



03403-19-TSB

SMLOUVA

o poskytování služeb provozu softwarového řešení pro zajištění procesů ITIL Service Transition a ITIL Service Operation (Service Desk)

Smluvní strany	Dodavatel, Poskytovatel, Zhotovitel	Objednatel, Zadavatel
Obchodní firma:	EXPECT-IT, s. r. o.	Technické sítě Brno, akciová společnost
Sídlo firmy:	Staňkova 103/18, Brno, 602 00	Barvířská 822/5, Brno, 602 00
Právní forma:	společnost s ručením omezeným	akciová společnost
Spisová značka:	Krajský soud v Brně oddíl C, vložka 48755	Krajský soud v Brně oddíl B, vložka 2500
IČO:	269 666 03	25512285
DIČ:	CZ 269 666 03	CZ25512285
Statutární orgán / opr. zastupovat:	RNDr. Michal Batko, PhD., jednatel Mgr. Radana Šrubařová, jednatelka	
Bankovní spojení:	Československá obchodní banka, a. s.	Česká spořitelna, a. s.
Číslo účtu:	195799130 / 0300	2025576339 / 0800
Datová schránka:	85h5gkv	55kgizb
Kontaktní osoba:		
E-mail:		
Telefon:		

uzavřena dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“);
(tato smlouva o poskytování služeb dále též jen „smlouva“)

Technické sítě Brno, a. s.

Došlo: 02 -04- 2019
Č.j.: TSB/02279/2019
Počet listů/příloh: 9/0
Vyřizuje:

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Výše specifikované smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „Service Desk“ (dále jen „veřejná zakázka“). Jednotlivá ustanovení této smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.
2. Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování služeb. Pověří-li Poskytovatel poskytováním části služeb jinou osobu, má Poskytovatel při poskytování části služeb jinou osobou odpovědnost, jako by služby poskytoval sám.
3. Smluvní strany prohlašují, že výše uvedené identifikační údaje odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za nebo jménem smluvních stran. Jakékoliv změny těchto údajů, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
4. V případě, že se kterékoli prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včas poskytnuté služby sjednanou cenu.
2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat Objednateli služby vztahující se k předmětu veřejné zakázky specifikované zadávací dokumentací Objednatele (Příloha č. 3 této smlouvy – Specifikace předmětu plnění) a nabídkou Poskytovatele (Příloha č. 1 této smlouvy – Specifikace dodávky). Veškeré takto specifikované služby poskytované na základě této smlouvy jsou dále označovány také jen jako „služby“.
3. Služby budou poskytovány v následujících kategoriích:
 - a) Služby poskytované na měsíční bázi v rozsahu specifikace zadání (v rozsahu dle čl. II, odst. 2 této smlouvy) a fakturované na bázi měsíčních paušálních plateb.
 - b) Případné činnosti poskytované nad rámec specifikace zadání, které budou poskytovány výhradně na základě předchozí objednávky prací v daném rozsahu a vykazovány a fakturovány odděleně od paušální platby; Poskytovatel garantuje zachování níže uvedené hodinové sazby po celou dobu trvání smlouvy.

III. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Služby jsou poskytovány na podpůrných technických aktivech Objednatele (hardware, infrastruktura, datové úložiště, zálohovací systémy apod.). Jejich chod zajišťuje Objednatel, a to až do úrovně virtuálních serverů, do kterých Poskytovatel instaluje a ve kterých provozuje veškeré softwarové komponenty, které jsou součástí řešení.
2. Objednatel zodpovídá za zajištění vysoké dostupnosti těchto virtuálních serverů a za jejich zálohování formou snapshotu prostředky VMWare, ze které musí být v případě poruchy podpůrných technických aktiv Objednatele Poskytovatel schopen provést obnovu k zálohovací politikou určenému časovému okamžiku.
3. Poskytovatel zodpovídá za nastavení, dostupnost, aktuálnost a bezpečnost všech softwarových komponent, které jsou provozovány na poskytnutých virtuálních serverech.
4. V rámci poskytování služeb musejí být komponenty řešení zabezpečující proces Event managementu, monitorování a notifikování provozovány v režimu 24x7, s garantovanou dobou odezvy na problémy do 2 hodin od jejich detekce nebo ohlášení.
5. Pro chyby poskytnutého softwarového řešení, mající za následek úplnou nedostupnost služeb, musí být k dispozici alespoň provizorní oprava (hotfix, workaround) maximálně do 8 hodin od jejich zaevidování. Způsob ohlašování a evidence problémů bude upřesněn v technickém cílovém konceptu, který bude vypracován v přípravné fázi projektu, a tento způsob bude nadále pro Objednatele i Poskytovatele závazný.
6. Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost v režimu 24x7x365 (tj. non stop) tak, že Poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty stanovené v čl. III, odst. 4 a čl. III, odst. 5.
7. Správa řešení a servisní zásahy mohou být prováděny vzdálenou správou nebo příjezdem pracovníka Poskytovatele přímo na místo plnění.

