

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB OUTSOURCINGU

č. Objednatele :

č. Zhotovitele: : 090221/SS

Smluvní strany:

1. Objednatel: **Statutární město Hradec Králové**
Sídlo : Československé armády 408, 502 00 Hradec Králové
Jednající: Ing. Otakarem Divíškem, primátorem města
IČ : 00 26 88 10
DIČ: CZ00268810
Bankovní spojení : Komerční banka, a.s., pobočka Hradec Králové
č.úctu: [REDACTED]
Kontakt: [REDACTED]

(dále jen „Objednatel“)

a

2. Zhotovitel: **AG COM, a.s.**
Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci
Králové, oddíl B, vložka 2250
Sídlo: Náměstí Míru 22, 503 03 Smiřice
Jednající: Ing. Josefem Středou, předsedou představenstva
IČ: 47452081
DIČ: CZ47452081
Kontakt: Ing. Josef Středa, vedoucí projektu
Bankovní spojení: Raiffeisenbank, a.s., pobočka Hradec Králové
[REDACTED]

(dále jen „Zhotovitel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 269 odst. 2 zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tuto Smlouvu o poskytování služeb outsourcingu (dále jen „Smlouva“):

I.

Prohlášení a účel Smlouvy

1. Statutární orgány (příp. osoby oprávněné k podpisu Smlouvy) uvedené v záhlaví Smlouvy prohlašují, že jsou oprávněny v souladu s obecně závaznými právními předpisy a vnitřními předpisy příslušné smluvní strany podepsat bez dalšího tuto Smlouvu.

2. Zhotovitel prohlašuje, že má všechna podnikatelská oprávnění potřebná k realizaci této Smlouvy.
3. Zhotovitel se zavazuje realizovat tuto veřejnou zakázku „Outsourcing IT infrastruktury Magistrátu města Hradec Králové“ v plném souladu se zadávací dokumentací k této veřejné zakázce a v plném souladu se soutěžní nabídkou Zhotovitele NS_090221 ze dne 30.4.2009. Oba uvedené dokumenty jsou přílohami této Smlouvy.
4. Tato Smlouva se uzavírá za účelem poskytováním služeb outsourcingu provozu IT infrastruktury Magistrátu města Hradec Králové (dále jen „Služby“), jejíž optimalizaci Zhotovitel zajišťuje dle samostatné Smlouvy o dílo č. 090221 uzavřené mezi Objednatelem a Zhotovitelem.
Součástí IT infrastruktury je
 - I. serverová infrastruktura
 - II. síťová infrastruktura
 - III. telefonní ústředna.Detailní popis infrastruktury je uveden v Přílohách č. 2, č. 3 a č. 4 této Smlouvy.

II.

Předmět Smlouvy

Předmětem této Smlouvy je

1. Poskytování služeb outsourcingu provozu IT infrastruktury Magistrátu města Hradec Králové Objednateli v souladu s touto Smlouvou a s pokyny Objednatele. Službou se rozumí zajišťování všech služeb dle katalogu služeb uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy (s upřesněním některých pojmů v Příloze č. 5 – Slovník použitých pojmů a v Příloze č. 1 v části Popis parametrů katalogového listu) včetně zajišťování všech aktivit potřebných k poskytování dohodnutých služeb. Služby jsou poskytovány zejména v následujících oblastech:
 - a. Zajišťování požadované dostupnosti a kontinuity služeb IT infrastruktury, jejímž cílem je odstranění zjištěných problémů a závad.
 - b. Preventivní údržba IT infrastruktury, jejímž cílem je zjistit a opravit latentní chyby dříve než se z nich stanou vysoce rizikové.
 - c. Adaptování IT infrastruktury, jehož cílem je udržet IT infrastrukturu v chodu v měnícím se nebo změněném prostředí informačního systému Objednatele. Tento outsourcing bude poskytován formou: změnového řízení, úprav specifických SW a HW částí infrastruktury. Pokud je však požadavek na adaptaci infrastruktury vyvolán nedostatečným plněním nebo nedostatečným dimenzováním infrastruktury ze strany Zhotovitele, jsou tyto služby součástí bodu a. tohoto odstavce.
 - d. Poskytování odborných konzultací, školení ohledně spravovaných systémů.
 - e. Průběžné vyhodnocování výkonnostních parametrů veškeré IT infrastruktury (dle odst. 4. čl. I. – I, II, III) a její průběžná optimalizace (formou rekonfigurace komponent infrastruktury, přesunutí virtuálních strojů, jiného rozložení provozovaných systémů, atp.) pro zvýšení výkonnosti a dostupnosti. Součástí tohoto průběžného vyhodnocování jsou také:
 - reporty, které Zhotovitel nabídne Objednateli ve své nabídce NS_090221 ze dne 30.4.2009 v kap. E.1.9.
 - report s výsledky měření parametrů infrastruktury pomocí nástroje VMware Capacity Planner nebo obdobného, kde budou minimálně tyto sledované hodnoty pro každý server spravovaný vybraným zhotovitelem:
 - velikost volné a obsazené paměti,
 - velikost vyrovnávací paměti (cache),

- využití odkládacího souboru (swap),
- využití CPU,
- zatížení disků.

Tento report se předkládá vždy k datu výročí podepsání smlouvy o dílo na tuto zakázku, a to s výsledky měření za předchozí měsíc. Pro každý server bude zpracovaný přehledový graf a podrobný reporting. U každého serveru budou též zaznamenány zátěžové „špičky“, informace o tom, co tyto „špičky“ způsobuje a doporučení na případné řešení.

- f. Vedení Help Desku určeného pro pracovníky IT Objednatele včetně úvodního zaškolení 2 pracovníků IT Objednatele pro práci s ním. Help Desk a jeho provoz zajišťuje Zhotovitel, který též plně odpovídá za jeho funkčnost, autorizovaný přístup k němu a průkaznost vkládaných informací.
- g. Udržování aktuální dokumentace celé infrastruktury.
- h. Spolupráce s ostatními poskytovateli služeb a aplikací v oblasti informačních technologií, zjišťování souvisejících důvodů problémů v oblasti řešené Zhotovitelem, spolupráce při jejich odstraňování, měření a vykazování dosahované úrovně Služeb. Seznam aplikací provozovaných Objednatelem je uveden v Příloze č. 8 – Seznam aplikací.
- i. Před ukončením Smlouvy Zhotovitel zajistí zaškolení 2 pověřených pracovníků Objednatele do nasazených technologií a správy zařízení, a to na takovou odbornou úroveň, která umožní správu převzaté infrastruktury bez dozoru třetí osoby. Toto zaškolení zajistí Zhotovitel nejpozději do 30 dnů před koncem platnosti této Smlouvy.

Podrobná specifikace a parametry Služeb, které bude zajišťovat Zhotovitel

- po dobu realizace projektu optimalizace IT infrastruktury Objednatele a
 - od doby dokončení realizace projektu optimalizace IT infrastruktury Objednatele
- jsou uvedeny v Příloze č. 1 – Popis Služeb a jejich parametry.

Služby dle odst. 1. písm. c. a odst. 1. písm. d. tohoto článku budou poskytovány Zhotovitelem až na optimalizované IT infrastruktuře, tedy až po protokolárním převzetí díla definovaného ve Smlouvě o dílo č. 090221/SOD, a to na základě jednotlivých požadavků Objednatele v rozsahu maximálně 240 člověkohodin ročně.

III.

Podklady pro realizaci předmětu smlouvy

1. Podklady pro provedení díla:
 - 1.1 Zadávací dokumentace Objednatele číslo VZ 60028834 z března 2009 včetně všech příloh a dodatečných informací k ní
 - 1.2 Nabídka Zhotovitele č. NS_090221 ze dne 30.4.2009.
 - 1.3 Přílohy této Smlouvy
2. Kopie dokumentů dle odst. 1. tohoto článku jsou součástí Smlouvy.

IV.

Doba a místo plnění, předání infrastruktury Zhotoviteli

1. Termín zahájení poskytování služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy s parametry pro období po dobu realizace projektu optimalizace IT infrastruktury:
dnem převzetí stávající IT infrastruktury Objednatelem Zhotovitelem dle Smlouvy o dílo č. 090221/SOD uzavřené mezi Objednatelem a Zhotovitelem, tj. dnem podpisu předávacího protokolu dle čl. IV. odst. 1.2 smlouvy o dílo č. 090221/SOD ze dne 3.7.2009. Smluvní strany výslovně sjednávají, že pro potřeby realizace této smlouvy, detailního seznámení se stavem stávající infrastruktury, pro potřeby konstatování stavu a součástí infrastruktury a pro potřeby usnadnění realizace této smlouvy se rovněž použije a bude se vycházet z předávacího protokolu sepsaného při převzetí infrastruktury Objednatelem Zhotovitelem dle čl. IV. odst. 1.2. Smlouvy o dílo č. 090221/SOD ze dne 3.7.2009, tj. má se zato, že Zhotovitel převzal pro potřeby plnění této smlouvy infrastrukturu, jak je uvedena v předávacím protokole dle čl. IV. odst. 1.2. Smlouvy o dílo. Smluvní strany rovněž výslovně konstatují, že Zhotovitel se nestává vlastníkem převzaté infrastruktury.

Termín ukončení poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy s parametry pro období po dobu realizace projektu optimalizace IT infrastruktury:
je totožný s termínem protokolárního převzetí optimalizované IT infrastruktury Objednatelem dle čl. VI. odst. 2. Smlouvy o dílo č. 090221/SOD uzavřené mezi Objednatelem a Zhotovitelem.

Termín zahájení poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy s parametry pro období po dokončení realizace projektu optimalizace IT infrastruktury:
dnem převzetí optimalizované IT infrastruktury Objednatelem dle čl. VI. odst. 2. Smlouvy o dílo č. 090221/SOD uzavřené mezi Objednatelem a Zhotovitelem.

Smluvní strany se dohodly, že v den předání díla Objednateli dle Smlouvy o dílo č. 090221/SOD ze dne 3.7.2009, zároveň Objednatel předá optimalizovanou IT infrastrukturu Zhotoviteli pro účely poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy s parametry pro období po dokončení realizace projektu optimalizace IT infrastruktury. K převzetí infrastruktury Zhotovitelem dochází pouze pro potřeby poskytování těchto služeb dle této smlouvy, pro účely konstatování stavu a součástí infrastruktury a pro potřeby usnadnění realizace této smlouvy. Zhotovitel se nestává vlastníkem převzaté infrastruktury. Zhotovitel není oprávněn převzetí infrastruktury odmítnout. O převzetí infrastruktury Objednatelem Zhotovitelem sepíše Objednatel se Zhotovitelem v uvedeném termínu Předávací protokol. Protokol bude podepsán oprávněnými zástupci obou smluvních stran, kteří předání a převzetí provedli, a to ve dvou stejnopisech. Jeden stejnopis protokolu obdrží Objednatel a jeden Zhotovitel. Protokol bude obsahovat zejména

- identifikační údaje o IT infrastruktuře i jejích částech, úplný výčet všech přebíraných a předávaných hardwarových i softwarových komponent včetně výrobních čísel všech dodaných HW komponent a licenčních čísel všech SW komponent
 - kompletní aktuální dokumentace celé IT infrastruktury
 - seznam všech potřebných administrátorských hesel v zalepené obálce orazítkované Objednatelem
 - prohlášení Zhotovitele, že IT infrastrukturu přejímá.
2. Doba plnění pro poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy s parametry pro období po dokončení realizace projektu optimalizace IT infrastruktury je na dobu neurčitou, s možností ukončení dle článku XIV. této Smlouvy.

3. Zhotovitel není v prodlení s plněním této Smlouvy a neodpovídá za škody tímto způsobené, pokud neplnění smluvních povinností je způsobeno vyšší mocí ve smyslu čl. IX. této Smlouvy.
4. Místem plnění této veřejné zakázky je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy a veškerá další pracoviště Objednatele na území Statutárního města Hradec Králové, zejména:
 - Gayerova kasárna, Kavalír B, Československé armády (odbor dopravy)
 - Střelecká 824, Hradec Králové (živnostenský úřad)
 - Dlouhá 211 (městská policie),
 - Velké náměstí 34 (svatební síň)
 - Ulrichovo náměstí 810 (retranslace)

V.

