.

Přesný popis konzultačních služeb je uveden v kapitole č. 4 (Požadavky na konzultační služby) v návrhu smlouvy „Příloha č. 1 – Specifikace služeb systémové integrace“.

- **Dokumentační služby**

Uchazeč v rámci dodávky těchto služeb zajistí komplexní dokumentaci systémového prostředí, včetně těch částí, které nedodává, či nedodával. Tato dokumentace bude zpracovávána periodicky a v takovém rozsahu a hloubce, aby umožňovala rekonstrukci Informačního systému Zadavatele. Dále se Uchazeč zavazuje, že bude Zadavatele pravidelně, minimálně 1× za měsíc, informovat o průběhu plnění předmětu smlouvy a akceptovat doplňující pokyny a připomínky Zadavatele.

Za každý kalendářní měsíc Uchazeč vypracuje Protokol o poskytnuté službě, který bude obsahovat dokumenty popisující průběh plnění služeb za uplynulý měsíc, včetně popisu průběhu odstranění vad/incidentů.

Přesný popis dokumentačních služeb je uveden v kapitole č. 5 (Požadavky na dokumentační služby) v návrhu smlouvy „Příloha č. 1 – Specifikace služeb systémové integrace“.

- **Servisní služby**

V rámci poskytování servisních služeb Uchazeč zajistí dodávku servisních údržbových prací na stávající informačně-technologické infrastruktuře systémového prostředí pro zajištění provozu Systémového prostředí SF7+ včetně záložního pracoviště MSC2007, Systémového prostředí pro pracovníky IROP a Systémového prostředí interní sítě Centra.

Pro účely zajištění nezbytné komplexní správy poskytované jednotně a centralizovaně budou veškeré servisní práce prováděny tak, aby byla zachována jednotnost prostředí pro provoz aplikací. Veškeré servisní práce budou prováděny v úzké návaznosti na správu primárního pracoviště. Správa záložního pracoviště bude konzultována a podřízena rozhodnutí na primárním pracovišti.

Veškeré poskytované služby budou poskytovány tak, aby bylo vytvořeno optimalizované systémové prostředí, které bude plně kompatibilní a funkční pro běh aplikací.

Přesný popis servisních služeb je uveden v kapitole č. 6 (Požadavky na servisní služby) v návrhu smlouvy „Příloha č. 1 – Specifikace služeb systémové integrace“.

1.2. ZAJIŠTĚNÍ SOUČINNOSTI PRO VŠECHNY SLUŽBY DLE ČL. 2.1.2 AŽ 2.1.4 ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

1.2.1. Zajištění součinnosti ze strany Zadavatele

Pro bezproblémovou realizaci zakázky „Správa systémového prostředí SF7+ včetně záložního pracoviště MSC2007, Správa systémového prostředí pro pracovníky IROP a Správa systémového prostředí interní sítě“ Uchazeč očekává a požaduje následující součinnost ze strany Zadavatele:

- Poskytovat Uchazeči veškerou součinnost potřebnou k provádění paušálních služeb a realizaci jednorázových dodávek/přírůstků, zejména předávat Uchazeči potřebné, nebo důvodně Uchazečem vyžadované informace a podklady.
- Stanovit ze strany Zadavatele kontaktní osobu, která bude zodpovědná za hlášení požadavků a podnětů na informační linky poskytované Uchazečem a za komunikaci s Uchazečem.
- Na základě požadavku Uchazeče provést zásah na IS (např. výměnu a založení datových médií, HW restarty prvků, zapojení a odpojení vybraných prvků).
- Umožňovat Uchazeči vzdálený přístup k IS a jeho interním a externím zdrojům v rozsahu nutném pro zajištění paušálních služeb a realizaci přírůstkových dodávek.
- Umožňovat Uchazeči fyzický přístup ke všem prvkům IS v rozsahu nutném pro zajištění paušálních služeb a realizaci přírůstkových dodávek.
- Poskytovat uchazeči pracovní prostor v jeho sídle v rozsahu nutném pro zajištění paušálních služeb a realizaci přírůstkových dodávek.
- Předávání změn v konfiguraci systému, které nelze automatizovaně načíst z konfigurace aplikací a primární lokality (jedná se zejména o systémy, které Uchazeč nebude mít ve správě v souvislosti s plněním této zakázky).
- Předávat uchazeči informace o činnostech, které mohou mít dopad na poskytování služeb. (Plánované údržby/odstávky zařízení a služeb např. údržba elektrického napájení, internetové připojení, upgrade bezpečnostních prvků).
- Podílet se na testování plánovaných a nasazených změn v infrastruktuře.
- Garantovat, že řádný průběh prací Uchazeče nebude rušen zásahy třetích stran.
- Garantovat úplnost dat, tj. že data předaná v určitém čase jsou relevantní a v daném čase obsahují všechny dostupné a pro daný čas známé informace.