IV. CENA SLUŽEB

1. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování služeb dle této smlouvy smluvní cenu, která je uvedena v Příloze č. 2 této smlouvy – Cenová kalkulace.
2. Měsíční paušální platba za činnosti dle specifikace zadání činí 39 500 Kč (slovy: třicet devět tisíc pět set korun českých) bez DPH za 1 měsíc. Tato cena obsahuje veškeré nutné náklady k řádné realizaci předmětu plnění, včetně všech nákladů souvisejících. Zahnuje též licenční náklady.
3. Hodinová cena za služby nad rámec specifikace zadání činí 1 600 Kč (slovy: jeden tisíc šest set korun českých) bez DPH za 1 hodinu. Tato cena bude účtována za každou započatou hodinu. Nejkratší časovou jednotkou, jejíž objednání Poskytovatel připouští, je 1 hodina.

4. K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování služeb.

V. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Paušální cenu služeb za měsíční plnění dle specifikace zadání se Objednatel zavazuje hradit na základě faktur (dále jen „faktura“) vystavených Poskytovatelem po uplynutí kalendářního měsíce.
2. Cena za služby nad rámec specifikace zadání bude po dokončení činnosti dle konkrétní objednávky fakturována dle času skutečně a účelně stráveného Poskytovatelem při poskytování této kategorie služeb, a to na základě Objednatelem potvrzeného akceptačního protokolu.
3. Cena za poskytování služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.
4. Veškeré vystavené faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), náležitosti stanovené § 435 NOZ a náležitosti stanovené touto smlouvou vč. dohodnutých příloh a nedílných součástí.
5. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost faktury, je Objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury zpět Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá nová lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Objednateli.
6. Daňový doklad (faktura) bude uhrazen mezibankovním převodem z účtu Objednatele na účet Poskytovatele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH.
7. Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že Objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatelem takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované Poskytovatelem.

VI. OSTATNÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

1. Poskytovatel je povinen při poskytování služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy ČR.
2. Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí služeb subdodavateli. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit identifikační údaje subdodavatelů dle předchozí věty.

3. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které jsou obsažené v této smlouvě a dále o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „důvěrné informace“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku závazku z této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Poskytovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené Poskytovateli platným právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.
4. Poskytovatel je povinen při poskytování služeb respektovat a dodržovat pokyny Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit.
5. Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost v organizačních i technických oblastech, potřebnou pro řádné poskytování služeb podle této smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování služeb dle této smlouvy.
6. Pokud Objednatel neposkytne součinnost dle tohoto článku, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl Poskytovatel poskytovat služby dle této smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
7. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování služeb dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno Objednatele.

VII. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu 48 měsíců ode dne jejího podpisu.
2. Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 NOZ) od této smlouvy písemně odstoupit, byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele.
3. Poskytovatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 NOZ) od této smlouvy písemně odstoupit, je-li Objednatel v prodlení s úhradou některé z vystavených faktur o více než 90 dní a nezjedná nápravu, přesto že byl na to Poskytovatelem písemně upozorněn.

4. Smluvní strany nejsou oprávněny tuto smlouvu během doby jejího trvání vypovědět.

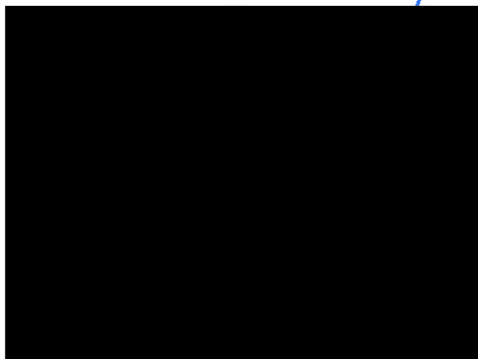
VIII. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE A SANKCE

1. Poskytovatel odpovídá za škody a nemajetkové újmy, které vzniknou Objednateli v důsledku porušení této smlouvy Poskytovatelem, a to maximálně do výše plnění dle čl. V, odst. 1. za kalendářní měsíc, ve kterém škoda vznikla.
2. Dostane-li se Objednatel do prodlení s placením úhrady za služby poskytované dle této smlouvy nebo dostane-li se Poskytovatel do prodlení s placením úhrady dle čl. VIII, odst. 1, je povinen zaplatit druhé straně úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení.