Cena za předmět Smlouvy

1. Strany se dohodly, že cena za předmět plnění dle článku II. této Smlouvy činí:
 - 1.1 Cena za poskytování služeb dle písm. a., b., e. až i. odst. 1. článku II. této Smlouvy je stanovena jako cena paušální a činí:
 - a) pro Služby poskytované dle Přílohy č. 1 této Smlouvy s parametry pro období po dobu realizace projektu optimalizace (bez ohledu na jeho případné opoždění proti harmonogramu) IT infrastruktury jednorázově

cena bez DPH.....	859 200,00 Kč
DPH%	163 248,00 Kč
cena včetně DPH.....	1 022 448,00 Kč
 - b) pro Služby poskytované dle Přílohy č. 1 této Smlouvy s parametry pro období po dokončení realizace projektu optimalizace IT infrastruktury čtvrtletně

cena bez DPH.....	613 500,00 Kč
DPH%	116 565,00 Kč
cena včetně DPH.....	730 065,00 Kč
2. Cena za poskytování služeb dle písm. c. a d. odst. 1. článku II. této Smlouvy je stanovena hodinovou sazbou, která je dána poměrem roční ceny služby uvedené v Příloze č. 1 Seznam služeb a jejich parametry v katalogovém listu č. 5.1 pro službu Podpůrné činnosti a 240 člověkohodin. Účtuje se cena dle skutečně poskytnutých služeb – počet hodin krát hodinová sazba. Cena nevyčerpané části tohoto plnění se automaticky převádí do následujícího roku. V případě, že bude vyčerpán roční rozsah 240 člověkohodin uvedený na tomto katalogovém listu, může Objednatel objednat u Zhotovitele a Zhotovitel je povinen poskytnout další tyto služby za stejnou hodinovou sazbu.
3. Zhotovitel jako plátce DPH připočítává k ceně za dílo daň z přidané hodnoty ve výši 19 %. Pokud dojde ke změně sazby DPH v době uskutečnění zdanitelného plnění, je Zhotovitel oprávněn účtovat DPH v procentní sazbě odpovídající zákonné úpravě účinné k datu uskutečnění zdanitelného plnění. V případě takové změny DPH není třeba uzavírat dodatek ke Smlouvě, postačuje písemné oznámení Zhotovitele o takové změně.
4. Cena za předmět plnění dohodnutá v čl. V. odst.1 je cenou úplnou, konečnou a závaznou. Zhotovitel prohlašuje, že tyto ceny zahrnují veškeré jeho náklady související s realizací předmětu této Smlouvy.

5. Zvýšení dohodnuté ceny je možné pouze při změně sazby DPH v době uskutečnění zdanitelného plnění.

VI.

Realizace Služeb

1. Hlášení incidentu (nebo požadavku) v rámci poskytovaných Služeb probíhá vždy následujícím způsobem:
 - detekuje-li vzniklý incident Zhotovitel, je vždy povinen incident zaevidovat do Help Desku a současně informovat o jeho vzniku mailem na adresy oprávněných pracovníků Objednatele ve věcech technických uvedené v odst. 2 článku VIII. této Smlouvy. Porušení těchto povinností je považováno za závažné porušení Smlouvy.
 - detekuje-li vzniklý incident Objednatel, je povinen incident zaevidovat do Help Desku (pokud je funkční), v urgentních případech může o incidentu informovat Zhotovitele telefonicky. V případě telefonického nahlášení incidentu Objednatelem ho do Help Desku zaeviduje Zhotovitel.
 - Požadavky na služby dle písm. c. a d. odst. 1. článku II. této Smlouvy eviduje do Help Desku Objednatel.
2. Způsob převzetí vyřešeného incidentu (nebo požadavku) v rámci poskytovaných Služeb Objednatelem probíhá vždy následujícím způsobem:
 - pověřený pracovník Zhotovitele informuje oprávněné pracovníky Objednatele, že incident (ať již nahlášený Objednatelem nebo identifikovaný Zhotovitelem a zaevidovaný do Help Desku Zhotovitelem) je vyřešen (nebo uvede, zda bylo použito náhradní řešení, pokud je přípustné, a jaké) nebo požadavek (nahlášený Objednatelem) je hotov, a to zápisem do Help Desku a současně mailem na adresy oprávněných pracovníků Objednatele ve věcech technických uvedené v odst. 2 článku VIII. této Smlouvy. Možnost použití náhradního řešení je specifikována v Příloze č. 1 – Popis Služeb a jejich parametry.
 - Oprávněný pracovník Objednatele ve věcech technických bez zbytečného odkladu ověří (vzdáleným přístupem nebo osobně dle vlastní úvahy a charakteru služby), zda
 - o služba, které se incident týkal, je plně dostupná s minimálně stejnými parametry (specifikovanými v Příloze č. 1 – Popis Služeb a jejich parametry) jako před vznikem incidentu (v případě náhradního řešení uvede, zda je dostatečné)
 - o incident (požadavek) byl vyřešen ve stanovené době odstranění závady (vyřešení požadavku)
 - O těchto skutečnostech uvede oprávněný pracovník Objednatele ve věcech technických záznam do Help Desku.
 - V případě, že Objednatel požaduje součinnost při testování a ladění chodu návazných služeb, které jsou ve správě Objednatele, informuje o této skutečnosti Zhotovitele zápisem do Help Desku a současně mailem na adresu oprávněného pracovníka Zhotovitele uvedenou v odst. 1 článku VIII. této Smlouvy.
 - Incident se považuje za vyřešený na straně Zhotovitele, pokud služba, které se incident týkal, je plně dostupná s minimálně stejnými parametry jako před vznikem incidentu. Případné testování a ladění chodu návazných služeb, které jsou ve správě Objednatele se do stanovené doby odstranění závady nezapočítává.

- Celý proces řešení incidentu musí proběhnout v souladu s pravidly uvedenými v RACI matici v katalogového listu dané služby.
 - V případě nefunkčnosti aplikace Help Desk, je možno použít mail, fax nebo telefon s tím, že informace budou do Help Desku doplněny bezprostředně po obnovení jeho funkčnosti.
3. Doba převodu IT infrastruktury během ukončení testovacího provozu v souladu s odst. 20. čl. VIII. Smlouvy o dílo č. 090221/SOD se do doby nedostupnosti služeb nezapočítává.

VII.

Platební podmínky

1. Objednatel nebude poskytovat zálohovou platbu.
2. Cena za předmět plnění zakázky bude uhrazena na základě faktur vystavených Zhotovitelem takto:
 - 2.1. Cena za poskytování Služeb outsourcingu provozu IT infrastruktury Magistrátu města Hradec Králové dle písm. a., b., e. až i. odst. 1. článku II. této Smlouvy bude hrazena Objednatelem následujícím způsobem:
 - Služby poskytnuté v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této Smlouvy bude Zhotovitel evidovat formou výkazu dostupnosti IT infrastruktury, který bude průběžně automatizovaně generován Help Deskem (vedeným Zhotovitelem dle bodu 1. písm. f. čl. II.) a bude průběžně k dispozici oprávněným zástupcům obou smluvních stran. Tento výkaz musí být průkazný a nezpochybnitelný. Tento výkaz přikládá Zhotovitel k faktuře a musí z něj být též zřejmé, jak Zhotovitel plnil všechny parametry služby uvedené na jejím katalogovém listu v popisu tříd služby.
 - V případě Služeb poskytovaných dle Přílohy č. 1 této Smlouvy s parametry pro období po dobu realizace projektu optimalizace IT infrastruktury se cena fakturuje jednorázově, a to po ukončení jejich poskytování dle článku IV. této Smlouvy.
 - V případě Služeb poskytovaných dle Přílohy č. 1 této Smlouvy s parametry pro období po ukončení realizace projektu optimalizace IT infrastruktury se cena fakturuje čtvrtletně, a to vždy za předchozí kalendářní čtvrtletí. Pokud termín dle odst. 2. článku IV. této Smlouvy nebude totožný s prvním dnem kalendářního čtvrtletí, fakturují se Služby za toto první neúplné čtvrtletí poměrnou částkou za příslušný počet kalendářních dní z ceny uvedené v odst. 1.1 písm. b) čl. V. této Smlouvy. Poměrné vyhodnocení splnění parametrů služeb se v takovémto případě provede přiměřeně po vzájemné dohodě obou smluvních stran.
 - 2.2. Cena za poskytování Služeb outsourcingu provozu IT infrastruktury Magistrátu města Hradec Králové dle písm. c. a d. odst. 1. článku II. této Smlouvy bude hrazena Objednatelem následujícím způsobem:
 - Služby budou hrazeny čtvrtletně na základě faktury, fakturováno bude vždy za předchozí čtvrtletí. Služby poskytnuté v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této Smlouvy bude Zhotovitel evidovat formou výkazu skutečně poskytnutých služeb. Tento výkaz musí obsahovat podrobný rozpis pracovníků Zhotovitele s popisem poskytovaných Služeb, přičemž doba jejich činnosti bude vedena s přesností na celé půlhodiny (výkazy podle odst. 2.1. a výkaz podle tohoto odst. 2.2. dále společně jen jako „Výkaz“).
3. Zhotovitel bude Výkaz předkládat Objednateli vždy do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního čtvrtletí k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele – vedoucímu pracovníkovi IT. Oprávněná osoba Objednatele je povinna

do pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu Zhotovitelem tento potvrdit či k němu písemně sdělit své výhrady. V případě výhrad Objednatele zjedná Zhotovitel neprodleně nápravu a předloží Objednateli ke schválení korigovaný Výkaz.

4. Faktura bude vždy obsahovat číslo faktury, název díla nebo jeho části, datum předání provedených prací Objednateli, název, sídlo a IČ Objednatele, název, sídlo a DIČ Zhotovitele, den odeslání faktury, označení peněžního ústavu a účtu, na který má být placeno, vyznačení dne splatnosti, fakturovanou částku s DPH a bez DPH. Faktura musí dále obsahovat číslo smlouvy Objednatele a číslo i název veřejné zakázky, na základě které byla uzavřena tato Smlouva. Její přílohou bude Výkaz (dle odst. 3 tohoto článku) schválený oprávněnou osobou Objednatele.
5. Splatnost faktury je 21 dní od jejího doručení Objednateli. Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Zhotovitele.
6. Jestliže faktura nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou, nebo v ní budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů) nebo nebude doložena Výkazem schváleným oprávněnou osobou Objednatele v souladu s odst. 3 tohoto článku, je Objednatel oprávněn tuto fakturu doporučeně či osobně (prostřednictvím zaměstnance Objednatele) vrátit Zhotoviteli. Faktura musí být vrácena do data její splatnosti. Do doby, než je vystavena nová faktura s novou lhůtou splatnosti, není Objednatel v prodlení s placením příslušné faktury. Po vrácení faktury je Zhotovitel povinen vystavit novou fakturu se správnými náležitostmi. Splatnost nově vystavené faktury je rovněž 21 dnů od jejího doručení Objednateli.
7. Veškeré platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.