1.2.2. Zajištění součinnosti třetích stran ze strany Zadavatele

Pro bezproblémovou realizaci zakázky Uchazeč očekává a požaduje následující zajištění součinnosti třetích stran ze strany Zadavatele:

- Zajištění nezbytné HW a SW podpory na prvcích, na kterých je IS Zadavatele provozován a to po celou dobu trvání této zakázky. Součástí podpory musí být možnost nahlášení problému se SW, nebo HW.
- Zajistit Uchazeči veškerou součinnost třetích stran, které bude třeba k provádění paušálních služeb a realizaci jednorázových dodávek/přírůstků. Dále součinnosti při konfiguraci prostředí pro služby a aplikace, které nejsou předmětem této zakázky. Zejména se jedná o předávání potřebných, nebo Uchazečem důvodně vyžadovaných informací a podkladů. Zajištění

rekonfigurace, restartů služeb a aplikací, které nejsou předmětem této zakázky, ale jejich provozování má dopad na prostředí.

- Pro část Správa systémového prostředí SF7+ včetně záložního pracoviště MSC2007 Uchazeč očekává zajištění součinnosti správce primárního pracoviště MSC2007 a záložního pracoviště prostředí MONIT7+ a BENEFIT7. Dále součinnost OSMS MMR při správě SF7+.
- Zajištění součinnosti správce bezpečnostní infrastruktury a správce klientských stanic, pokud je zajišťována třetí stranou.

1.2.3. Zajištění součinnosti třetích stran ze strany Uchazeče

Uchazeč deklaruje, že má zajištěnu součinnost třetích stran pro bezproblémovou realizaci zakázky. Mimo jiné také díky dlouhodobé spolupráci a partnerství se společnostmi jako jsou: Microsoft, Oracle, Citrix a další. Uchazeč uvedené dokládá předložením certifikací, jako jsou Microsoft Certified Partner a Oracle Certified Partner.

- Součinnost těchto třetích stran bude Uchazečem využívána, pokud požadovaná podpora zajištěná Zadavatelem nebude pokrývat požadovanou oblast.
- Součinnost třetích stran zajištěná Uchazečem nebude účtována na vrub Zadavatele a bude plně hrazena Uchazečem.

1.3. METODIKY PRO VŠECHNY SLUŽBY DLE ČL. 2.1.2 AŽ 2.1.4 ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

Z procesních metodik použitých napříč správou celého informačního systému bude Uchazeč využívat především světově uznávanou metodiku „best practice“ ITIL V3, která umožňuje standardizovaným způsobem udržovat a rozvíjet způsobilost Uchazeče po odborné stránce, dalším vzdělávání, rozvíjení a tříbení know-how, jakožto i řízení všech dalších IT procesů souvisejících s provozem komplexního IT systému. Například: řízení kvality, řízení problémů a změn, automatizace, testování, využívání mezinárodních standardů a principu neustálého zlepšování používaných procesů. Dále se z této metodiky odvíjejí, respektive jsou na ní založeny veškeré další procesy a metodické postupy aktivně používané v informačním systému.

Protože správa služeb všech tří systémových prostředí bude závislá především na lidském fakturu, z tohoto důvodu má Uchazeč zpracované standardizované procesy na minimalizaci možnosti vzniku chyb způsobených lidským faktorem. Uvedené procesy má zachyceny v interních směrnících, které byly vytvořeny v souladu s mezinárodními normami.