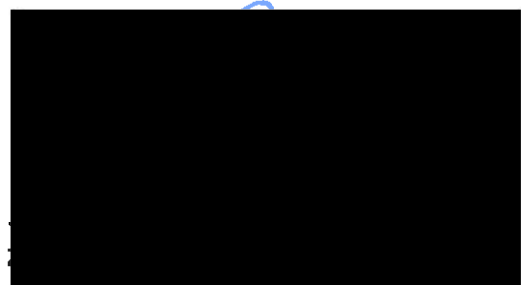
IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a může být měněna pouze písemnými dodatky k této smlouvě podepsanými Objednatelem a Poskytovatelem.
2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
3. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
 - Příloha č. 1 – Specifikace dodávky
 - Příloha č. 2 – Cenová kalkulace
 - Příloha č. 3 – Specifikace předmětu plnění

V Brně dne 21. března 2019



V Brně dne 1. 4. 2019



1. PŘÍLOHA Č. 1 SMLOUVY: SPECIFIKACE DODÁVKY

1.1 Představení společnosti EXPECT-IT, s. r. o.

Společnost EXPECT-IT, s. r. o. byla založena na jaře 2005. Firma vzešla z akademického prostředí a i dnes se nechává inspirovat nejnovějšími způsoby řešení, kterými vylepšuje funkce svých produktů. Její zaměstnanci se mohou chlubit špičkovou úrovní znalostí širokého spektra ICT oblastí.

Společnost EXPECT-IT, s. r. o. je držitelem certifikátů ČSN ISO/IEC 20 000-1 : 2012 a ČSN ISO/IEC 27 001 : 2014.

Misí společnosti je vývoj vlastního softwarového nástroje GPC Framework s uzavřeným zdrojovým kódem (closed source) a tvorba řešení postavených nad tímto frameworkem, včetně poskytování expertního know-how a služeb koncovým zákazníkům.

GPC Framework je obecné softwarové řešení pro popis, standardizaci a automatizaci procesů, reportování a notifikování, sledování identifikátorů výkonnosti (KPI), kontrolu stavu procesu a určení odpovědnosti. Součástí jsou prostředky pro simulaci a modelování, tedy popis imaginárních stavů či událostí, a analýzu jejich dopadu. Řešení umožňuje sběr dat z externích zdrojů a jejich vyhodnocování. K dispozici je rozsáhlá integrace s nástroji třetích stran.

Řešení společnosti EXPECT-IT, s. r. o. postavená na GPC Frameworku jsou v tuto chvíli nasazena v enterprise segmentu a státní správě. Dlouhodobě je využívají například společnosti FPT, RWE / innogy, O2 a organizace Kraj Vysočina či Magistrát města Brna.

1.2 Představení produktu GPC Framework a business logik

GPC Framework je obecné softwarové řešení pro popis, standardizaci a automatizaci procesů.

GPC Framework podporuje užití principiálně libovolných datových struktur, nad těmito strukturami lze provádět libovolné operace, definovat libovolné procesy, sledovat a vyhodnocovat změny aj. Naše řešení umožňuje zaznamenávat vývoj všech konfiguračních položek v čase, včetně reflektování typu konfigurační položky poplatné životnímu cyklu. Veškeré změny jsou logovány a stav prostředí je možné zobrazit k libovolnému časovému okamžiku sledovaného období.

GPC Framework se skládá z několika Úrovní. Úroveň obsahuje nástroje a funkce pro podporu řešení určité skupiny úloh.

Výrazný přínos řešení pro daného zákazníka nastává v okamžiku, kdy je nad GPC Frameworkem implementována funkcionalita (obchodní logika, Business Logic) **přesně** odrážející použité procesy, pracovní postupy, firemní know-how a další požadavky tohoto zákazníka.

Naším cílem není přizpůsobovat zákazníka (či jeho požadavky) jednostranně zaměřenému produktu, ale naše řešení je přizpůsobováno konkrétním (mnohdy velice specifickým) požadavkům našich zákazníků. Nesnažíme se (potřeby) zákazníka nasoukat do uniformní neforemné krabičky nevhodných rozměrů, ale „šijeme pro něj jedinečné šaty na míru“. Toho všeho lze zpravidla dosáhnout pouhým nastavením a konfigurací GPC Frameworku, ve složitějších případech lze doprogramovat modul na míru.

Nad popsaným frameworkem může být provozována libovolná nástavba, tzv. **Business Logic**.

GPC Framework je uzavřený (closed source) software, vyvíjený společností EXPECT-IT, s. r. o. Jedná se o obecné softwarové řešení pro popis, standardizaci a automatizaci procesů, sledování identifikátorů výkonnosti (KPI), kontrolu stavu procesu a určení odpovědnosti.

Součástí jsou prostředky pro simulaci a modelování, tedy popis imaginárních stavů či událostí a analýzu jejich dopadu. Řešení umožňuje sběr dat z externích zdrojů a jejich vyhodnocování a k dispozici je rozsáhlá integrace s nástroji třetích stran.

Hlavní funkční celky GPC Frameworku

1. Data & Workflow Management

- nástroje a funkcionality umožňující obecnou definici procesů, datových tříd a ticketů a obecnou definici vzájemných vazeb mezi všemi těmito entitami; GPC obsahuje temporální databázi a všechny změny provedené v čase nad libovolnou konfigurační položkou jsou trvale evidovány. Lze se dívat na stav konfigurační položky v konkrétním čase.
- nástroje pro popis workflow, tj. definici stavů a povolených přechodů mezi nimi, a funkcionality pro následné vykonávání těchto workflow.