VIII.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Oprávněnými pracovníky Zhotovitele pro realizaci této Smlouvy jsou:

ve věcech smluvních:

- Ing. Josef Středa, předseda představenstva, tel. [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

ve věcech organizačních:

- Ing. Josef Středa, předseda představenstva, tel. [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

ve věcech technických:

[REDACTED]

2. Oprávněnými pracovníky Objednatele pro realizaci této Smlouvy jsou:

ve věcech smluvních (nikoliv ale ve smyslu činit právní úkony):

[REDACTED]

ve věcech technických:

[REDACTED]

3. Objednatel se zavazuje spolupracovat se Zhotovitelem a poskytnout mu nezbytnou součinnost, včetně zajištění součinnosti třetích stran, potřebnou pro řádné poskytování dodávek a Služeb podle této Smlouvy, zejména mu zajistit vhodné organizační podmínky nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy, zejména umožnění vstupu pracovníků Zhotovitele do prostor, kde je umístěna spravovaná infrastruktura, vzdálený přístup ke spravované infrastruktuře. Spolupráce bude probíhat na bázi projektového řízení, metodika projektové spolupráce je uvedena v Příloze č. 7 Metodika projektové spolupráce této Smlouvy.
4. Zhotovitel se zavazuje na žádost Objednatele spolupracovat s integrátory informačního systému Objednatele: ORTEX spol. s r.o. (systémový integrátor) a T-MAPY spol. s r.o. (integrátor GIS).
5. Zhotovitel je povinen dodržovat po celou dobu plnění předmětu této Smlouvy platné a účinné právní předpisy a provádět veškerá plnění v souladu s platným právním řádem České republiky.
6. Zhotovitel je povinen poskytovat Služby podle této Smlouvy řádně a včas, podle pokynů Objednatele, pokud Objednatel takové pokyny dá, a s vynaložením náležité odborné péče. Při poskytování Služeb je Zhotovitel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody.
7. Zhotovitel není oprávněn použít podklady předané Objednatelem pro jiné účely než je poskytování dodávek a Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů po ukončení této Smlouvy je Zhotovitel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady poskytnuté Objednatelem Zhotoviteli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy, a dále i veškeré ostatní podklady a informace týkající se poskytovaných dodávek a Služeb nebo jinak nezbytné pro další provoz IT infrastruktury Objednatele.
8. Zhotovitel je oprávněn k plnění této Smlouvy použít pouze těch třetích osob, které jsou uvedeny v Příloha č. 6 – Seznam subdodavatelů. Použití dalších třetích osob k plnění této Smlouvy je podmíněno předchozím písemným souhlasem Objednatele.
9. Zhotovitel postupuje při poskytování Služeb samostatně při respektování zejména:
 - právních předpisů o bezpečnosti práce,
 - technických norem, vzorových listů, technologií, výrobních předpisů (receptur) a jiných závazných pokynů,
 - požadavků stanovených k tomu oprávněnými orgány,
 - ostatních závazných norem a obecně závazných právních předpisů
10. Za škody odpovídá Zhotovitel podle obecně závazných právních předpisů.
11. Objednatel je oprávněn kontrolovat provádění Služeb, a to kdykoliv po celou dobu jejich poskytování. Jestliže Objednatel zjistí, že Zhotovitel poskytuje Služby v rozporu se Smlouvou, má právo požadovat, aby Zhotovitel odstranil zjištěné vady a Služby prováděl v souladu se Smlouvou.
Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že je Objednatel oprávněn kontrolovat provádění Služeb prostřednictvím třetí strany. Objednatel v takovémto případě bude informovat Zhotovitele o identifikaci této třetí strany a Zhotovitel jí poskytne při kontrole stejnou součinnost jako Objednateli.
12. V průběhu poskytování Služeb v části dle odst. 1. článku II. této Smlouvy budou konány kontrolní dny, a to minimálně jednou za měsíc. Kontrolní den svolává Objednatel, a to zápisem do Help Desku minimálně tři dny předem a telefonicky. Závěry kontrolního dne musí mít písemnou podobu, budou podepsány zástupci obou smluvních stran. Závěry kontrolního dne nejsou dodatkem ke smlouvě a jsou pro obě strany závazná jen tehdy, jsou-li v souladu s touto Smlouvou. V opačném případě musejí být opatření schválena statutárními zástupci smluvních stran formou dodatku

Smlouvy, bez schválení statutárními zástupci nejsou opatření účinná a nelze je realizovat.

13. Zhotovitel se dále zavazuje upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při plnění Smlouvy k omezení běžné činnosti Objednatele.
14. Zhotovitel je povinen po celou dobu plnění Smlouvy být pojištěn na odpovědnost za škodu způsobenou Zhotovitelem třetí osobě (touto třetí osobou se míní Objednatel v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy) na částku v minimální výši 25 000 000,- Kč. Spoluúčast Zhotovitele může činit maximálně 10 % z pojistného plnění. Zánik pojištění nebo snížení jeho výše plnění pod uvedenou hranici v průběhu plnění Smlouvy bude posuzováno jako podstatné porušení Smlouvy Zhotovitelem. Zhotovitel je povinen předložit na vyžádání pojistnou Smlouvu k nahlédnutí. Náklady na pojištění odpovědnosti jsou zahrnuty v ceně dohodnuté v článku V.
15. Zhotovitel se zavazuje po celou dobu plnění Smlouvy nastavit a průběžně dodržovat takovou bezpečnostní politiku, aby byla v souladu s ČSN ISO/IEC 27001-1. Pokud bezpečnostní audit provedený u Objednatele zjistí v rámci certifikace Objednatele na tuto normu nějaký nesoulad s touto normou, zajistí Zhotovitel odstranění tohoto nesouladu bezúplatně (v rámci ceny poskytovaných Služeb).
16. Zhotovitel se zavazuje po celou dobu plnění Smlouvy dodržovat a předkládat Objednateli aktualizaci certifikátu ČSN ISO/IEC 20000-1 v případě skončení platnosti stávajícího, a to nejpozději do sedmi dnů od skončení jeho platnosti.
17. Zhotovitel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele za Zhotovitelem, ani postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.
18. Zhotovitel není oprávněn postoupit práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
19. Zhotovitel je oprávněn pro poskytování Služeb používat vlastní hardwarové i softwarové prostředky, pro účely dohledového/management systému infrastruktury a Help Desku.

IX.

Přerušení a zastavení poskytování Služeb

1. Zhotovitel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu a v nezbytném rozsahu přerušit poskytování Služeb, jestliže :
 - poskytování Služeb brání vyšší moc,
 - při výskytu vážných skrytých překážek bránících řádnému poskytování Služeb, o nichž Zhotovitel nevěděl, nemohl vědět, ani nemohl celou situaci přiměřeným způsobem vyřešit tak, aby nemuselo být přerušeno poskytování Služeb,
 - dojde k zastavení poskytování Služeb rozhodnutím k tomu příslušného státního orgánu nikoliv z důvodů na straně Zhotovitele.
2. Přerušením poskytování Služeb z uvedených důvodů přestávají dnem přerušení běžet lhůty tímto přerušením dotčené.
3. Objednatel je oprávněn přikázat Zhotoviteli přerušení poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu a v nezbytném rozsahu, zejména jestliže:
 - pracovníci Zhotovitele při práci poruší platné technické a bezpečnostní normy a předpisy,

- by vadný postup Zhotovitele nepochybně vedl k podstatnému porušení Smlouvy,
 - je ohrožena bezpečnost poskytovaných Služeb, život nebo zdraví pracovníků nebo hrozí-li jiné hospodářské škody.
4. Přerušení poskytování Služeb Objednatelem z výše uvedených důvodů nestaví běh smluvních lhůt tímto přerušením dotčených a nezakládá nárok Zhotovitele na úhradu vícenákladů vyvolaných přerušením.

X.

Vyšší moc

1. Vyšší mocí se pro potřeby této Smlouvy rozumí události, které nastaly za okolností, které nemohly být odvráceny účastníky této Smlouvy, které nebylo možné předvídat a které nebyly způsobeny chybou nebo zanedbáním žádné ze smluvních stran, jako např. války, revoluce, požáry, záplavy, zemětřesení, epidemie nebo dopravní embarga. Vyšší mocí není nedostatek úředního povolení ani jiný zásah orgánu státní moci v České republice.
2. Nastane-li situace vyšší moci, uvědomí příslušný účastník této Smlouvy o takovém stavu, o jeho příčině a jeho skončení druhého účastníka. Zhotovitel je povinen hledat alternativní prostředky pro splnění Smlouvy.
3. Trvá-li vyšší moc déle než 6 měsíců a nenajde-li Zhotovitel alternativní řešení, má Objednatel právo od Smlouvy odstoupit.
4. V takovém případě má Objednatel povinnost dosud přijatá plnění si ponechat za sjednanou úhradu a hledat alternativní řešení ke splnění Smlouvy s jiným partnerem.

XI.

Odpovědnost za vady

1. Zhotovitel odpovídá za to, že předmět plnění bude mít vlastnosti stanovené touto Smlouvou a jejími přílohami, a všemi technickými normami, které se vztahují k materiálům a pracím prováděným na základě této Smlouvy, jinak vlastnosti obvyklé, a dále že bude použitelné ke smluvenému, jinak obvyklému účelu.
2. V případě, že Zhotovitel nezačne s odstraňováním nahlášených vad v souladu s parametry příslušné služby, nebo tyto v souladu s parametry příslušné služby neodstraní, je Objednatel oprávněn odstranit tyto vady sám nebo prostřednictvím třetích osob, a to na náklady Zhotovitele.

XII.

Ochrana informací

1. Zhotovitel je povinen zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Zhotovitel je povinen zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran a subdodavatelů, pokud jim takové informace byly poskytnuty.

2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace má Zhotovitel pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly Objednatelem označeny jako veřejné, které se týkají Objednatele nebo jím zajišťovaných činností anebo informace, s nimiž je pro nakládání stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně Objednatelem označeny.
4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé straně, pokud je Zhotovitel schopen tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. Obě smluvní strany tímto výslovně souhlasí se zveřejněním této Smlouvy na veřejnou zakázku.
6. Zhotovitel se výslovně zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech datech získaných nebo přístupných v informačním systému Objednatele nebo i jinak, zejména o osobních údajích (dle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů) a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Zhotovitel předem zaváže mlčenlivostí všechny své pracovníky i další osoby, u kterých lze předpokládat, že mohou v souvislosti s plněním Zhotovitele podle této Smlouvy přijít do styku s osobními údaji vedenými Objednatelem. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti této Smlouvy.
7. Zhotovitel se výslovně zavazuje v rámci plnění této Smlouvy zajistit opatření k ochraně dat uložených v informačním systému Objednatele před jejich poškozením, ztrátou nebo zcizením a před neautorizovaným přístupem k těmto datům

XIII.

Smluvní sankce

1. Zhotovitel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu v následujících případech:
 - 1.1 V případě, že Zhotovitel poruší svou povinnost poskytovat Služby s parametry, jak jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
 - dvojnásobku měsíční ceny příslušné služby (vč. DPH), a to vždy pokud se kvalita této služby nachází více jak jednou během jednoho čtvrtletí roku v intervalu parametru AMBER uvedeného v RAG matici pro max. dobu odstranění závady nebo pro maximální dobu realizace požadavku (tj. pokud se kvalita služby nachází v intervalu parametru AMBER více jak jednou během jednoho čtvrtletí, vzniká povinnost k úhradě smluvní pokuty v uvedené výši pokaždé, kdy se kvalita služby v intervalu parametru AMBER nachází, tzn. při druhém výskytu v intervalu parametru AMBER, při třetím výskytu, při čtvrtém výskytu..),
 - pětinásobku měsíční ceny příslušné služby (vč. DPH), a to vždy pokud se kvalita této služby nachází více jak jednou během jednoho čtvrtletí roku v intervalu parametru RED uvedeného v RAG matici pro maximální dobu odstranění závady nebo pro maximální dobu realizace požadavku (tj. pokud se kvalita služby nachází v intervalu parametru RED více jak jednou během

jednoho čtvrtletí, vzniká povinnost k úhradě smluvní pokuty v uvedené výši pokaždé, kdy se kvalita služby v intervalu parametru RED nachází, tzn. při druhém výskytu v intervalu parametru RED, při třetím výskytu, při čtvrtém výskytu..),

- dvojnásobku měsíční ceny příslušné služby (vč. DPH), a to vždy pokud se kvalita této služby nachází v intervalu parametru AMBER uvedeného v RAG matici pro dobu dostupnosti služby během jednoho kalendářního čtvrtletí,
 - pětinásobku měsíční ceny příslušné služby (vč. DPH), a to vždy pokud se kvalita této služby nachází v intervalu parametru RED uvedeného v RAG matici pro dobu dostupnosti služby během jednoho kalendářního čtvrtletí.
- 1.2 V případě, že Zhotovitel poruší svou povinnost zahájit poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy v termínech uvedených v odst. 1. a 2. článku IV. této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 1.3 V případě, že Zhotovitel poruší svou povinnost poskytovat Služby dle písm. c. a d. odst. 1. článku II. této Smlouvy v souladu s jednotlivými termíny, které si pro jejich poskytování smluvní strany v každém jednotlivém případě dohodnou, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu 5 000,- Kč za každý započatý den prodlení a jednotlivý případ porušení.
- 1.4 V případě, že Zhotovitel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. XII. této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu 100 000,- Kč za každé takové porušení.
- 1.5 V případě porušení závazku Zhotovitele po celou dobu plnění Smlouvy předkládat Objednateli aktualizaci certifikátu ČSN ISO/IEC 20000-1 v případě skončení platnosti stávajícího dle odst. 16. článku VIII. se Zhotovitel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu 10 000,- Kč za každé takové porušení.
- 1.6 V případě, že Zhotovitel nepředloží Objednateli report „Výsledky měření parametrů infrastruktury pomocí nástroje VMware Capacity Planner (nebo obdobného)“ v rozsahu definovaném v článku II. odst. 1. písm. e. a v termínu vždy k datu výročí podepsání této Smlouvy, zavazuje se Zhotovitel zaplatit Objednateli smluvní pokutu 40 000,- Kč za každé takové porušení
- 1.7 V případě, že Zhotovitel poruší svou povinnost zaevidovat incident dle odst. 1 článku VI. této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každé takové porušení.
- 1.8 Zhotovitel se též zavazuje uhradit Objednateli veškeré náklady vzniklé Objednateli tím, že byl Objednatel nucen řešit stav vzniklý prodlením Zhotovitele.
2. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen ani limitován nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.
3. V případě prodlení Objednatele s platbou faktury dle čl. VII. uhradí Objednatel Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
4. Smluvní strany prohlašují, že sjednaná výše smluvních pokut je přiměřená významu zajištěné právní povinnosti.
5. Každá smluvní pokuta dle této Smlouvy bude uhrazena na základě faktury vystavené příslušnou smluvní stranou. Splatnost této faktury je 21 dní od jejího doručení příslušné smluvní straně. Objednatel je však oprávněn i bez předchozího souhlasu Zhotovitele tyto smluvní pokuty započíst proti svým platbám za Služby poskytované Zhotovitelem dle této Smlouvy.