Systémová prostředí obsahují množství citlivých a kritických informací. Jejich nedostupnost může způsobit vážné dopady na straně dodavatelů a odběratelů těchto informací. Proto bude zajištěno, aby chyby lidského faktoru neměly žádný, nebo alespoň maximálně minimalizovaný dopad na provozování systému a eliminovalo se tímto způsobem riziko přerušování jeho provozu. Tato potřeba systému bude naplněna především maximální mírou automatizace provozu tam, kde to bude možné. Pro případy, kdy toto nebude možné, budou nastavena pravidla pro řízení činností dle příslušných metodik a postupů. Navíc bude pro všechny činnosti, které je nutné zajistit lidskými zdroji, zajištěna následná kontrola provedení a způsobu provedení té které konkrétní činnosti.

V rámci předcházení vzniku chyby při činnostech vyžadujících lidské zdroje budou zpracovány, nebo převzaty návody, pracovní postupy a testovací scénáře takovým způsobem, že při běžném provozu neumožní provedení aktivity vedoucí k chybě v provozu systému.

Jedním z prostředků pro omezení možnosti vzniku chyby bude zajištění nepravidelných namátkových kontrol prováděných činností, zdali je toto provádění v souladu s návodem, pracovním postupem, nebo

testovacím scénářem. V případě, kdy výstupem této kontroly bude zjištění, že skutečný postup provádění činnosti neodpovídá stanoveným postupům, dojde k přezkoumání průběhu činnosti a postupů takovým způsobem, aby tyto změny nemohly během provozu systému snížit kvalitu, nebo kvantitu poskytovaných služeb.

1.3.1. Mechanismy minimalizace chyb způsobených lidským faktorem

Následující text shrnuje ty nejvýznamnější z mechanismů nastavených na straně Uchazeče s cílem minimalizace chyb zapříčiněných lidským faktorem při poskytování služeb Uchazeče.

Níže uvedené mechanismy jsou naplněny ve všech relevantních službách. V ostatních službách jsou využity ty mechanismy, které mají, nebo by mohly mít vliv na vznik chyb způsobených lidským faktorem. Na minimalizaci chyb způsobených lidským faktorem je v prostředí Uchazeče soustředěna většina procesů a závazných postupů podléjících se na poskytovaných službách systému.

1.3.1.A Automatizace

Automatizace formálních činností bude zajištěna prostřednictvím workflow procesů v interním nástroji Uchazeče ServiceDesk. Jedná se zejména o činnosti spojené s informováním odpovědných pracovníků a vyžádáním informací o stavu a průběhu činností.

Pro další stupeň automatizace bude také využit nástroj pro monitorování prostředí, který bude aplikován především na rutinní údržbové činnosti na systémové infrastruktuře.

1.3.1.B Řízení kvality

Řízení kvality bude zajišťováno interními procesy Uchazeče určenými ke kontrole kvality v průběhu celého období poskytování služby ve smyslu zajištění kvality řídicích procesů, standardů, procedur a hlavních výstupů. Dále také průběžným monitoringem s vyhodnocováním stavu vývoje poskytování služby. Uchazeč se zavazuje, že bude Zadavatele pravidelně, minimálně 1× za měsíc, informovat o průběhu plnění předmětu smlouvy a akceptovat doplňující pokyny a připomínky Zadavatele.

1.3.1.C Testování

Testování a ověřování během provozu systému a při provádění změn je jedním z hlavních nástrojů k včasnému odhalení a eliminaci chyb. Uchazeč má vlastní standardizované procesy k problematice testování.

1.3.1.D Využívání standardů

Uchazeč prakticky využívá implementované standardy vycházející z metodiky „best practice“ ITIL V3. Aplikací těchto standardů dochází k významnému omezení chybovosti při poskytování služeb Uchazeče.

Společnost Uchazeče je držitelem těchto certifikátů shody se standardy norem ISO:

- ČSN ISO/IEC 20000-1:2012 – IT Management služeb (SMS),
- ČSN EN ISO 9001:2009 – Systémy managementu kvality (QMS),
- ČSN EN ISO 14001:2005 – Systémy environmentálního managementu (EMS),
- ČSN ISO/IEC 27001:2006 – Systémy managementu bezpečnosti informací (ISMS),
- ČSN ISO 10006:2004 – Směrnice pro management jakosti projektů.

Tyto standardy začala společnost Uchazeče zavádět již v roce 1999 a udržuje je v pravidelných ročních intervalech dozorovými a certifikačními audity renomovanou společností Bureau Veritas Czech Republic, s.r.o. Využíváním těchto standardů se velmi efektivně řídí poskytování služeb a zároveň se předchází incidentům v provozování těchto služeb.