Obrázek: Data management – navrhnete dle svého přání v UML a jednoduše importujete za použití XMI



Obrázek: Workflow management – navrhnete dle svého přání a potřeb v XML a jednoduše importujete

2. Decision Control Logic

- nástroje pro popis automatických přechodů mezi vybranými stavy procesu při splnění určitých podmínek, funkce pro korelace vstupů a událostí.

3. Function Support

- podpora pro definici obecných funkcí a operátorů nad obecně definovanými datovými třídami.

4. Interoperability Support

- nástroje a funkcionality pro interakci s okolím a pro provázání s programy a aplikacemi třetích stran,
- možnost integrace s jakýmkoli systémem třetí strany, který má standardizované API (Oracle databáze, MSSQL databáze, Active Directory & LDAP, ServiceNow, VMware a další),
- podporované push metody: detekovaná změna na sledovaném lokálním souboru, SNMP trap, syslog, SMTP, SOAP Web Services, REST Web Services,
- podporované pull metody: SQL / DB, SOAP Web Services, REST Web Services, WMI, VMware VI API, spojení TCP protokolem, spojení HTTP(S) protokolem, vestavěný interní webový prohlížeč, AD / LDAP connector, MS registry connector, OS command execution, SNMP.

5. Execution Support

- podpora pro automatizovaný sběr dat z okolích systémů a automatizované provádění akcí nad těmito systémy.



Obrázek: Execution Support

6. Modelling and Simulation Support

- podpora pro modelování a simulace, vyhodnocování dopadu imaginárních událostí či stavů, sledování a vyhodnocování trendů a rozhodování se na základě trendu či na základě minulých rozhodnutí, provedených za stejných či velmi podobných podmínek.

GPC Business Logic and GPC Extensions

GPC Business logika je logická nadstavba nad GPC Frameworkem, využívající jeho funkcionality pro řešení konkrétní třídy problémů. Reflektuje určité technické, procesní, legislativní a jiné know-how, má zpravidla vlastní datový model nebo rozšíření datového modelu jiné Business logiky,

sadu workflow a sadu reportů, to vše pro různé, v rámci ní definované uživatelské role. Business logika může být generická – obecně implementující konkrétní procesní metodiku, zákon, prováděcí předpis aj. – nebo postavená „na míru“ konkrétnímu zákazníkovi a jeho potřebám.

Speciálním případem jsou Business logiky pro podporu konkrétního výrobce software nebo hardware, zpřístupňující nějakou obecnou funkcionalitu pro zařízení či produkty tohoto výrobce, jejichž speciálním případem jsou Business logiky pro integraci a začlenění nástrojů třetích stran.

Nelze-li požadovanou funkcionalitu Business logiky zajistit pouze konfiguračním nastavením GPC Frameworku nebo skriptováním a je-li nutné naprogramování speciálních knihovných funkcí nebo dalšího speciálního software, hovoříme o Business logice s programovými extenzemi, zkráceně o GPC extenzi.

Podpora vybraných výrobců a integrace s některými nástroji třetích stran

- OS MS Windows, Linux, Oracle Solaris, IBM AIX,
- Hypervisory VMware, Hyper-V, RHEVM,
- DB Oracle, MS SQL, Sybase, PostgreSQL, MySQL, MariaDB,
- Cisco IOS, NXOS,
- Brocade NOS, FOS,
- SAP Solution Manager,
- Service desk řešení CA, HP OpenView Service Desk, ServiceNow,
- a další.

1.3 Technické řešení

Nabízené řešení představuje custom business logiku nad GPC Frameworkem, v rámci které budou implementovány v zadání specifikované požadavky zákazníka, které jsou Přílohou č. 3 smlouvy. Custom business logika bude dodána v podobě virtuálních aplikací pro prostředí VMWare, jejichž provoz a správu budeme po dobu trvání kontraktu zajišťovat.

Konkrétní podoba custom business logiky bude upřesněna v předimplementační fázi na základě požadavků zákazníka, odsouhlasena a následně formalizována v podobě cílového konceptu. Stejně tak budou upřesněny architektura, způsob nasazení a provozu, operační procedury, procedury pro řešení nestandardních situací aj.

Podle odsouhlaseného cílového konceptu bude následně řešení naimplementováno, nasazeno a provozováno.