6. 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. 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.

XIV.

Doba trvání a možnost ukončení Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Objednatel i Zhotovitel jsou oprávněni Smlouvu písemně vypovědět kdykoliv během její platnosti z důvodů porušení povinností stanovených Smlouvou, nebude-li závadný stav vyvolaný porušením takové povinnosti odstraněn ani během přiměřené lhůty poskytnuté v předchozí písemné výzvě poškozené strany, a to v případě výpovědi dané Objednatelem v 12 měsíční výpovědní lhůtě, která započne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci doručení výpovědi druhé smluvní straně, při výpovědi dané Zhotovitelem v 12 měsíční výpovědní lhůtě, která započne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci doručení výpovědi druhé smluvní straně.
3. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět kdykoliv během její platnosti v případě, že prokazatelně nebude mít ve svém schváleném rozpočtu zajištěny dostatečné finanční prostředky k placení předmětu plnění dle této smlouvy; výpovědní lhůta je v tomto případě jeden měsíc a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci doručení výpovědi.
4. Tuto Smlouvu lze nejdříve po uplynutí čtyř let od zahájení poskytování Služeb dle odst. 2. článku II. této Smlouvy ukončit písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, a to bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta je v tomto případě 12 měsíců a začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
5. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Zhotovitel:
 - a) bude v prodlení se zahájením poskytování Služeb poskytovaných dle Přílohy č. 1 této Smlouvy dle odst. 1. článku II. této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) dní oproti termínům uvedeným v odst. 1. článku IV. této Smlouvy a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Objednatele;
 - b) bude v prodlení s poskytováním Služeb dle písm. c. a d. odst. 1. článku II. této Smlouvy po dobu delší než patnáct (15) dní oproti jednotlivým termínům, které si pro jejich poskytování smluvní strany v každém jednotlivém případě dohodly, a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Objednatele;
 - c) opakovaně 5 krát během jednoho kalendářního roku bude v prodlení s dodávkou Služby dle písm. a., b., e. až h. odst. 1. článku II. této Smlouvy, kde za termín prodlení je považována situace, kdy se kvalita kterékoli téže služby nachází v intervalu parametru RED uvedeného v RAG matici na katalogových listech Přílohy č. 1 této Smlouvy pro maximální dobu odstranění závady nebo pro maximální dobu realizace požadavku.

V případě, že bude odstoupeno od smlouvy z výše popsanych důvodů, je Zhotovitel současně povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 % z ceny díla vč. DPH. Tím není dotčen nárok na náhradu škody. Nárok na zaplacení této smluvní pokuty vzniká bez dalšího doručením odstoupení od smlouvy Zhotoviteli.

6. Zhotovitel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel:
- je v prodlení s platbou za poskytování Služeb po dobu delší než třicet (30) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Zhotovitele k nápravě.
 - je v prodlení s plněním svých závazků podle této Smlouvy déle než třicet (30) dní a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení Zhotovitele o takovém prodlení.
7. Každá ze smluvních stran je oprávněna písemně odstoupit od Smlouvy:
- pokud na majetek druhé smluvní strany byl prohlášen konkurz nebo povoleno vyrovnání,
 - pokud návrh na prohlášení konkurzu byl zamítnut pro nedostatek majetku druhé smluvní strany,
 - pokud druhá smluvní strana vstoupí do likvidace,
 - pokud nastane vyšší moc, kdy dojde k okolnostem, které nemohou smluvní strany ovlivnit a které zcela a na dobu delší než 60 dnů znemožní některé ze smluvních stran plnit své závazky ze Smlouvy,
 - z důvodů stanovených Obchodním zákoníkem.
8. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
9. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany důvěrných informací a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
10. V případě odstoupení od Smlouvy obě smluvní strany provedou inventuru a vyúčtování dosud provedených prací a vypořádání vzájemných závazků plynoucích ze Smlouvy.
11. V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Zhotovitel nárok na úhradu Služeb řádně provedených v souladu s touto Smlouvou ke dni předčasného ukončení této Smlouvy.
12. Smluvní strany se dohodly, že při ukončení této smlouvy předá Zhotovitel infrastrukturu zpět Objednateli na základě předávacího protokolu. Převzetí infrastruktury zpět Objednatel nebo Objednatel určenou třetí stranou v případě ukončení této Smlouvy proběhne nejpozději 30 dni před ukončením Smlouvy následujícím způsobem:
- O převzetí infrastruktury pořídí Objednatel se Zhotovitelem a s třetí stranou předávací protokol, podepsaný oprávněnými zástupci všech tří stran, a to ve třech stejnopisech. Jeden stejnopis protokolu obdrží Objednatel, jeden Zhotovitel a jeden třetí strana. Protokol vypracuje Zhotovitel a schválí Objednatel. Protokol bude obsahovat zejména:
- Prohlášení Zhotovitele, že splnil následující povinnosti:
 - o Zhotovitel uzavřel všechny aktuální rozpracované požadavky a problémy spojené s provozem infrastruktury ke dni převzetí
 - o Zhotovitel zajistil zaškolení 2 pověřených pracovníků Objednatele do nasazených technologií a správy zařízení, a to na takovou odbornou úroveň, která umožní správu převzaté infrastruktury bez dozoru třetí osoby. Toto zaškolení zajistí Zhotovitel nejpozději do konce platnosti této Smlouvy
 - o Zhotovitel předal jako přílohu předávacího protokolu:

- aktuální popis celé infrastruktury v minimálně stejné podrobnosti, jaká byla uvedena v Příloze č. 2 – Popis stávající IT infrastruktury, s jasným vyznačením změn, ke kterým případně došlo během platnosti této Smlouvy, v elektronické formě
 - aktuální Disaster recovery plan pro celou předávanou infrastrukturu v elektronické formě
 - veškerou dokumentaci k předávané infrastruktuře v elektronické formě
 - veškerá data související s evidencí poskytovaných služeb (export z Help Desku aj.)
 - seznam všech potřebných administrátorských hesel v zalepené Zhotovitelem orazítkované obálce
 - kopie smlouvy (smluv) o technické podpoře díla (části díla) - specifikovaného ve smlouvě o dílo č. 090221/SOD – uzavřené (uzavřených) mezi Zhotovitelem a subjektem (subjekty), který Zhotoviteli dílo (část díla) dodal (dodaly). V této smlouvě musí být klauzule o tom, že v případě ukončení Smlouvy mezi Zhotovitelem a Objednatelem přechází práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy ze Zhotovitele na Objednatele
- prohlášení Zhotovitele, že je celá předávaná infrastruktura ke dni předání plně funkční
 - prohlášení Objednatele nebo jím určené třetí strany, že infrastrukturu přejímá.

XV.

Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly, že pro výklad pojmů v této smlouvě se použije Příloha č. 1 Popis Služeb a jejich parametry a Příloha č. 5 Slovník použitých pojmů, pokud je příslušný pojem v těchto přílohách obsažen.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu této smlouvy a účinnosti dnem převzetí stávající IT infrastruktury Objednatelem Zhotovitelem dle čl. IV. odst. 1.2 Smlouvy o dílo č. 090221/SOD uzavřené mezi Objednatelem a Zhotovitelem, tj. dnem podpisu předávacího protokolu dle čl. IV. odst. 1.2 Smlouvy o dílo č. 090221/SOD ze dne 3.7.2009 (odkládací podmínka).
3. V případě, že Smlouva o dílo č. 090221/SOD ze dne 3.7.2009 nebude splněna, tj. ukončena předáním díla, tj. bude např. ukončena odstoupením od smlouvy či dohodou smluvních stran ještě před předáním díla, dohodly se smluvní strany, že stejným dnem, kdy byla ukončena Smlouva o dílo č. 090221/SOD ze dne 3.7.2009 pozbývá účinnosti i tato smlouva o poskytování služeb (rozvazovací podmínka). Cena za služby potom bude uhrazena ve výši poměrné částky za příslušný počet kalendářních dní, resp. za poměrnou část poskytnutých služeb, a to z ceny uvedené v čl. V. této Smlouvy.
4. Smlouva může být měněna pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
5. Smluvní strany prohlašují, že mají ke dni podpisu Smlouvy k dispozici veškeré dokumenty označené jako příloha Smlouvy.
6. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Smluvní strany se dohodly, že se tato Smlouva a právní vztahy z ní vyplývající řídí ustanoveními zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

7. V případě, že některé ustanovení této smlouvy oddělitelné od jejího ostatního obsahu je nebo se stane neplatným nebo neúčinným, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná a účinná. Strany se zavazují nahradit neplatné nebo neúčinné ustanovení této smlouvy ustanovením jiným, platným a účinným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního.
8. Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se smluvní strany zavazují řešit přednostně smírnou cestou pokud možno do třiceti (30) dní ode dne, kdy o sporu jedna smluvní strana uvědomí druhou smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.
9. Smluvní strany se dohodly, že jednacím jazykem pro veškerá plnění vyplývající z této Smlouvy je výhradně jazyk český.
10. Tato Smlouva je vyhotovena v českém jazyce ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž dva obdrží Zhotovitel a dva Objednatel.
11. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 – Popis Služeb a jejich parametry (Příloha č. 4 ZD doplněná v souladu s kapitolou F.2 nabídky zhotovitele č. NS_090221 ze dne 30.4.2009)
Příloha č. 5 – Slovník použitých pojmů (Příloha č. 15 ZD)
Příloha č. 7 – Metodika projektové spolupráce (Dle přesné specifikace v kapitole E.1.10 nabídky zhotovitele č. NS_090221 ze dne 30.4.2009)
12. Součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 2 – Popis stávající IT infrastruktury (přílohy č. 6 až č. 14 ZD)
Příloha č. 3 – Požadavky na optimalizaci stávající IT infrastruktury (Příloha č. 5 ZD)
Příloha č. 4 – Projekt optimalizace stávající IT infrastruktury (Dle přesné specifikace v kapitole F.1 nabídky zhotovitele č. NS_090221 ze dne 30.4.2009)
Příloha č. 6 – Seznam subdodavatelů (Příloha č. 2 ZD doplněná zhotovitelem v souladu s kapitolou A.2 své nabídky)
Příloha č. 8 – Seznam aplikací (Příloha č. 18 ZD)
13. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Ve Smiřicích dne 3. července 2009

V Hradci Králové dne 1. 8. 2009

za Zhotovitele

Ing. Josef Středa
předseda představenstva

Ing. Otakar Divíšek
primátor

Příloha č.1

Smlouvy o poskytování služeb outsourcingu
č. Objednatele: č. Zhotovitele: 090221/SS

Popis služeb a jejich parametry

Katalogový list č.: 1.1

Kategorie: **Servery**

Název služby: **Servery**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.2, 1.3, 1.11, 1.12, 1.13, 2.2, 2.4,

Popis:

viz příloha č. 6

Obsah služby A:

- Implementace, konfigurace a servis HW a OS, tj. nastavení sítě, konfigurace diskového prostoru, bezpečnostní záplaty a updaty na serverech, softwarová optimalizace HW, řešení problémů při instalaci aplikací na servery, aj.
- zálohy OS
- Řešení havarijních stavů a výkonu na serverech (hardwarových i softwarových)
- Rozložení aplikací na serverech
- Zabezpečení
- Ranní kontroly funkčnosti služeb, pravidelné fyzické kontroly serverovny, stavů UPS a klimatizací, pravidelná zkouška generátoru
- Při havárii serverů zajištění instalace OS, nastavení síťových služeb a další nastavení serverů do původní konfigurace před havárií
- Restarty fyzických i virtuálních serverů při servisních pracích, nefunkčnosti OS a aplikací, restarty služeb, NTFS oprávnění, zálohy dat na pásky, obnovy dat, sdílení složek, správa nainstalovaných síťových serverových tiskáren a MFZ na printserveru

Obsah služby B:

Nákup nového HW a SW.