Poskytované služby jsou v prostředí Uchazeče připravovány, realizovány, monitorovány a také průběžně zlepšovány v souladu s implementovanou metodikou. Mechanismy a postupy vyplývající z těchto norem jsou závazně především pro interní fungování společnosti Uchazeče, proto se dotýkají poskytování všech služeb.

1.3.1.E Správa problémů

Hlavním cílem je zamezit výskytu incidentů a následným problémům, eliminovat opakující se incidenty a minimalizovat dopad incidentů, kterým nelze zabránit. Proaktivita procesu správy problémů může eliminovat problémy ještě před jejich vznikem. Proces správy problémů je v prostředí Uchazeče plnohodnotně implementován. Tento mechanismus se dotýká zajištění neopakovatelnosti vzniklých chyb.

1.3.1.F Správa změn

Cílem procesu správy změn je reagovat na měnící se požadavky Zadavatele při současné maximalizaci poskytované hodnoty a redukci incidentů, výpadků a nutnosti přepracování.

Ze základních konceptů správy změn je na tomto místě vhodné zmínit:

- Zavedení jednotného místa pro změny s cílem minimalizovat pravděpodobnost konfliktních změn a potenciálních narušení provozního prostředí.
- Zabránění přístupu neautorizovaným osobám do záložního prostředí.
- Vytvoření kultury Správy změn napříč celou organizací s nulovou tolerancí neautorizovaných změn.
- Zavedení zodpovědnosti za změny v průběhu celého životního cyklu.

1.3.1.G Kontinuální vzdělávání

V rámci systému řízení kvality má Uchazeč definovány vnitřní procesy a směrnice pro trvalé zvyšování kvalifikace a vzdělávání. Tyto procesy umožňují zajistit kontinuitu v řízení kapacit, naplnění rolí, profesí a zlepšení úrovně znalostí a zkušeností jednotlivých pracovníků. Což je jeden ze základních způsobů minimalizace vzniku chyb způsobených lidským faktorem.

Procesy Uchazeče definují systém externího vzdělávání, certifikací a interního vzdělávání. V případě externího vzdělávání a certifikací se jedná především o zvyšování kvalifikace a získávání nových profesních vědomostí. V rámci interního vzdělávání pak zejména o zajištění distribuce znalostí a zkušeností získaných v profesní rovině na ostatní pracovníky dané profese, nebo role.

Externí vzdělávání je podmíněno především potřebou zajistit příslušnou kvalifikaci a doplnit znalost nových technik, či technologií. Interní vzdělávání má jako jeden z hlavních cílů minimalizaci chyb způsobených lidským faktorem.

Uchazeč má interní systém vzdělávání a testování nastaven prostřednictvím příslušných směrnic systému kvality. Jeho základní rámec definují role interních gestorů a interních lektorů. Jednotlivé činnosti, zodpovědnosti a pravomoci gestora jsou interně popsány. Role gestora je přiřazena vybraným klíčovým spolupracovníkům v dané profesi. Pro každou z těchto profesí je vybrán jeden gestor.

Úkolem gestora je udržovat nejnovější know-how ve svěřené profesi napříč organizační strukturou společnosti. Pro udržení a zvyšování znalostí absolvuje externí školení v dané oblasti. Získané znalosti předává svým kolegům formou interních školení, umístěním informací a materiálů ke studiu na intranet, mentorstvím kolegů, či na odborných poradách ke sdílení know-how ve svěřené oblasti. Tyto

odborné porady probíhají minimálně 1× za měsíc. Dalším důležitým úkolem gestora je také využívání jím vytvořeného testu odborných znalostí svěřené oblasti. Tento test je aplikován 1× za rok a slouží jako podklad pro hodnocení pracovníků. Výstupy z tohoto testu slouží mimo jiné k porovnání znalostí jednotlivých pracovníků napříč společnostmi, k přesnějšimu plánování externích i interních vzdělávacích akcí pro tyto pracovníky a zadávání jim úkolů k samostudiu.

Jedním z klíčových aspektů je také dostatečně velká skupina interních lektorů. Většinou jsou lektoři totožní s gestory, nebo mohou být gestory vybráni a pověřeni. Těmto interním lektorům je navíc, kromě odborného vzdělávání, poskytnuto také pedagogické minimum. Tj. vzdělání v oblasti prezentačních schopností, psychologie a podobně.