Součástí dodané business logiky mimo jiné bude:

- datový model reflektující zadáním požadované typy datových položek, jejich atributy a vazby mezi nimi, umožňující správu veškerých definovaných aktiv;
- zadáním vyžadované procesy, jim příslušné typy ticketů, pracovních postupů a iniciální data;
- monitorovací sondy a dohledové scénáře pro požadované typy aktiv (serverů, aktivních prvků aj.), protokolů a způsobů napojení;

gika
s aj.
ebo
ichž
ním
ebo
3PC

- reporty a přehledy v souladu se zadáním, které bude možné tvořit pro definovanou strukturu aktiv;
- zadáním požadovaný frontend a UI;
- systém rolí umožňujících různé pohledy na data, práci s různými typy ticketů, zobrazování pouze definovaných informací;
- nástroje pro import a export dat ve standardních formátech a datové pumpy, využitelné jak pro integraci řešení se systémy třetích stran, tak pro klonování systému, provádění zálohování a realizaci různých forem DR scénářů;
- nástroje pro integraci se Service Deskem Magistrátu města Brna a koncernu SMB;
- nástroje pro interoperabilitu, umožňující mj. vazbu na standardní autorizační a adresářové služby (AD, LDAP), standardní relační databáze apod.

Řešení bude na standardní soudobé infrastruktuře bez problémů podporovat řádově stovky paralelně pracujících uživatelů a stovky aktivně spravovaných a dohledovaných aktiv. Vhodnou architekturou a přidělováním zdrojů pak bude možné výkon prakticky libovolně škálovat.

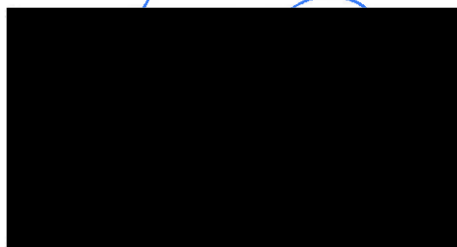
Výše představený software GPC Framework společně s nabízenou business logikou umožňuje a podporuje plnění požadavků Zadavatele v plném rozsahu specifikovaném v Příloze č. 2 Výzvy k podání nabídky, nad aktivy stanovenými v Příloze č. 3 Výzvy k podání nabídky ze dne 12. března 2019.

Součástí nabízeného řešení jsou i licence na všechny funkcionality GPC Frameworku a softwarových komponent třetích stran nutných pro běh výše popsané custom business logiky.

Řešení bude v souladu s požadovanou legislativou a standardy, tj. ČSN ISO/IEC 27001:2014 a dalšími přímo souvisejícími normami (zejména řady ČSN ISO/IEC 270xx) a budoucími revizemi, se zákonem č. 181/2014 o kybernetické bezpečnosti, v platném znění a souvisejícími dalšími právními požadavky a budoucími novelizacemi, s Nařízením (EU) 2016/679 GDPR a souvisejícími národními právními požadavky a budoucími aktualizacemi.

teré
uvy.
ichž

V Brně dne 21. března 2019

ladě
tak
šení

Mgr. Radana Šrubařová
ředitelka společnosti
EXPECT-IT, s. r. o.
Zadavatel

eno

nezi

aj.),

2. PŘÍLOHA Č. 2 SMLOUVY: CENOVÁ KALKULACE

Naše cenová kalkulace zohledňuje strukturu Přílohy č. 3 Výzvy k podání nabídky – Soupis aktiv. Nabídková cena obsahuje veškeré nutné náklady k řádné realizaci předmětu plnění, včetně všech nákladů souvisejících.

Nabídková cena je v souladu se zadávací dokumentací rozdělena na dvě položky:

- nabídková cena měsíční paušální platby za činnosti dle specifikace zadání,
- nabídková hodinová cena za případné činnosti nad rámec specifikace zadání.

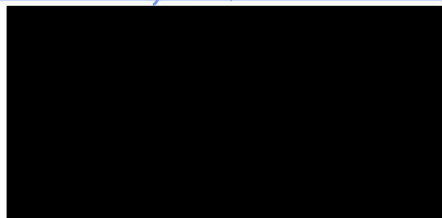
Celková nabídková cena za 48 měsíců provozu řešení je uvedena v krycím listu nabídky a v následující tabulce.

Splatnost faktury činí 30 dnů.

K základní ceně bude připočtena DPH v aktuálně platné výši.

	Cena bez DPH [Kč]	DPH ve výši 21 % [Kč]	Cena celkem vč. DPH [Kč]
Měsíční paušál (za 1 měsíc)	39 500	8 295	47 795
Měsíční paušál (za 48 měsíců)	1 896 000	398 160	2 294 160
Cena za činnosti nad rámec zadání (za 1 hodinu)	1 600	336	1 936

V Brně dne 21. března 2019



Mgr. Radana Šrubařová
jednatelka společnosti
EXPECT-IT, s. r. o.
Dodavatel

3. PŘÍLOHA Č. 3 SMLOUVY: SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

Specifikace dodávky

Funkční požadavky:

Zajištění procesů ITIL Service Transition

Všechny níže uvedené procesy musí být v poskytnutém řešení plnohodnotně obsaženy, včetně:

- ticketů daného typu (jednoho či více per každý poptávaný proces, v závislosti na použitém návrhu a způsobu implementace),
- formálního / algoritmizovaného postupu pro zpracování daného typu ticketu, přechodových diagramů a workflow,
- historie zpracování ticketu a auditní stopy,
- rolí a řízení přístupových oprávnění v procesu a k datům s procesem souvisejícím,
- metrik a ukazatelů plnění procesu, KPI,
- dalších relevantních přehledů, sestav a reportů,
- technologické, funkční a výpočetní podpory pro běh procesu, je-li to pro daný proces relevantní.