Restarty fyzických i virtuálních serverů při nefunkčnosti aplikací, restarty služeb, NTFS oprávnění, zálohy dat na pásky, obnovy dat, sdílení složek, správa nainstalovaných síťových serverových tiskáren a MFZ na printserveru.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X					X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **N/A**
Třída časového pásma: **N/A**
Režim mimořádné události: **N/A**
Cena služby: **23 600,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T3**
Cena služby: **37 000,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.2

Kategorie: **Servery**
Název služby: **MS Cluster**
Vazba služby na katalogový list č.:
1.1, 1.4, 1.5, 1.7, 1.8, 1.11, 1.12

Popis:
Obsah služby A:
implementace, konfigurace a servis MS clusterů, tj. rozložení jednotlivých nodů na serverech, zakládání a konfigurace nových clusterů a nodů, aj.,
v současné době jsou aktivní 3 clustery (SQL, Exchange, Proxio - TEST),
Při poškození clusteru obnova do původního funkčního stavu.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B								

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Nutná minimální kvalifikace získaná od školicího střediska pověřeného výrobcem:
certifikace na MS cluster

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **C**
Třída časového pásma: **T2**
Režim mimořádné události: **NE**
Cena služby: **5 300,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T3**
Cena služby: **5 100,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.3

Kategorie: **Servery**

Název služby: **SCOM (System Center Operation Manager)**

SCCM (System Center Configuration Manager)

WSUS (Windows System Update Service)

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.6, 1.11, 1.12

Popis:

Systém Center Operation Manager - sledování stavů a kvality služeb na serverech

Systém Center Configuration Manager - vzdálená distribuce SW balíčků na stanice, update koncových stanic

Obsah služby A:

implementace, konfigurace a servis aplikace SCOM, tvorba, editace a distribuce management packů,

při havárii serverů obnovení celých serverů (SCCM nebo SCOM) se všemi konfiguracemi do stavu před havárií,

evidence řešených problému, reporty o dostupnosti služeb minimálně 1x měsíčně.

Obsah služby B:

vzdálená distribuce SW balíčků na koncové PC, HW a SW evidence koncových PC, Windows Update.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X						

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Nutná minimální kvalifikace získaná od školicího střediska pověřeného výrobcem:
certifikace na MS Systém Center Operation Manager 2007

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **B**

Třída časového pásma: **T1**

Režim mimořádné události: **NE**

Cena služby: **7 000,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby:	B
Třída časového pásma:	T2
Cena služby:	5 600,- Kč

Poznámka:
Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.4

Kategorie: **Servery**
Název služby: **Servery ostatní**
Vazba služby na katalogový list č.:
1.1, 1.2, 1.6, 1.9, 1.11, 1.12

Popis:

Obsah služby A:

- implementace, konfigurace, servis a zálohy MS SQL serverů a jejich databází ve všech jeho verzích, rozložení databází na serverech, zálohy databází, optimalizace výkonu databázových serverů, a jejich datových úložišť. V současné době se jedná o tyto DB servery (jejich počet a názvy se v čase mění): inf-neumann, SQL2 (testovací provoz PROXIO),
- implementace, konfigurace, servis a zálohy serverů, na kterých běží tyto aplikace: spisová služba IXOS, Radnice Vera, WIKI, Windomy, Orsoft, FISO, webchecker, VITA, soc. dávky, Fenix, Yamaco (firebird), Inisoft, Ovzduší, Vema, WhatsUp, nástěnka, ASPI, Wakkis a podpora při jejich případné nefunkčnosti,
Při havárii serverů zajištění instalace OS, nastavení síťových služeb a další nastavení serverů do původní konfigurace před havárií a následná spolupráce se Správou databází a aplikací při implementaci aplikace nebo databaze.

Obsah služby B:

Správa přes Management Studio, záloha databází na disk, kontrola stavu funkčnosti, restart služeb, implementace, konfigurace a aktualizace aplikací.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X						X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Nutná minimální kvalifikace získaná od školicího střediska pověřeného výrobcem:
certifikace na MS SQL 2000 a 2005 a vyšší.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T1**
Režim mimořádné události: **NE**
Cena služby: **11 900,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby:

B

Třída časového pásma:

T3

Cena služby:

13 300,- Kč

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.5

Kategorie: **Servery**

Název služby: **Antivir, Antispamová a antivirová brána Symantec, MS Exchange**

Vazba služby na katalogový list č.:

1.1, 1.2, 1.6, 1.7, 1.8, 1.11, 1.12

Popis:

Obsah služby A:

implementace, konfigurace, servis a zálohy systému MS Exchange 2007 a vyšší v clusterovém řešení na všech nodech clusteru včetně serveru pro Hub Transport, tvorba a konfigurace Storage Mailboxes, jejich záloha a další úkony spojené se MS Exchange 2007 a vyšší včetně povýšení na nové verze.

- implementace, konfigurace, servis mailové brány *Symantec Mail Security Appliance*,
- aktualizace spamového listu a virové databáze, updaty licencí, a další související činnosti,

- správa a konfigurace serverové instalace antivirového programu,

- výroba aktualizovaných bootovacích záchranných antivirových CD,

- při havárii služby obnovení všech funkcí dané služby se všemi konfiguracemi do stavu před havárií,

- ručí za funkčnost a aktualizace kompletní antivirové ochrany (tj. antispyware, antivir, firewall, antimalware, atd.) na serverech i stanicích,

- při problémech s aktualizacemi na koncové stanici kontaktuje pracovníky informatiky MMHK.

Obsah služby B:

- zakládání nových, editace stávajících a rušení starých poštovních schránek a distribučních listů, editace public folderů,

- při případném zavirování koncového PC řeší problémy s odstraněním škodlivého obsahu (viry, spyware, malware, atd.) pracovníci informatiky MMHK až na výjimky, kdy je zjištěna zastaralá aktualizace na stanici (tj. aktualizace starší než 5 dnů).

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X						

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Nutná minimální kvalifikace získaná od školicího střediska pověřeného výrobcem:
certifikace na MS Exchange 2007

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **A**
Třída časového pásma: **T1**
Režim mimořádné události: **ANO**
Cena služby: **9 400,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **C**
Třída časového pásma: **T3**
Cena služby: **9 000,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.6

Kategorie: **Servery**
Název služby: **zálohy dat**
Vazba služby na katalogový list č.:
1.1, 1.3, 1.5, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10, 1.11, 1.14, 2.5

Popis:
podrobný popis Zálohování je uveden v kapitole Zálohování zálohy dat na páskovou knihovnu HP MSL6000

Obsah služby A:
Zajistí zálohy MS Exchange a ostatních serverů na diskové pole a v případě havárií jejich případnou obnovu, zálohy uživatelských dat, databáze SQL, Exchange a serverové zálohy na pásky.

Obsah služby B:
Pracovník IT MMHK má k dispozici pro případ nutné rychlé obnovy přístup k zálohám pouze v režimu read-only.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X	X	
Obsah služby B		X						

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu
Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T3**
Režim mimořádné události: **NE**
Cena služby: **17 000,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace
Třída služby: **C**
Třída časového pásma: **T3**
Cena služby: **17 000,- Kč**

Poznámka:
Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.7

Kategorie: **Servery**
Název služby: **Servery HA (High Availability)**
Vazba služby na katalogový list č.:
1.1, 1.2, 1.5, 1.8, 1.10, 1.11, 1.12

Popis:
Servery s nutnou vysokou dostupností

Obsah služby A:
Implementace, konfigurace, servis a zálohy aplikačních, systémových a DB serverů a jeho databází ve všech jeho verzích (MS SQL2000, 2005 a vyšší), rozložení databázi na serverech, zálohy databází, optimalizace výkonu těchto serverů a jejich úložišť. U DB serverů se jedná též o správu vlastního DB systému.
Jedná se o servery provozující aplikace z katalogového listu 1.8 Serverové aplikace HA.

V rámci této služby je též požadována podpora a dohled při řešení nefunkčností, konfigurace, aktualizace a dalších administrátorských činností zmíněných systémů.
- Při havárii serverů zajištění instalace OS, nastavení síťových služeb a další nastavení serverů do původní konfigurace před havárií a následná spolupráce s pracovníky IT MMHK při implementaci aplikace nebo databáze.
- Infrastruktura pro AVS - automatický vyrozumívací systém - implementace, konfigurace, servis. GSM brána s Dialogic PCI kartou, vyrozumívání občanů přes analogové nebo GSM telefony
- Infrastruktura pro Vyvolávací systém - jedná se o 2 vyvolávací systémy (Qmatic) pro veřejnost
1) systém - odbor správní (pasy, občanské průkazy, matrika)
2) systém - odbor dopravy (řidičské průkazy, doklady k vozidlům)

Informace:
Počet a názvy těchto serverů se mohou časem lišit, což však nemá vliv na cenu této služby.

Obsah služby B:
správa přes Management Studio, záloha databází, kontrola stavu funkčnosti aplikací, restart servisů, instalace, implementace, konfigurace a aktualizace aplikací provozovaných na serverech (MS SQL se nepovažuje za aplikaci běžící na serveru)., obsluha vyvolávacího systému - instalace a konfigurace aplikace, obsluha AVS systému - instalace a konfigurace aplikace.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X					X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Nutná minimální kvalifikace získaná od školicího střediska pověřeného výrobcem:
certifikace na MS SQL 2000, 2005 a vyšší

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby:	A
Třída časového pásma:	T1
Režim mimořádné události:	ANO
Cena služby:	11 700,- Kč

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby:	B
Třída časového pásma:	T3
Cena služby:	16 800,- Kč

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.8

Kategorie: **Servery**
Název služby: **Serverové aplikace HA (High Availability)**
Vazba služby na katalogový list č.:
1.1, 1.5, 1.6, 1.7, 1.11, 1.12

Popis:
Jedná se o správu aplikací či systémů s potřebnou vysokou dostupností provozovaných na serverech.
Seznam aplikací HA: eUsnesení, Portál města, PROXIO, IS MP, SVI, DMS, MS SQL, základní systémové služby (DNS, DHCP,AD,GP), AVS (automatický vyrozumivací systém), vyvolávací systém Q-MATIC
Obsah služby A:
Součinost a konsultace při instalacích, aktualizacích re/konfiguracích aplikací a při řešení problémů s tím spojených, vazba databázových aplikací s SQL servery.
Při instalaci aplikací na havarované servery spolupráce se Správou databází a aplikací.

Obsah služby B:
Služba zahrnuje tyto činnosti: Správa databází pomocí Management Studia či analogického nástroje, záloha databází, kontrola stavu funkčnosti aplikací, restart servisů těchto aplikací, implementace, konfigurace, instalace a aktualizace těchto aplikací.
Omezení:
Tato služba se nevztahuje na Serverové systémy uvedené v jiných katalogových listech (MS Exchange, ISA Server, atd.)