1.3.1.H Metody vzdělávání

Mimo osvědčených metod vzdělávání interních a externích školení má Uchazeč vytvořen systém pro E-learning doplněný zdroji pro možnost samostudia. Velký důraz je kladen na přenášení know-how uvnitř profesních skupin formou workshopů a mentoringu – vedení služebně mladších zaměstnanců k očekávaným postojům, znalostem a dovednostem.

Velkým přínosem tohoto systému vzdělávání je skutečnost, že se o standardu znalostí a potřebě vzdělávání je rozhodováno na úrovni odborníků, kteří dané problematice nejvíce rozumějí.

1.3.1.I Poučení se z vad, trvalé zlepšování

Uchazeč má na procesy spojené s poskytováním IT služeb implementován systém řízení v souladu s mezinárodně uznávaným standardem ITIL V3. Tento standard prakticky využívá již více jak 10 let a v současné době je také certifikován v souladu s nejnovějším vydáním normy ČSN ISO/IEC 20000-1:2012.

Na poskytování veškerých IT služeb má Uchazeč vytvořeny a implementovány příslušné interní směrnice, vypracované v souladu se standardy ITIL, resp. Normy ISO 20000-1.

Procesy zlepšování, jež spočívají ve vyhodnocování realizace, identifikaci nedostatků a příležitosti ke zlepšení, stanovení opatření k nápravě, či zlepšení a následné vyhodnocení efektivity realizace opatření, jsou implementovány na všech vrstvách řízení IT služeb v prostředí Uchazeče:

- Pravidelné přezkoumání politik a jejich cílů.
- Pravidelné přezkoumání v rámci procesů poskytování IT služeb.
- Odstraňování neshod a slabých míst zjištěných interními a externími audity.
- Odstraňování systémových problémů v rámci čtvrtletního přezkoumání stavu v organizačním úseku – zlepšování interních úsekových procesů.
- Realizace pravidelných úsekových porad, při kterých jsou operativně řešeny aktuální podněty.

Aplikací těchto standardů a metodik dochází k významnému omezení chybovosti při poskytování služeb Uchazeče.

1.4. TABULKY KAPACITNÍCH UKAZATELŮ JEDNOTLIVÝCH SERVISNÍCH SLUŽEB PRO SLUŽBY DLE ČL. 2.1.2 AŽ 2.1.4 ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

Příloha č. 5 k zadávací dokumentaci – Výkaz prací

Správa systémového prostředí SF7+ včetně záložního pracoviště MSC2007

Výkaz prací za období DD.- DD. MM. YYYY - MS SF7+

Role/činnost/prvek	Počet prvku	Počet hodin na 1 prvek	Celkem hodin za všechny prvky
Servisní role - Aplikační služby			
Aplikační služby			
ALFA	0	0,5	0
ASPE	0	2	0
AUDITPRO	0	0,5	0
AVENSIO	0	0,5	0
CITRIX SHAREFILE	0	0,5	0
CÓDEXIS	0	1	0
ESET MDM	0	0,5	0
GINIS	0	0,5	0
IBEXPERT	0	1	0
IRMA	0	1	0
KROS	0	0,5	0
POWERKEY	0	1	0
RTS BUILDPOWER S	0	0,5	0
MONIT7+	4	3	12
MSC2007	4	1	4
MS Office	4	0,25	1
Servisní role - Systémové služby			
Databázové služby			
MS SQL 2014 SE	0	1	0
MS SQL Server 2008 R2	2	1	2
MS SQL Server 2012	1	1	1
Oracle 12c -databáze RAC	3	4	12
Oracle 12c -databáze Stand-by	2	2	4
Oracle 12c - server	5	2	10
MS SQL Server 2016	1	1	1
Databáze - MSSQL	12	0,5	6
Terminálové služby			
MS Terminal server	5	1	5
Citrix XenApp	3	1,5	4,5
Citrix XenApp - Farma	1	4	4
Poštovní služby			
MS Exchange Server 2013 SE	0	3	0
Služby vzdáleného přístupu			
CITRIX NetScaler	2	1	2
Webové služby			
Apache	1	0,5	0,5
MS IIS	17	1	17
Virtuální web site	28	0,25	7
Zálohovací služby			
IBM -TSP	1	8	8
Zálohování Oracle DB	4	6	24
ARC UDP	8	1	8
Virtuální služby			
MS Hyper-V - Cluster	7	2	14
MS Hyper-V host server	11	0,25	2,75
Virtuální server	31	0,25	7,75
Clusterové služby			
Windows Server 2012 R2 - cluster	1	2	2
Windows Server 2012 R2 - nod	5	1	5
Windows Server 2016 - nod	2	1	2
Windows Server 2016 - cluster	1	2	2
Windows Server 2008 R2 - nod	6	1	6
Windows Server 2008 R2 - cluster	3	2	6
Certifikační služby			
MS Certification Authority	1	0,5	0,5