Řízení změn (Change Management)

Cílem procesu je řídit a kontrolovat změny prováděné na aktivech TSB tak, aby byly odpovídajícím způsobem popsány, naplánovány a v souladu s plánem provedeny, zaznamenány a zdokumentovány. V rámci procesu je nutné zajistit, aby změnu odsouhlasily zodpovědné osoby a aby byly o změně informovány všechny zainteresované strany.

Vyhodnocování změn (Change Evaluation)

Cílem procesu je už ve fázi návrhu / záměru hodnotit změny s potenciálně velkým dopadem na aktiva TSB, způsob jejich správy, dostupnost, bezpečnost apod. V rámci procesu musejí být určeny a k připomínkování přizvány všechny zainteresované strany, musejí být provedeny analýzy dopadu změny, z toho plynoucí rizika a diskutována adekvátní organizační i technická protiopatření a krizové scénáře.

Řízení aktiv a konfigurací (Service Asset and Configuration Management)

Cílem procesu je vést evidenci aktiv TSB, včetně jejich typu, atributů, vzájemných vazeb a závislostí, zodpovědných osob a garantů a dalších pro aktivum souvisejících skutečností. V rámci procesu musí být zajištěna evidence aktiv a jim relevantních informací, dále aktualizace evidence a kontroly úplnosti, validnosti a konzistence evidence.

Řešení musí obsahovat předpřipravený katalog aktiv viz příloha č. 1, včetně typovaných konfiguračních položek, jejich atributů a přípustných typů vazeb, nicméně tento katalog musí být možné doplnit, upravit nebo přizpůsobit potřebám TSB.

Řešení musí obsahovat možnost hierarchické vizualizace evidovaných aktiv dle jejich

vzájemných vazeb a specifických kritérií, například podpůrná technická aktiva svázaná s příslušným primárním aktivem, podpůrná technická aktiva svázaná s určitou lokalitou, servisním kontraktem apod.

Zajištění procesů ITIL Service Operation

Všechny níže uvedené procesy musí být v poskytnutém řešení plnohodnotně obsaženy, včetně:

- ticketů daného typu (jednoho či více per každý poptávaný proces, v závislosti na použitém návrhu a způsobu implementace),
- formálního / algoritmicizovaného postupu pro zpracování daného typu ticketu, přechodových diagramů, workflow,
- historie zpracování ticketu a auditní stopy,
- rolí a řízení přístupových oprávnění v procesu a k datům s procesem souvisejícím,
- metrik a ukazatelů plnění procesu, KPI,
- dalších relevantních přehledů, sestav a reportů,
- technologické, funkční a výpočetní podpory pro běh procesu, je-li to pro daný proces relevantní.

Řízení událostí (Event Management)

Cílem procesu je zajištění soustavného monitorování spravovaných aktiv a sběr dat o jejich stavu, následná kategorizace, filtrace, klasifikace a prioritizace zjištěných událostí tak, aby mohl být rozpoznán nestandardní nebo nežádoucí stav, informovány zodpovědné osoby, založená událost odpovídajícího typu a v rámci něj zajištěna realizace příslušných nápravných opatření a minimalizace negativních dopadů.

Řešení musí podporovat monitorování všech typů konfiguračních položek obsažených v katalogu, a to minimálně v rozsahu

- celková dostupnost zařízení nebo aplikace,
- dostupnost zdrojů zařízení nebo aplikace,
- privilegované přihlašování k zařízení nebo aplikaci,
- systémové změny konfigurace zařízení nebo aplikace.

Pro různé typy událostí, respektive stejné typy událostí nad různými (různě senzitivními) aktivy, musí být možné definovat způsob jejich zpracování a způsob notifikace zainteresovaných stran. Detekované události musí být možné spojovat do skupin nebo přiřadit k již založenému ticketu (typicky typu incident či problém) a zpracovávat hromadně.

Řešení musí umožňovat rozšiřování stávajících nebo vytváření nových monitorovacích scénářů pro upravené nebo nové typy konfiguračních položek (zařízení, aplikací, služeb aj.).

Řešení musí podporovat standardní protokoly (syslog, snmp, snmp trap, ..) používané pro potřeby sledování stavu zařízení pro

- síťová zařízení,
- operační systémy z rodiny Microsoft Windows a unixového typu,

aná
tou,

- hypervisory VMware,
- případně další.