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A	X	X				X	X	X
Obsah služby B	X	X					X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby:	A
Třída časového pásma:	T1
Režim mimořádné události:	ANO
Cena služby:	10 500,- Kč

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby:	B
Třída časového pásma:	T3
Cena služby:	8 100,- Kč

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.9

Kategorie: **Servery**
Název služby: **Serverové aplikace ostatní**
Vazba služby na katalogový list č.:
1.1, 1.2, 1.6, 1.11, 1.12, 1.14

Popis:
Jedná se o aplikace na serverech, vyjma konkrétně vyjmenovaných v jiných katalogových listech.

Obsah služby A:
Součinost a konsultace při instalacích, aktualizacích re/konfiguracích aplikací a při řešení problémů s tím spojených, vazba databázových aplikací s SQL servery
Při instalaci aplikací na havarované servery spolupráce s pracovníky IT MMHK.

Obsah služby B:
Služba zahrnuje tyto činnosti: Správa databází pomocí Management Studia či analogického nástroje, záloha databází, kontrola stavu funkčnosti aplikací, restart servisů těchto aplikací, implementace, konfigurace, instalace a aktualizace těchto aplikací.

Omezení:
Tato služba se nevztahuje na Serverové systémy uvedené v jiných katalogových listech (MS Exchange, ISA Server, atd.)

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A	X	X				X	X	X
Obsah služby B	X	X					X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T1**
Režim mimořádné události: **NE**
Cena služby: **9 600,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T3**
Cena služby: **7 200,- Kč**

Poznámka:
Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.10

Kategorie: **Servery**
Název služby: **Web servery, správa webového portálu**
Vazba služby na katalogový list č.:
1.1, 1.6, 1.7, 1.11, 1.12, 2.5

Popis:
Obsah služby A:
Implementace, konfigurace, servis a zálohy webových serverů, spolupráce při řešení problémů s externími firmami (T-mapy, Qmatic, Telefonica O2, ICZ, Marbes a dalšími budoucími dodavateli komponent IS), konfigurace a správa IIS, Apache, ASP, PHP, Perl.
Při havárii serverů zajištění instalace OS, nastavení síťových služeb a další nastavení serverů do původní konfigurace před havárií a následná spolupráce se Systémovou podporou informatiky.

Obsah služby B:
Správa webového portálu - tj. základní editace obsahu webových stránek města dle interních požadavků i požadavků externích firem, které využívají stránek města Hradec Králové.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X						

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **A**
Třída časového pásma: **T1**
Režim mimořádné události: **NE**
Cena služby: **6 400,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T3**
Cena služby: **15 600,- Kč**

Poznámka:
Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.11

Kategorie: **Servery**
Název služby: **DHCP, DNS, DC (Domain Controller), GP (Group Policy), AD (Active Directory)**

Vazba služby na katalogový list č.:
1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10, 1.12, 1.14, 2.5

Popis:

Obsah služby A:
Implementace, konfigurace, servis a zálohy doménových controllerů, konfigurace a správa služeb DHCP, DNS, AD.
Při havárii serverů zajištění instalace OS, nastavení síťových služeb a další nastavení serverů do původní konfigurace před havárií.

Obsah služby B:
Správa AD a Group Policy, zakládání nových skupin a účtů do AD, rušení starých účtů, skupin a počítačů v AD, správa Group Policy, provázanost Group Policy s AD, logonscripty.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X						

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Nutná minimální kvalifikace získaná od školícího střediska pověřeného výrobcem:
znalost MS siti a TCP/IP protokolu

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T3**
Režim mimořádné události: **ANO**
Cena služby: **5 400,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T3**
Cena služby: **5 300,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.12

Kategorie: **Servery**
Název služby: **VMware ESX 3.5 a VMware Servery, Disková pole + SAN switche**

Vazba služby na katalogový list č.:
1.1, 1.2, 1.3, 1.5, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10, 1.11, 1.14

Popis:
Obsah služby A:
Implementace, konfigurace, servis a zálohy. Vytváření nových VM a konfigurace VM, mapování LUNů, optimalizace výkonu VM.
Vytváření nových LUNů, optimalizace diskového pole.
Při havárii serverů zajištění instalace OS, nastavení síťových služeb a další nastavení serverů do původní konfigurace před havárií a následná spolupráce se Systémovou podporou informatiky a v případě ESX serverů a diskového pole nebo SAN switche spolupráce s firmou dodávající VMware ESX nebo diskové pole.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B								

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Nutná minimální kvalifikace získaná od školicího střediska pověřeného výrobcem:
certifikace na SAN Storages, certifikace na VMware ESX 3.x

Definice kvality služby v běžném provozu
Třída služby: **N/A**
Třída časového pásma: **N/A**
Režim mimořádné události: **N/A**
Cena služby: **6 900,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace
Třída služby: **B**
Třída časového pásma: **T3**
Cena služby: **6 500,- Kč**

Poznámka:
Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 1.13

Kategorie: **Servery**
Název služby: **Nákup SW/HW vybavení**
Vazba služby na katalogový list č.:
1.xx

Popis:
Obsah služby A:
Navrhuje a konzultuje nákup nového softwerového nebo hardwarového vybavení, včetně podpory a aktualizací.

Obsah služby B:
Služba zahrnuje nákup softwarového nebo hardwarového vybavení, včetně podpory a aktualizací.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A								
Obsah služby B	X	X					X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu
Třída služby: **C**
Třída časového pásma: **T3**
Režim mimořádné události: **NE**
Cena služby: **2 000,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace
Třída služby: **A**
Třída časového pásma: **T1**
Cena služby: **2 000,- Kč**

Poznámka:
Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 2.1

Kategorie: Akt. Prvky, Zabezpečení
Název služby: WhatsUp
Vazba služby na katalogový list č.:
1.1, 1.11, 2.2

Popis:
Sledování stavů služeb - sledování stavů běžících služeb a servisů na serverech přes webové rozhraní aplikace WhatsUp, kde je u každého serveru definovaná služba, která na něm běží a při jejím výpadku je systémová podpora informatiky upozorněna mailem na výpadek služby.
Obsah služby A:
Implementace, konfigurace, servis a zálohy.
Sledování stavů a služeb na síti.
Při havárii aplikace obnova do původního stavu před havárií.

Obsah služby B:
Sledování stavů služeb.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B		X					X	

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu	
Třída služby:	C
Třída časového pásma:	T3
Režim mimořádné události:	NE
Cena služby:	1 000,- Kč
Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace	
Třída služby:	B
Třída časového pásma:	T3
Cena služby:	1 000,- Kč

Poznámka:
Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 2.2

Kategorie: Akt. Prvky, Zabezpečení
Název služby: Akt. Prvky
Vazba služby na katalogový list č.:
1.1

Popis:
viz Příloha č. X - Popis síťové infrastruktury (switche, ADSL modemy, radio
pojítka, atd.)

Obsah služby A:
Implementace, konfigurace a servis. Instalace a konfigurace nových aktivních prvků.
• propojování zásuvek v rozvaděčích pro datové i telefonní služby, nutná rychlá
reakce při stěhování uživatelů,
• evidence aktivních spojů – systém iTracs,
- v případě havárie aktivních prvků jejich zprovoznění, případně výměna a
konfigurace do stavu původních aktivních prvků před havárií.

Obsah služby B:
- veškeré rádiové spoje jsou ve správě MMHK

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X					X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto
katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný
výše uvedený RACI diagram.

Nutná minimální kvalifikace získaná od školicího střediska pověřeného výrobcem:
certifikace na síťové prvky 3com a Cisco,
certifikace na systém iTracs

Definice kvality služby v běžném provozu
Třída služby: N/A
Třída časového pásma: N/A
Režim mimořádné události: NE
Cena služby: 6 800,- Kč

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby:	B
Třída časového pásma:	T3
Cena služby:	3 500,- Kč

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 2.3

Kategorie: Akt. Prvky, Zabezpečení
Název služby: Nákup SW/HW vybavení
Vazba služby na katalogový list č.:
2.xx

Popis:
Obsah služby B:
Služba zahrnuje nákup softwarového nebo hardwarového vybavení, včetně podpory, aktualizací, atp. v rozsahu kategorie "Akt. Prvky / Zabezpečení"

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A								
Obsah služby B	X	X					X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu
Třída služby: C
Třída časového pásma: T3
Režim mimořádné události: NE
Cena služby: 2 000,- Kč

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace
Třída služby: A
Třída časového pásma: T1
Cena služby: 2 000,- Kč

Poznámka:
Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 2.4

Kategorie: Akt. Prvky, Zabezpečení
Název služby: UPS (Zálohovací zdroje)
Vazba služby na katalogový list č.:
1.1, 2.2

Popis:
Obsah služby A:
Implementace, konfigurace a servis UPS dle zálohování
• konfigurace UPS
• výměny baterií
• kontroly spolehlivosti
Při poruše, havárii nebo výpadku nutno zajistit adekvátně výkonou náhradu.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B								

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu
Třída služby: A
Třída časového pásma: T1
Režim mimořádné události: NE
Cena služby: 3 200,- Kč

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace
Třída služby: B
Třída časového pásma: T3
Cena služby: 2 700,- Kč

Poznámka:
Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 2.5

Kategorie: Akt. Prvky, Zabezpečení
Název služby: Tipping Point a ISA (Internet Security Acceleration) Server
Vazba služby na katalogový list č.: 1.1, 1.6, 1.11, 2.2, 2.4

Popis:

Obsah služby A:

- Konfigurace a servis bezpečnostní brány TippingPoint X506,
 - Řešení VPN LAN-to-LAN přes ADSL pro služebny MP,
 - Řešení VPN pro uživatele MMHK,
 - Aktualizace Digital Vaccine,
- Implementace, konfigurace, servis a zálohy.
VPN pro uživatele MMHK, publikování web serveru, nastavení přístupů (firewall) z/do internetu.
Při havárii ISA serveru zajištění instalace OS, nastavení síťových služeb a další nastavení serveru do původní konfigurace před havárií.
Při havárii Tipping Pointu zajištění náhradního řešení a jeho nastavení dle konfigurace původního Tipping Pointu.
Editace web filterů.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B								

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Nutná minimální kvalifikace získaná od školicího střediska pověřeného výrobcem:
certifikace na MS ISA 2004

Definice kvality služby v běžném provozu	
Třída služby:	A
Třída časového pásma:	T1
Režim mimořádné události:	ANO
Cena služby:	9 300,- Kč

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace	
Třída služby:	C
Třída časového pásma:	T3
Cena služby:	4 100,- Kč

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 2.6

Kategorie: Akt. Prvky, Zabezpečení
Název služby: Vnitřní kamerový sys.
Vazba služby na katalogový list č.:
1.1, 1.11, 1.12, 2.2, 2.4

Popis:
Obsah služby A:
Implementace, konfigurace, servis a zálohy:
• Konfigurace a servis IP kamer (nyní 13 ks kamer) a záznamového serveru,
• Zajištění záznamu z vnitřních kamer po dobu 2 dnů,
• Případné rozšiřování systému.
Při poruše, havárii,nebo výpadku jedné z kamer nutno zajistit adekvátní náhradu.
Při havárii serveru zajištění instalace OS, nastavení síťových služeb a aplikace pro záznam z kamer.

Obsah služby B:
Náhled do výstupu kamer a záznamů z kamer.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B		X						

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu	
Třída služby:	C
Třída časového pásma:	T2
Režim mimořádné události:	NE
Cena služby:	4 000,- Kč
Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace	
Třída služby:	C
Třída časového pásma:	T2
Cena služby:	3 500,- Kč
Poznámka:	
Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.	

