

Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje				
EVIDENCE SMLUV				
HMSK	SML	184	2021	
		poř. číslo	rok	dobu plnění
Ev. číslo v SSD				


**SMLOUVA**  
**o zajištění pozáruční servisní podpory**

**I. Smluvní strany**

**Česká republika - Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje**  
 Sídlo: Výškovická 40, 700 30 Ostrava-Zábřeh  
 Zastoupený: genmjr. Ing. Vladimírem Vlčkem, Ph.D., MBA, ředitelem HZS  
 Moravskoslezského kraje  
 IČO: 70 88 45 61  
 DIČ: CZ70884561 (není plátcem DPH)  
 Bankovní spojení: ČNB Ostrava, číslo účtu: 19 33 881/ 0710  
**(dále jen „objednatel“)**

a

**VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.**

Sídlo: Cihelní 1575/14, 702 00 Ostrava, Moravská Ostrava  
 IČO: 28606582  
 DIČ: CZ28606582  
 Zastoupená: 

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č. účtu: 4312807389/0800  
 zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, odd.B, vl. 4229  
**(dále jen „poskytovatel“)**

**II. Základní ustanovení**

1. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“) a dohodly se, že tento závazkový vztah, rozsah a obsah vzájemných práv a povinností z této smlouvy vyplývajících se bude řídit příslušnými ustanoveními citovaného zákona, nestanoví-li tato smlouva jinak.
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v čl. I této smlouvy a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně.
3. Smluvní strany prohlašují, že si před uzavřením smlouvy vzájemně sdělily veškeré jim známé skutkové a právní okolnosti, které by mohly být významné ve vztahu k uzavření této smlouvy nebo k plnění z této smlouvy vyplývajícimu.
4. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto právnímu jednání oprávněny.

**III. Předmět smlouvy**

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje realizovat pro objednatele na svůj náklad a nebezpečí, řádně, včas a ve sjednané kvalitě plnění specifikované v odst. 2 tohoto článku. Objednatel se touto smlouvou zavazuje řádně a včas provedené plnění převzít a zaplatit poskytovateli sjednanou cenu.
2. Specifikace plnění: **zajištění servisu a podpory HW a aplikačního software (ASW) integrovaného bezpečnostního centra Moravskoslezského kraje (IBC) na dobu 2 měsíců tj. 1.6. - 31.7.2021 v rozsahu specifikovaném v přílohách této smlouvy (dále také jen „podpora“).**

3. Některý software, jehož servis a podpora je předmětem plnění, je autorským dílem dodavatelů, a proto je nutné dodržovat ochranu autorských práv k dílu. Z tohoto důvodu je v těchto případech nutné spolupracovat s autory příslušných software, a proto je v položkovém rozpočtu – „Položky“ uveden dodavatel, který je autorem a který musí být v roli dodavatele nebo poddodavatele této položky.
4. Smluvní strany prohlašují, že předmět smlouvy není plněním nemožným a že tuto smlouvu uzavřely po pečlivém zvážení všech možných důsledků.
5. Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka poskytovatele ze dne 27.05.2021, která byla na základě zadávacího řízení č. 89/2021/VZMR vyhodnocena jako ekonomicky nejvýhodnější.

#### IV. Místo plnění

Místem plnění podle této smlouvy je objekt Integrovaného bezpečnostního centra Moravskoslezského kraje na ul. Nemocniční 11 v Ostravě, přičemž poskytovatel je oprávněn poskytovat plnění podle této smlouvy i vzdáleným přístupem, připouští-li to povaha konkrétního plnění.

#### V. Doba plnění

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat podporu v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou ihned po nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od 01.06.2021 do 31.07.2021.
3. Smluvní strany mohou ukončit tuto smlouvu písemnou dohodou.

#### VI. Cena plnění

1. Cena za poskytování podpory podle této smlouvy (zahrnuje všechny položky uvedené v položkovém rozpočtu v příloze č. 2 této smlouvy) je stanovena dohodou smluvních stran a činí:

	1 měsíc	2 měsíce
Cena bez DPH	742 422,00 Kč	1 484 844,00 Kč
DPH 21 %	155 908,62 Kč	311 817,24 Kč
<b>Cena včetně DPH</b>	<b>898 330,62 Kč</b>	<b>1 796 661,24 Kč</b>

2. Cena za jednu hodinu práce při řešení incidentů v rámci poskytování podpory podle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí:

Cena bez DPH	1 500,00 Kč
DPH 21 %	315,00 Kč
<b>Cena včetně DPH</b>	<b>1 815,00 Kč</b>

3. Cena za poskytování podpory podle odst. 1 bude hrazena měsíčně, vždy po ukončení každého kalendářního měsíce ve výši uvedené v odst. 1.
4. Cena za řešení incidentů podle odst. 2 bude hrazena podle skutečného rozsahu provedených prací, a to pro každý incident zvlášť a na základě předloženého výkazu práce, který bude přílohou a nedílnou součástí faktury.
5. Podrobná kalkulace ceny tvoří přílohu č. 2 této smlouvy.
6. Cena podle odst. 1 a hodinová cena podle odst. 2 je stanovena jako nejvýše přípustná při sazbě DPH ve výši 21 %, přičemž sazba DPH bude v případě její změny stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