Management služby				
	GPO- Integrované s AD	6	0,25	1,5
	SCCM	3	3	9
	SCOM	3	3	9
	SCDPM	0	0	0
	SCVMM	1	1,5	1,5
	Spravované prvky přes SCCM a SCOM	51	0,15	7,65
Integrační služby				
	Integrační služby BizTalk	1	3	3
	TEIS	2	2	4
Servisní role - Služby operačního systému				
Správa OS				
	Windows Server 2003	2	1	2
	Windows Server 2008 R2 Enterprise	20	1	20
	Windows Server 2008 R2 Standard	1	1	1
	Windows Server 2012 R2 Datacenter	7	1	7
	Windows Server 2012 R2 Standard	8	1	8
	Windows Server 2012 Standard	4	1	4
	Windows Server 2016 Datacenter	0	1	0
	Windows Server 2016 Standard	9	1	9
	Oracle Linux	6	4	24
Adresářové služby				
	DC MS Active Directory 2008 R2	6	0,25	1,5
	DC MS Active Directory 2012	2	0,25	0,5
	DC MS Active Directory 2016	0	0,25	0
	Doména 2008	1	2	2
	Doména 2012	1	2	2
DNS služby				
	DNS Server 2008 R2	6	0,5	3
	DNS Server 2012	0	0,25	0
	Domény	2	0,5	1
DHCP služby				
	Windows Server 2008 R2 Standard	0	1	0
	Windows Server 2012 R2 Standard	0	1	0
	Windows Server 2016 Standard	0	1	0
Tiskové služby				
	Windows Server 2008 R2 Standard	0	1	0
	Windows Server 2012 R2 Standard	2	1	2
	Windows Server 2016 Standard	0	1	0
Souborové služby				
	Windows Server 2008 R2 Standard	0	1	0
	Windows Server 2012 R2 Standard	0	1	0
	Windows Server 2016 Standard	1	2	2
	Datové oblasti - včetně DFS	7	0,5	3,5
Jednotné datové pole				
	DELL/EMC CX4-120	2	1	2
	ETERNUS DX90 S2	0	1	0
	HP 3PAR 8200	0	1	0
UPS služby				
	APC	2	0,5	1
Konzultační služby				
		1	8	8
Organizační služby				
		1	4	4
Dokumentační služby				
		1	8	8
Implementační služby				
		1	4	4
Koncepční služby				
		1	4	4
Celkem hodiny za všechny služby				340,15