Katalogový list č.: 3.1

Kategorie: Tel. ústředna
Název služby: Tel. Ústředna HiPath
Rozvody a pobočky
Vazba služby na katalogový list č.:
1.1, 1.11, 2.2, 2.4

Popis:
V současné době je zde takováto obsazenost portů:
2 trunkové spoje do O2
Analogové telefony: 451
Systémové telefony: 75
(Typy: optiSet E standard
optiPoint 500 economy
optiPoint 500 standard
optiPoint 500 advance)
IP telefony: 121
(Typy: optiPoint 410 economy
optiPoint 410 standard)

- Obsah služby A:**
- Správa, konfigurace a servis hlasového řešení Siemens HiPath 4000 v 4.0,
 - Vytváření, změny a rušení telefonních linek v telefonním subsystému,
 - Správa, konfigurace a servis ovládacího serveru Profix + hlas. Pošta,
 - Řešení IP telefonie,
 - Postupný přechod na IP telefonii,
 - Udržování dokumentace,
 - Spolupráce s firmou zajišťující outsourcer na LAN při vedení poboček po strukturované kabeláži a přes aktivní prvky,
 - Odstraňování závad na linkách a vedení,
 - Fyzické připojování, přepojování a rušení telefonních linek až po zásuvku uživatele (nutný rychlý zásah).
- Obsah služby B:**
- Fyzické připojování, přepojování a rušení telefonních aparátů (nutný rychlý zásah),
 - Odstraňování závad na telefonních přístrojích.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X					X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Při havárii zajistit dostupnost hlasových služeb v původním rozsahu před havárií

Nutná minimální kvalifikace získaná od školicího střediska pověřeného výrobcem:
certifikace na SIEMENS Hipath 4000

Definice kvality služby v běžném provozu	
Třída služby:	A
Třída časového pásma:	T2
Režim mimořádné události:	ANO
Cena služby:	10 000,- Kč

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace	
Třída služby:	A
Třída časového pásma:	T2
Cena služby:	10 000,- Kč

Poznámka:
Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 3.2

Kategorie: Tel. ústředna
Název služby: Nákup SW/HW vybavení
Vazba služby na katalogový list č.:
3.1

Popis:
Obsah služby B:
Služba zahrnuje nákup softwarového nebo hardwarového vybavení, včetně podpory, aktualizací, atp. v rozsahu kategorie "Tel. ústředna"

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A								
Obsah služby B	X	X					X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu
Třída služby: C
Třída časového pásma: T3
Režim mimořádné události: NE
Cena služby: 2 000,- Kč

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace
Třída služby: A
Třída časového pásma: T1
Cena služby: 2 000,- Kč

Poznámka:
Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 4.1

Kategorie: **HelpDesk dodavatele**

Název služby: **Písemné hlášení a Telefonické hlášení**

Vazba služby na katalogový list č.: **všechny katalogové listy**

Popis:

Obsah služby A:

- Přijímání hlášení telefonem, mailem nebo určenou HelpDeskovou aplikací,
- Zápis zjištěných incidentů do určené Help Deskové aplikace,
- HelpDesková aplikace umožňuje zadat minimálně tyto údaje:
 - ID katalogového listu, předmět, popis.

Obsah služby B:

- Zadávání žádostí o konzultace odborných problémů, hlášení incidentů nezjištěných, Zhotovitelem, zápis incidentů zjištěných outsourcingovou firmou v rozsahu spravovaných služeb outsourcingovou firmou.
- systém fungování Help Desku probíhá takto: uživatel nahlásí závadu systemové podpory informatiky, systémový pracovník zjistí, zda se jedná o závadu týkající se síťové infrastruktury či serveru nebo pouze o problém lokálního počítače, v případě že systémová podpora informatiky zjistí, že se jedná o síťový problém nebo problém serveru, který má ve správě dodavatel, kontaktuje telefonicky, mailem, či přes helpdesk dodavatele spravované služby,
- HelpDesk využívají pouze pověřené pracovníci IT MMHK, nikoliv koncoví uživatelé MMHK

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B	X	X					X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Třída služby: **A**
Třída časového pásma: **T2**
Režim mimořádné události: **ANO**
Cena služby: **15 500,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace

Třída služby: **A**
Třída časového pásma: **T1**
Cena služby: **15 500,- Kč**

Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 4.2

Kategorie: HelpDesk dodavatele
Název služby: Reporting
Vazba služby na katalogový list č.: všechny katalogové listy

Popis:
Obsah služby A:
- Systém poskytuje informace o všech incidentech v IS MMHK, tedy hlášených i zjištěných,
- Systém poskytuje informace o všech požadavcích ze strany zákazníka,
- Výstupy jsou filtrovatelné dle všech polí,
- Výstupy obsahují informace, ze kterých lze sestavit všechny RAG matice - RAG matice jsou součástí výstupů.

Obsah služby B:
- náhled do reportů.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B		X						

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu	
řída služby:	B
řída časového pásma:	T3
režim mimořádné události:	NE
ena služby:	24 000,- Kč
Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace	
řída služby:	A
řída časového pásma:	T1
ena služby:	22 000,- Kč

oznámka:
eškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Katalogový list č.: 5.1

Kategorie: **Projekční činnost**
Název služby: **Podpůrné činnosti**
Vazba služby na katalogový list č.: **všechny katalogové listy**

Popis:
Obsah služby A:
- Adaptace IT infrastruktury, jejímž cílem je udržet IT infrastrukturu v chodu v měnícím se nebo změněném prostředí informačního systému zadavatele. Tento outsourcing bude poskytován formou: změnového řízení, úprav specifických SW a HW částí infrastruktury,
- Poskytování odborných konzultací, analýz, školení spravovaných systémů,
- Tato službu obsahuje 240 člověkohodin / ročně s možností převodu nevyčerpaných hodin do dalšího roku.

RACI diagram (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obsah služby A			X	X	X	X		
Obsah služby B								

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu
Třída služby: **C**
Třída časového pásma: **T3**
Režim mimořádné události: **ANO**
Cena služby: **20 000,- Kč**

Definice kvality třídy v období realizace projektu optimalizace
Třída služby: **A**
Třída časového pásma: **T1**
Cena služby: **0,- Kč**

Poznámka:
Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek. Tzn., pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

Příloha č.5

Smlouvy o poskytování služeb outsourcingu
č. Objednatel: č. Zhotovitele: 090221/SS

Slovník použitých pojmů

Pojem, termín, definice	Vysvětlení, chápání
Adaptace	Přizpůsobení, přetvoření; úprava, přestavba
Akceptace	Jeden ze způsobů převzetí předmětu plnění
Analýza rizik	Systematické používání informací k odhadu rizika a k určení jeho zdrojů
Den	Kalendářní den
Doba dohledu a pohotovosti	Definice času, ve kterém musí být zajištěn dozor dostupnosti služby a pohotovost pro odstranění incidentů či realizaci požadavků definovaných pověřenými pracovníky MMHK.
Doba realizace požadavku	Parametr určující nejdéle přípustný čas k vyřešení zadaného požadavku oprávněnými pracovníky MMHK (např. doinstalace komponenty do OS serveru). Parametr je měřen v hodinách.
Doba servisních úkonů	Definice času, ve kterém mohou být prováděny preventivní zásahy do provozu služby. Služba v tuto dobu smí být nedostupná. Zásahy i v tento čas musí být schváleny vedoucím pracovníkem IT MMHK
Dohoda o úrovni služeb (SLA)	Písemná dohoda mezi poskytovatelem služeb a zákazníkem, která obsahuje popis služby a dohodnuté úrovně služeb
Dokument	Informace a médium, na kterém se nachází
Dostupnost	Schopnost prvku nebo služby plnit svojí určenou funkci ve stanovený okamžik nebo během stanoveného období (Je obvykle vyjádřena jako podíl doby, po kterou je služba skutečně dostupná pro účely MMHK a dohodnuté provozní doby služby.) Zajištění, že služba je pro oprávněné uživatele přístupná v okamžiku a místě její potřeby. Při vzniku incidentu se počítá doba nedostupnosti služby pro všechny koncové služby, které má poskytovatel služby ve správě a které tento incident ovlivňuje.
Dostupnost služby	Měřena jako dostupnost služby vůči provozní době za čtvrtletí.
Hrozba	Potenciální příčina nechtěného incidentu, která může vyústit v poškození systému nebo organizace
Implementace	uskutečnění, naplnění, realizace
Incident	Jakákoli událost, která není součástí běžného fungování služby, a která způsobí nebo může způsobit přerušení služby nebo snížení kvality služby
Kalendářní rok	365 (366) dní
Konfigurace	Uspořádání, seskupení
Krizový management	Soubor definic procedur řešení sporů
Kvartál	Kalendářní čtvrtletí, které začíná datem 1. kalendářního dne v 1. měsíci čtvrtletí v 0.00 hod. a končí datem posledního kalendářního dne v posledním měsíci čtvrtletí ve 24.00 hod.
Management rizik	Koordinované činnosti sloužící k řízení a kontrole organizace s ohledem na rizika

Maximální doba odstranění závady	Parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být služba plně dostupná s minimálně stejnými parametry jako před vznikem incidentu. Parametr je měřen v hodinách. Obnova služby je včetně všech navázaných služeb – testování se týká jen těch služeb, které jsou ve správě. V případě obnovení navázané služby, které spadá do správy MMHK, považuje se služba za předanou, ale MMHK může požadovat součinnost při testování a ladění chodu této služby. Pro zajištění dostupnosti a splnění tohoto parametru smí být poskytnuto náhradní řešení na dobu 24 hodin 1x kvartálně. Náhradní řešení smí snížit výkonnost služby o max. 20%. Výkonností služby se v tomto případě myslí rychlost provádění běžných operací, jako spuštění aplikace, odeslání emailu, otevření spisu, překopírování souboru, otevření souboru z diskového pole, provedení výpočetní operace aplikace, a další činnosti.
Metodický postup, doporučení, postu	Popis, který objasňuje, co a jak má být uděláno k dosažení cílů
Nedostupnost služby	Služba je pro oprávněné uživatele nepřístupná v okamžiku její potřeby. Nedokáže plnit uživatelovi požadavky.
Nefunkčnost služby	Služba je pro oprávněné uživatele nefunkční v okamžiku její potřeby.
Nejkritičtější služba	Je myšlena ta služba z katalogu služeb, která při výpadku (incidentu) libovolné služby je tímto výpadkem postižena a zároveň má nejpřísněji stanovenou definici kvality služby – třídu služby a třídu časového pásma.
Obnova dat	Soubor činností, které vedou k nahrání dat ze zálohy k nejbližše definovanému stavu politikou zálohování. Data mají povahu uživatelských souborů, systémových konfigurací prvků síťové a serverové infrastruktury.
Oprávněné osoby	Jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se smlouvy a souvisejících s jejím plněním.
Optimalizace	Proces výběru nejlepší varianty z množství možných jevů
Písemně	Tento pojem zahrnuje veškerá rukou či strojem psaná či tištěná sdělení včetně telexu, telegramu a faxu.
Poskytovatel služeb	Organizace, firma poskytující služby
Problém	Neznámá základní příčina jednoho nebo více incidentů
Provozní doba služby	Doba, která udává minimální čas, ve kterém musí být služba dostupná. Hodnoty provozní doba služby jsou určovány jako hodiny za den / počet dnů v kalendářním týdnu.
Průměrné vytížení CPU, Průměrné vytížení paměti	Měření probíhá průběžně po celých 24 hodin. Na konci každé celé hodiny jsou naměřená data za tuto dobu vyhodnocena a jejich průměr udává naměřenou zátěž pro tuto hodinu. Na základě těchto hodinových hodnot se stanoví graf průběhu zátěže za 24 hod. A následně se vypočte průměrná hodnota zátěže za 24 hod. a průměrná hodnota zátěže za "pracovní dobu" (pracovní doba - od 6 do 18 hod). Špičky jsou pak zlomové hodinové hodnoty zátěže, které jsou nad zvoleným průměrem. Pro měsíční grafy jsou použity zátěže za jednotlivé dny, které se vypočítají jako průměr z hodinových hodnot zátěže za posledních 24 hod. Obdobně je pak definice špiček v měsíčním grafu.