Řešení musí podporovat agent-based i agent-less monitoring, tedy sběr a získávání informací o stavu metodami

ny,

- PUSH - sledovaná komponenta aktivně zasílá stavové informace na dohledové zařízení, a to buď na časové bázi, nebo v případě změny stavu,
- PULL - dohledové zařízení periodicky vyčítá stavové informace ze sledované komponenty.

na

etu,

Řízení incidentů (Incident Management) s vazbou na Řízení problémů (Problem Management)

Cílem procesu řízení incidentů je identifikace, kategorizace a zpracování incidentu tak, aby byly minimalizovány jeho negativní dopady a současně byly splněny všechny smluvní náležitosti nebo požadavky legislativy.

ces

Řešení musí podporovat zpracování provozních i bezpečnostních incidentů různého typu a s různým způsobem zpracování i vyhodnocení - např. soulad s požadavky na kvalitu služby / SLA, soulad s interními bezpečnostními směrnici a postupy, soulad s legislativními požadavky na způsob informování bezpečnostních autorit státu (NUKIB, CERT atd.).

ich

aby

by,

ých

Řešení musí podporovat kategorizaci incidentů i operativní změny způsobu jejich zpracování (podle aktualizovaných požadavků legislativy, interních bezpečnostních předpisů apod.).

i v

Pro různé typy incidentů, respektive stejné typy incidentů nad různými (různě senzitivními) aktivy, musí být možné definovat způsob jejich zpracování a způsob notifikace zainteresovaných stran. Detekované incidenty musí být možné spojovat do skupin nebo přiřadit k již založenému ticketu (typicky typu incident či problém) a zpracovávat hromadně.

ni)

ace

dit

V rámci procesu řízení incidentů musí být alespoň základní podpora zpracování a evidence příčin incidentů (pro incidenty se zásadním dopadem na provoz nebo má-li více incidentů stejnou, opakující se příčinu) a způsobu jejich řešení, s potenciálem využívat tyto informace při předcházení incidentů, řešení incidentů, vyhodnocování změn a řízení změn - tedy reaktivně pojaté řízení problémů. Řízení problémů nad rámec ITIL Service Operation, tedy s přesahem na kontinuální zlepšování služeb (CSI) je vítáno, není však vyžadováno.

fch

.

pro

Řízení požadavků na službu (Request Fulfilment)

Cílem procesu je řídit a kontrolovat plnění požadavků na službu ze standardního / předpřipraveného katalogu, tak, aby dodání proběhlo v definovaném čase a kvalitě.

Řešení musí podporovat vytváření a aktualizace katalogu služeb, vytváření a přiřazování řešitelských skupin a různý způsob zpracování a pracovní postupy při dodávce různých služeb - například předem schválené plnění pro vybrané cílové skupiny zákazníků, nebo naopak

potřebu explicitního schválení poskytnutí služby nad konkrétními typy aktiv, vynutitelné dvojí schválení (liniový vedoucí a garant služby, garant služby a bezpečnostní manažer, garant aktiva a bezpečnostní manažer, atd.).

V katalogu musí být možné definovat parametry služby - za jakých podmínek je služba poskytována, včetně reakční doby a garantovaného času poskytnutí, nad jakými aktivy, kým, pro jakou cílovou skupinu aj.

Reporty a sestavy na míru

Řešení musí umožňovat transformaci a případné doplnění výstupů výše uvedených procesů do podoby či formy vyžadované interními procesy TSB, zainteresovanými třetími stranami nebo legislativou.

Očekávaná je implementace zejména následujících sestav:

- reporty celkové dostupnosti a reporty plnění SLA,
- reporty plnění bezpečnostních, DR a BCM politik pro daná aktiva,
- reporty KBU a KBI,
- provozní deník aktiva, podchycující v malé míře detailu veškeré provozní události nad daným aktivem, tedy rutinní provoz, s možností získat podrobnosti v (odkazovaných) externích reportech, výstupech jiných procesů, neagregovaných datech atp.
- technický deník aktiva, podchycující ve velké míře detailu vybrané události a stavy daného aktiva, zejména jeho životní cyklus a činnosti s ním spojené - revize, realizace podstatných změn nad aktivem, garanční a záruční prohlídky, nedostupnost a mimořádné stavy aj.

Podporovaná infrastruktura

Řešení musí být možné provozovat na VMware infrastruktuře TSB. TSB poskytne virtuální privátní servery / virtuální instance s požadovanými hardwarovými zdroji, zajistí jejich správu, provoz v režimu vysoké dostupnosti prostředky VMware HA a zálohování / obnovu pomocí VMware Snapshot.

Instalaci a provoz řešení v prostředí virtuálních serverů zajišťuje uchazeč.

Integrace se Service Deskem třetích stran

Zadavatel požaduje na možnost on-line propojení se Service Deskem Magistrátu města Brna a koncernu SMB.

Přístupy a součinnost

Zajištění běžného provozu a údržby řešení bude možné provádět vzdáleně, tj. pomocí zabezpečeného VPN připojení do sítě zadavatele.

V ostatních případech (instalace z image, obnova instance ze zálohy, řešení mimořádných situací apod.) zajistí zadavatel potřebnou součinnost. Uchazeč bere na vědomí, že při provádění úkonů vyžadujících privilegovaný přístup k infrastruktuře zadavatele může být

nutná fyzická přítomnost jeho techniků v prostorách zadavatele a tyto úkony budou probíhat pod supervizí pověřených osob zadavatele.