4

Správa systémového prostředí pro pracovníky IROP

Výkaz prací za období DD.- DD. MM. YYYY - Systémové prostředí IROP

Role/činnost/prvek	Počet prvků	Počet hodin na 1 prvek	Celkem hodin za všechny prvky
Servisní role - Aplikační služby			
Aplikační služby			
ALFA	0	0,5	0
ASPE	1	2	2
AUDITPRO	0	0,5	0
AVENSIO	0	0,5	0
CITRIX SHAREFILE	0	0,5	0
CODEXIS	0	1	0
ESET MDM	0	0,5	0
GINIS	0	0,5	0
IBEXPERT	1	1	1
IRMA	1	1	1
KROS	8	0,5	4
POWERKEY	0	1	0
RTS BUILDPOWER S	8	0,5	4
Servisní role - Systémové služby			
Databázové služby			
MS SQL 2014 SE	0	1	0
MS SQL Server 2008 R2	0	1	0
MS SQL Server 2012	0	1	0
Oracle 12c -databáze RAC	0	4	0
Oracle 12c -databáze Stand-by	0	2	0
Oracle 12c - server	0	2	0
MS SQL Server 2016	0	1	0
Databáze - MSSQL	16	0,5	8
Terminálové služby			
MS Terminal server	6	1	6
Citrix XenApp	5	1,5	7,5
Citrix XenApp - Farma	1	4	4
Poštovní služby			
MS Exchange Server 2013 SE	0	3	0
Služby vzdáleného přístupu			
CITRIX NetScaler	0	1	0
Webové služby			
Apache	0	0,5	0
MS IIS	0	1	0
Virtuální web site	0	0,25	0
Zálohovací služby			
ARC UDP	13	1	13
Virtuální služby			
MS Hyper-V - Cluster	0	2	0
MS Hyper-V host server	1	0,25	0,25
Virtuální server	8	0,25	2
Clusterové služby			
Windows Server 2012 R2 - cluster	0	2	0
Windows Server 2012 R2 - nod	1	1	1
Windows Server 2016 - nod	0	1	0
Windows Server 2016 - cluster	0	2	0
Certifikační služby			
MS Certification Authority	0	0,5	0

Management služby				
	GPO- Integrované s AD	12	0,25	3
	SCCM	0	3	0
	SCOM	0	3	0
	SCDPM	0	0	0
	SCVMM	0	1,5	0
	SCCM pro klientské stanice cca 400 zařízení	1	24	24
	Spravované prvky přes SCCM a SCOM	21	0,15	3,15
	ostatní	0	2	0
Servisní role - Služby operačního systému				
Správa OS				
	Windows Server 2003	0	1	0
	Windows Server 2008 R2 Enterprise	0	1	0
	Windows Server 2008 R2 Standard	0	1	0
	Windows Server 2012 R2 Datacenter	1	1	1
	Windows Server 2012 R2 Standard	7	1	7
	Windows Server 2012 Standard	0	1	0
	Windows Server 2016 Datacenter	1	1	1
	Windows Server 2016 Standard	12	1	12
Adresářové služby				
	DC MS Active Directory 2008 R2	0	0,25	0
	DC MS Active Directory 2012	0	0,25	0
	DC MS Active Directory 2016	12	0,25	3
	Doména 2008	0	2	0
	Doména 2012	0	2	0
DNS služby				
	DNS Server 2008 R2	0	0,25	0
	DNS Server 2012	0	0,25	0
	DNS Server 2016	12	0,25	3
DHCP služby				
	Windows Server 2008 R2 Standard	0	1	0
	Windows Server 2012 R2 Standard	0	1	0
	Windows Server 2016 Standard	12	1	12
Tiskové služby				
	Windows Server 2008 R2 Standard	0	1	0
	Windows Server 2012 R2 Standard	5	1	5
	Windows Server 2016 Standard	12	1	12
Souborové služby				
	Windows Server 2008 R2 Standard	0	1	0
	Windows Server 2012 R2 Standard	0	1	0
	Windows Server 2016 Standard	12	1	12
Jednotné datové pole				
	ETERNUS DX90 S2	0	1	0
	HP 3PAR 8200	1	2	2
UPS služby				
	APC	12	0,5	6
	Konzultační služby	1	4	4
	Organizační služby	1	4	4
	Dokumentační služby	1	4	4
	Implementační služby	1	0	0
	Koncepční služby	1	4	4
Celkem hodiny za všechny služby				175,9