RACI matice (diagram)	R esponsible, A ccountable, C onsulted before, I nformed after Matice aktivit a manažerských funkcí - specifikace kdo je za danou aktivitu zodpovědný (responsible), kdo ji vykonává (accountable), s kým je konzultována - schvalována (consulted before) a kdo je o ní informován (informed after).
RAG matice (model, diagram)	Určuje úroveň kvality poskytovaných služeb. Red , Amber , Green
Report	Zpráva, hlášení
Restart	Opětovné spuštění prvku, služby
Riziko	Kombinace pravděpodobnosti, že dojde k nežádoucí události a následkům, které by z takové události mohli vzniknout
Sít'	Skupina počítačů a dalších zařízení (například tiskárny a skenery) propojená komunikačními linkami umožňujícími vzájemnou interakci jednotlivých zařízení v síti.
Síťová infrastruktura	Skupina prvků technického a softwarového charakteru včetně jejich vzájemných spojení komunikačními linkami.
Smlouva	Dohoda uzavřená mezi zadavatelem (objednatelem) a uchazečem (dodavatelem), podepsaná osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany včetně všech jejích dodatků, doplňků, příloh a všech dokumentů, na které se smlouva odkazuje a které jsou její nedělitelnou součástí.
Třetí strana	Osoba, organizace nebo jiné seskupení, která jsou nezávislá na přímo zainteresovaných stranách
Uchazeč	Jakákoli fyzická nebo právnická osoba nebo skupina fyzických či právnických osob předkládajících nabídku s cílem uzavřít smlouvy.
Výchozí stav	Zachycení stavu služby nebo jednotlivé položky konfigurace v konkrétním časovém okamžiku
Zadavatel	Smluvní strana, která uzavírá smlouvu
Záznam	Dokument obsahující dosažené výsledky nebo poskytující důkazy o provedených činnostech
Zkratka	Vysvětlení, chápání
HW	Hardware, technické prostředky součást informačních technologií
12/5	Jedná o dobu 12 hodin, 5 dní v týdnu, přičemž doba je vyspecifikována u jednotlivých katalogových listů. Jedná se o pracovní dny kalendářního týdne, tedy mimo víkend a svátek. Obecně je to chápáno jako "Next Business Day"
12/7	Jedná o dobu 12 hodin, 7 dní v týdnu, přičemž doba je vyspecifikována u jednotlivých katalogových listů
24/7	Jedná o dobu 24 hodin, 7 dní v týdnu.
AD	Active Directory
ADSL	(Asymetric Digital Subscriber Line) je v současnosti nejčastěji využívaný typ technologie, která umožňuje využít stávající vedení telefonu nebo kabelové televize pro vysokorychlostní přenos dat.
ASP	(Active Server Pages) je skriptovací platforma společnosti Microsoft, primárně určená pro dynamické zpracování webových stránek na straně serveru.
ČR	Česká Republika
DB	databáze
DC	Domain Controller
DHCP	DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) je aplikační protokol
DNS	(Domain Name System) je hierarchický systém doménových jmen
GP	Group Policy
GSM	Globální Systém pro Mobilní komunikace, standard pro mobilní telefony
HA	High Availability (vysoká dostupnost)

HK	Hradec Králové
HP MSL6000	typ páskové knihovny
IIS	MS Internet Information Server
IP adresa	Jednoznačná identifikace konkrétního zařízení (typicky počítače) v prostředí počítačové sítě
IS/IT	Informační systém a informační technologie
IS MMHK	Informační systém Magistrátu města Hradec Králové
ISA server	ISA Server je integrovaná brána zabezpečení na hranici sítě, která pomáhá chránit prostředí IT před ohroženími z Internetu a současně poskytuje uživatelům rychlý a zabezpečený vzdálený přístup k aplikacím a datům
IT	Informační technologie
LAN	Local Area Network, lokální počítačová síť
LUN	(Logical Unit Number) Označní logické jednotky u diskového pole
MFZ	Multifunkční digitální zařízení
MMHK	Magistrát města Hradec Králové
MP	Městská Policie
MS	Microsoft
NTFS	(New Technology File System) je souborový systém
OS	Operační systém
PCI	(Peripheral Component Interconnect) je počítačová sběrnice pro připojení periférií k základní desce, která není omezená na platformu osobních počítačů PC.
Perl	Interpretovaný programovací jazyk
PHP	Skriptovací programovací jazyk, určený především pro programování dynamických internetových stránek
QCA	osobní certifikát
RACI diagram	Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after Matice aktivit a manažerských funkcí - specifikace kdo je za danou aktivitu zodpovědný (responsible), kdo ji vykonává (accountable), s kým je konzultována - schvalována (consulted before) a kdo je o ní informován (informed after).
RAG model	RAG zkratka Red, Amber, Green - určuje úroveň kvality poskytovaných služeb
SAN	Server Areal Network - Síť propojující servery na Magistrátu města Hradec Králové
SCCM	Systém Center Configuration Manager - Systém pro vzdálenou distribuci SW balíčků na stanice
SCOM	Systém Center Operation Manager - Systém na sledování stavů a kvality služeb na serverech
SLA	Service Level Agreement Dohody o úrovni služeb
SW	Software
UPS	(Uninterruptible Power Supply (Source) – zařízení nebo systém, který zajišťuje souvislou dodávku elektřiny pro zařízení, která nesmějí být neočekávaně vypnuta.
VCA	komerční certifikát
VM	Virtual Machine - virtuální stroj
VPN	(Virtual Private Network) je prostředek pro propojení několika počítačů na různých místech internetu do jediné virtuální počítačové sítě
SVI	Systém včasné intervence - v užším slova smyslu se jedná se o aplikaci
Servery HA	Server s vysokou dostupností

Příloha č.7

Smlouvy o poskytování služeb outsourcingu
č. Objednatele: č. Zhotovitele: 090221/SS

Metodika projektové spolupráce

E.1.10 Metodika řízení projektu

Předmětem projektového řízení je projekt, chápaný jako **jedinečný proces** koordinovaných činností s daty zahájení a ukončení, prováděný pro dosažení cíle, vyhovující specifikovaným omezením v nákladech a zdrojích (ČSN EN ISO 10006).

Projektové řízení chápeme jako způsob rozplánování a realizaci složitých, zpravidla jednorázových akcí, které je potřeba uskutečnit **v požadovaném termínu, v plné funkcionalitě a s dodržnými náklady** (OTIFOB = On Time, In Full, On Budget).

Cílem projektového řízení je zajistit naplánování a realizaci úspěšného projektu, kterým se rozumí případ, kdy v plánovaném čase a s plánovanými náklady bylo dosaženo cílů projektu a realizace projektu nevyvolává negativní reakce.

Řízení projektu bude probíhat v souladu s postupy definovanými Integrovaným systémem řízení. Vychází z ČSN EN ISO 9000 a využívá postupy definované standardy PMI (Project Management Institut – mezinárodní aktivita zabývající se standardizací procesů projektového řízení).

Projektové řízení ve společnosti AG COM obsahuje **základní skupiny procesů**:

- **Inicializační:** předmětem je schválení realizace projektu nebo jeho části
- **Plánovací:** předmětem je příprava plánu k dosažení stanovených cílů. Základní rovinu tvoří časový a finanční plán
- **Prováděcí:** předmětem je vykonávání naplánovaných činností dle platných metodik
- **Sledování a řízení:** předmětem je sledování průběhu projektu, porovnání aktuálního stavu s plánem a na základě aktuálního stavu realizace případných akcí, opatření, které zajistí dokončení projektu ve stanoveném čase, rozpočtu a rozsahu (OTIFOB)
- **Uzavírání:** předmětem je vyhodnocení a uzavření projektu nebo jeho části

Projektové řízení ve společnosti AG COM obsahuje i následující **znalostní oblasti**:

- **Řízení integrací** s cílem zajistit správnou koordinaci jednotlivých částí projektu
- **Řízení rozsahu** s cílem zajistit, aby projekt obsahoval všechnu potřebnou a pouze potřebnou práci k úspěšnému dosažení cíle
- **Řízení času** k zajištění dokončení projektu ve stanoveném čase
- **Řízení rozpočtu** k zajištění dokončení projektu ve stanoveném rozpočtu
- **Řízení kvality** k zajištění uspokojení potřeb zákazníka v očekávané kvalitě

- **Řízení lidských zdrojů** k zajištění maximálně efektivního využití lidských zdrojů začleněných v projektu
- **Řízení rizik** s cílem minimalizovat pravděpodobnosti a četnosti rušivých událostí na projekt (systematickým procesem identifikace a vyhodnocení rizik).

V rámci realizace projektu navrhujeme následující **organizační strukturu projektu**:

- **Sponzor projektu** – klíčová osoba, která umí zajistit zdroje potřebné pro projekt (lidské, materiální, finanční).
- **Řídící výbor** – nejvyšší orgán projektu složený z vedoucích pracovníků zadavatele i dodavatele, který odpovídá za odsouhlasování výsledků projektu a za dodržování jejich strategického zaměření. Zároveň schvaluje změny, kontroluje a sleduje průběh projektu.
- **Vedoucí projektu za zadavatele** – odpovědný za zajištění zdrojů, kapacit a jejich koordinaci.
- **Vedoucí projektu za dodavatele** – má odpovědnost za řízení činností dodavatele prováděných na projektu a dodržení kvality, účastní se jednání řídicího výboru.
- **Projektový tým** – všechny osoby podílející se na realizaci projektu
- **Řešitelský tým** – osoby pracující na realizaci projektu přímo podřízené vedoucímu projektu. Na tento tým je delegována odpovědnost za vytvoření výstupů projektu.
- **Podpůrný tým** - členové projektového týmu, kteří podporují vlastní řešitele projektu svými znalostmi, vlivem apod. Za vytvoření výsledků projektu nenesou přímou odpovědnost, pouze napomáhají k jejich vytvoření.

Informační portál projektu

Pro aktuální informace o stavu projektu navrhujeme využít portál na bázi SharePoint Services, který vytvoří dodavatel na zapůjčeném serveru. Bude sloužit ke zveřejnění aktuální verze harmonogramu prací, provozního deníku, zápisů ze schůzek a oznámení s možností rozeslání do elektronické pošty relevantních členů projektového týmu. Přístup ke zveřejněným informacím budou mít členové projektového týmu, v případě potřeby další určené osoby. Úroveň oprávnění přístupu do částí portálu bude nastavena podle rolí v projektovém týmu.

Vlastní řízení projektu

V plánovací fázi řízení bude použita metoda **WBS** (Work Breakdown Structure) - rozkladu projektu do hierarchické struktury činností. V návaznosti na to bude pro podrobný časový plán zpracován síťový graf logického sledu činností s využitím metody **PERT** (Program Evaluation and Review Technique). Na jeho základě upřesněný harmonogram realizace a finanční plán budou projednány a schváleny řídicím výborem na úvodní schůzce před zahájením prováděcí fáze projektu.

S podrobným harmonogram činností budou seznámeni všichni členové projektového týmu při zahájení prováděcí fáze projektu – kick off.

V prováděcí fázi projektu bude použita metoda **EVA/EVM** (Earned Value Analysis/Earned Value Management) pro sledování jeho rozpracovanosti a aktuálních nákladů ve vztahu k plánované rozpracovanosti a plánovaným nákladům.

Členové řešitelského týmu, zodpovědní za plnění dílčích úkolů v daném dni, budou zapisovat specifikaci provedených činností do provozního deníku umístěného na informačním portálu. Vedoucí projektu dodavatele bude denně sledovat průběh činností a týdně promítne změny a stav plnění do aktuální verze harmonogramu, kterou zveřejní na SharePoint portálu. Výstup ze sledování rozpracovanosti (EVA) zpracuje 1x měsíčně a předloží na kontrolním dnu.

Kontrolní den se uskuteční jednou měsíčně, svolá jej objednatel oznámením na informačním portálu. Bude zhodnocen dosavadní průběh plnění cílů projektu, zkontrolován harmonogram, posouzena kvalita dosud odvedené práce, projednán další postup, zkontrolovány minulé a zadány budoucí úkoly. Zápis z kontrolního dne odsouhlasený oběma stranami bude zveřejněn na informačním portálu projektu.

Vedoucí projektu dodavatele v součinnosti s klíčovými členy řešitelského týmu, odpovědnými za jednotlivé řešené oblasti, svolává v prováděcí fázi projektu operativně tématické technické schůzky. Jejich výstupem bude zápis odsouhlasený účastníky schůzky zveřejněný na informačním portálu.

Během celé prováděcí fáze projektu členové projektového týmu sledují vznik nepředvídaných událostí. Pokud je identifikují jako riziko, informují o tom vedoucího projektu dodavatele. Ten posoudí míru rizika, závažnost jeho dopadu a rozhodne o přijetí opatření. V případě vysoké míry rizika informuje bezprostředně vedoucího projektu objednatele. V případě nízké míry, informuje o dané události a přijatých opatřeních na příštím kontrolním dnu.

Prováděcí fáze projektu bude ukončena seznámením místních správců s nově implementovanou ICT infrastrukturou a předáním díla do testovacího provozu.

Projekt bude uzavřen vyhodnocením testovacího provozu a podpisem akceptačního protokolu.