Požadavky na dostupnost (SLA)

Komponenty řešení zabezpečující proces Event managementu, monitorování a notifikování musejí být provozovány v režimu 24x7, s garantovanou dobou odezvy na problémy do 2 hodin od jejich detekce nebo ohlášení. Pro chyby mající za následek úplnou nedostupnost řešení musí být k dispozici alespoň provizorní oprava (hotfix, workaround) maximálně do 8 hodin od jejich zaevidování.

Jednotné kontaktní místo uchazeče a hotline.

Ověřování přístupů a autorizace uživatelů

Řešení musí být možné napojit na službu Microsoft Active Directory zadavatele a s její pomocí provádět ověřování přístupů a autorizaci uživatelů, přidělování rolí a přístupových oprávnění. Řešení musí podporovat i autorizaci proti lokální databázi uživatelů.

Uživatelské rozhraní

Řešení musí umožňovat přístupy interních uživatelů i třetích stran (dodavatelé a zákazníci TSB) pomocí zabezpečeného webového rozhraní. Toto rozhraní musí mít TSB design (loga, barvy, fonty), musí podporovat prohlížeče Microsoft Internet Explorer / Edge, Google Chrome a Mozilla Firefox a musí být v průběhu poskytování služby udržováno tak, aby bylo plně funkční na aktuálních verzích vyjmenovaných prohlížečů.

Webové rozhraní musí umožňovat paralelní práci alespoň 50 uživatelů současně při maximální době odezvy interaktivních úloh (práce s tikety, přehledy aktuálního stavu aj.) do 1500ms.

Import / export dat a exit strategie

Řešení umožní importovat a exportovat data v otevřených formátech, například CSV.

Řešení umožní export systémových metadat a veškerých historických dat. Uchazeč na vyžádání poskytne popis datového modelu, způsobu verzování a ukládání dat tak, aby bylo možné v případě potřeby provádět konverze a zpracování historických dat i mimo dodané řešení.

Zajištění bezpečnosti řešení

V řešení budou zpracovávána senzitivní data a řešení bude mít v nezbytně nutném rozsahu přístup do senzitivních částí infrastruktury, včetně privilegovaných přístupů a oprávnění apod. Pro vlastní softwarové řešení i zvolenou architekturu a konkrétní způsob nasazení musí být bezpečnost prvořadým kritériem.

Uchazeč je povinen toto zohledňovat po celou dobu poskytování služby, přizpůsobit tomu volbu použitého software včetně všech použitých aplikací, knihoven, frameworků, operačních

systemů, aplikačních serverů apod. Stejně tak je povinen bezpečnostním hlediskům přizpůsobit procesy údržby a záplatování, aktualizací apod.

Zadavatel si vyhrazuje právo provést kdykoliv, a to i bez předchozího upozornění penetrační testy nebo jiné bezpečnostní testy.

Výkonnostní parametry řešení

Řešení musí být dimenzováno dostatečně na to, aby umožňovalo

- paralelní práce alespoň 50 uživatelů současně přes webové rozhraní při maximální době odezvy interaktivních úloh (práce s tikety, přehledy aktuálního stavu aj.) do 1500ms,
- příjem a zpracování minimálně 100 událostí za sekundu,
- zachování odezvy systému v reálném čase při práci s kompletními historickými daty (bez aplikace retenčních politik) za 7 dní provozu zpětně při příjmu až 100 událostí za sekundu,
- zachování odezvy systému v reálném čase při práci s předpřipravenými (offline) reporty nad kompletními historickými daty (bez aplikace retenčních politik) za 30 dní provozu zpětně při příjmu až 100 událostí za sekundu.

Licence a právo užití

Zadavatel poptává řešení formou služby, veškeré potřebné licence, subskripce, odměny za autorská práva apod. musí být obsaženy v ceně služby, a to pro všechny použité softwarové komponenty a s ohledem na nabízenou finální architekturu řešení.

Všechny poptávané funkcionality řešení musí být možné využívat a musejí být licenčně pokryty (jsou-li pro danou oblast licence vyžadovány) minimálně v rozsahu

- 50 monitorovaných serverů,
- 300 monitorovaných aktivních prvků,
- 80 paralelně pracujících uživatelů,
- neomezený počet uživatelů, kteří mají vytvořen uživatelský účet,
- 100 uživatelů s úrovní oprávnění v roli "řešitel",
- procesorové licence v rozsahu nezbytném pro zajištění poptávaných výkonnostních parametrů řešení.

Uchazeč musí disponovat právem službu v této podobě zadavateli nabídnout, a to po celou dobu poskytování služby. Veškeré licenční nesrovnalosti, postihy apod. jdou k tíži uchazeče.

V Brně dne 21. března 2019

Mgr. Radana Šrubařová
jednatelka společnosti
EXPECT-IT, s. r. o.
Dodavatel