h

Správa systémového prostředí interní sítě Centra

Výkaz prací za období DD.- DD. MM. YYYY - Interní síť Centra

Role/cinnost/prvek	Počet prvku	Počet hodin na 1 prvek	Celkem hodin za všechny prvky
Servisní role - Aplikační služby			
Aplikační služby			
ALFA	1	0,5	0,5
ASPE	0	2	0
AUDITPRO	1	0,5	0,5
AVENSIO	1	0,5	0,5
CITRIX SHAREFILE	1	0,5	0,5
CODEXIS	1	1	1
ESET MDM	1	0,5	0,5
GINIS	2	0,5	1
IBEXPERT	0	1	0
IRMA	0	1	0
KROS	0	0,5	0
POWERKEY	1	1	1
RTS BUILDPOWER S	0	0,5	0
SCANFLOW	1	0,5	0,5
SERVIEW	1	0,5	0,5
Servisní role - Systémové služby			
Databázové služby			
MS SQL 2014 SE	1	1	1
MS SQL Server 2008 R2	0	1	0
MS SQL Server 2012	0	1	0
Oracle 12c -databáze RAC	0	4	0
Oracle 12c -databáze Stand-by	0	1	0
Oracle 12c - server	0	2	0
MS SQL Server 2016	0	1	0
Databáze - MSSQL	6	0,5	3
Terminálové služby			
MS Terminal server	3	1	3
Citrix XenApp	2	1,5	3
Citrix XenApp - Farma	1	4	4
Poštovní služby			
MS Exchange Server 2013 SE	3	3	9
Poštovní systém MS Exchange - cca 600 schránek	1	10	10
Služby vzdáleného přístupu			
CITRIX NetScaler	2	1	2
Webové služby			
Apache	3	0,5	1,5
MS IIS	5	1	5
Virtuální web site	5	0,25	1,25
Zálohovací služby			
Správa centrálního zálohovacího serveru - ARC	1	8	8
Správa centrálního záložního zálohovacího serveru - ARC	1	2	2
ARC UDP	10	1	10
Virtuální služby			
MS Hyper-V - Cluster	3	2	6
MS Hyper-V host server	5	0,25	1,25
Virtuální server	46	0,25	11,5
Clusterové služby			
Windows Server 2012 R2 - cluster	4	2	8
Windows Server 2012 R2 - nod	8	1	8
Windows Server 2016 - nod	0	1	0
Windows Server 2016 - cluster	0	2	0

Certifikační služby				
	MS Certification Authority	2	0,5	1
Management služby				
	GPO- Integrované s AD	9	0,25	2,25
	SCCM	2	3	6
	SCOM	0	3	0
	SCDPM	0	0	0
	SCVMM	1	0,25	0,25
	SCCM pro klientské stanice cca 200 zařízení	1	10	10
	Spravované prvky přes SCCM a SCOM	64	0,15	9,6
	ostatní	2	2	4
Servisní role - Služby operačního systému				
Správa OS				
	Windows Server 2003	0	1	0
	Windows Server 2008 R2 Enterprise	8	1	8
	Windows Server 2008 R2 Standard	4	1	4
	Windows Server 2012 R2 Datacenter	5	1	5
	Windows Server 2012 R2 Standard	43	1	43
	Windows Server 2012 Standard	0	1	0
	Windows Server 2016 Datacenter	0	1	0
	Windows Server 2016 Standard	4	1	4
Adresářové služby				
	DC MS Active Directory 2008 R2	4	0,25	1
	DC MS Active Directory 2012	4	0,25	1
	DC MS Active Directory 2016	0	0,25	0
	Doména 2008	0	2	0
	Doména 2012	2	2	4
DNS služby				
	DNS Server 2008 R2	4	0,25	1
	DNS Server 2012	5	0,25	1,25
	DNS Server 2016	0	0,25	0
	Domény	1	2	2
DHCP služby				
	Windows Server 2008 R2 Standard	2	1	2
	Windows Server 2012 R2 Standard	2	1	2
	Windows Server 2016 Standard	0	1	0
Tiskové služby				
	Windows Server 2008 R2 Standard	2	1	2
	Windows Server 2012 R2 Standard	3	1	3
	Windows Server 2016 Standard	0	1	0
Souborové služby				
	Windows Server 2008 R2 Standard	2	1	2
	Windows Server 2012 R2 Standard	7	1	7
	Windows Server 2016 Standard	0	1	0
Jednotné datové pole				
	ETERNUS DX90 S2	2	1	2
	HP 3PAR 8200	0	1	0
UPS služby				
	APC	3	0,5	1,5
Konzultační služby				
		1	4	4
Organizační služby				
		1	8	8
Dokumentační služby				
		1	4	4
Implementační služby				
		1	4	4
Koncepční služby				
		1	4	4
Celkem hodiny za všechny služby				
			256,85	

1. SEZNAM TECHNIKŮ

Seznam techniků

Pozice v realizačním týmu	Jméno a příjmení	Vztah k účastníkovi
Vedoucí projektu		pracovněprávní
Systémový architekt technologické infrastruktury		pracovněprávní
Databázový administrátor ORACLE		pracovněprávní
Systémový administrátor Microsoft Windows Server		pracovněprávní
Systémový administrátor Citrix XenApp		pracovněprávní