## VII. Platební podmínky

1. Zálohy nejsou sjednány.
2. Podkladem pro úhradu ceny plnění podle této smlouvy budou dílčí faktury, které budou mít náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále také „faktura“). Objednatel tímto souhlasí s použitím daňových dokladů v elektronické podobě.
3. Jednotlivé dílčí faktury musí kromě zákonem stanovených náležitostí obsahovat také:
  - a) označení smlouvy a datum jejího uzavření
  - b) označení banky a čísla účtu, na který musí být zaplaceno
  - c) kontaktní údaje poskytovatele pro záležitosti fakturace
  - d) součástí faktury musí být dodací list, předávací protokol nebo jiný obdobný doklad včetně soupisu provedených prací, podepsaný zástupci obou smluvních stran, potvrzující, že plnění bylo řádně provedeno.
4. Faktury budou poskytovatelem vystavovány v souladu s čl. VI. odst. 3 a 4 této smlouvy.
5. Lhůta splatnosti všech faktur činí 21 kalendářních dnů od jejich doručení objednateli. Stejná lhůta splatnosti platí pro smluvní strany i při úhradě jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.).
6. Faktura v listinné podobě musí být doručena na adresu objednatele na ul. Výškovická 40, 700 30 Ostrava-Zábřeh, a faktura v elektronické podobě musí být doručena na e-mailovou adresu: [uctarna@hzsmk.cz](mailto:uctarna@hzsmk.cz).
7. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena, DPH, nebo budou-li vyúčtovány práce, které poskytovatel neprovedl, je objednatel oprávněn bez zaplacení fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy. Ve vrácené fakturě vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
8. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena vždy na účet uvedený ve fakturě bez ohledu na číslo účtu uvedené v článku I. této smlouvy.
9. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
10. Pokud objednatel uplatní nárok na odstranění vady plnění ve lhůtě splatnosti faktury, není objednatel povinen až do odstranění vady uhradit cenu plnění. Okamžikem odstranění vady začne běžet nová lhůta splatnosti faktury.

## VIII. Realizace plnění

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat plnění podle této smlouvy svým jménem a na vlastní zodpovědnost. V případě, že realizaci plnění nebo jeho částí pověří jinou osobu, má poskytovatel odpovědnost, jako by plnění provedl sám.
2. Poskytovatel je při realizaci plnění povinen postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny.
3. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k realizaci plnění podle této smlouvy.
4. V případě nevhodných pokynů objednatele nebo v případě nevhodné povahy věci, kterou objednatel k realizaci plnění poskytovateli předal, je poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů nebo věcí objednatele písemně upozornit. Neupozorní-li poskytovatel tímto způsobem objednatele, odpovídá poskytovatel za vady plnění tímto způsobené a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů objednatele nebo věcí objednateli a/nebo poskytovateli a/nebo třetím osobám vznikly. Pokud objednatel i přes

upozornění trvá na realizaci plnění podle zřejmě nevhodného pokynu nebo s použitím zřejmě nevhodné věci, může poskytovatel od smlouvy odstoupit.

5. Komunikace smluvních stran týkající se realizace plnění podle této smlouvy bude probíhat prostřednictvím následujících kontaktních údajů:

- za poskytovatele: [REDAKCE] tel. [REDAKCE] e-mail:

- za objednatele: dohled IBC, [REDAKCE]

Smluvní strany jsou oprávněny změnit kontaktní osoby, jsou však povinny oznámit jakoukoli změnu kontaktu druhé smluvní straně.

### **IX. Předání a převzetí systému**

Smluvní strany pokládají za podstatné porušení této smlouvy zejména:

- a) opakované nedodržení lhůty pro reakci na oznámení vady, lhůty pro překlenutí vady nebo lhůty pro odstranění vady při řešení incidentů, uvedené v podmínkách podpory v příloze č. 1 této smlouvy,
- b) nevyřešení zjištěných vad v souladu s čl. X. této smlouvy ve sjednané lhůtě.

### **X. Vady a záruky**

1. Plnění podle této smlouvy má vady, jestliže jeho provedení neodpovídá specifikaci nebo výsledku určenému v této smlouvě.
2. V případě existence vad se řídí práva a povinnosti smluvních stran ustanoveními § 2099 a násl. OZ.
3. Objednatel je povinen umožnit poskytovateli odstranění vady.
4. Poskytovatel je povinen nahradit objednateli škodu, která vznikla při realizaci plnění v souvislosti nebo jako důsledek porušení smluvní povinnosti poskytovatele nebo vadným plněním, a to v plné výši. Poskytovatel je rovněž povinen objednateli nahradit náklady, které objednateli vzniknou při uplatňování práv na náhradu škody.

### **XI. Sankční ujednání**

1. Poskytovatel je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč za každý jednotlivý případ a zároveň je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč za každý další započatý den nedodržení lhůty pro reakci na oznámení vady, lhůty pro překlenutí vady nebo lhůty pro odstranění vady při řešení incidentů, uvedené v podmínkách podpory v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Nebude-li faktura uhrazena ve lhůtě splatnosti, je objednatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
3. V případě porušení mlčenlivosti dle čl. XV. této smlouvy, je poskytovatel povinen objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.
4. V případě, že závazek realizovat plnění zanikne před řádným předáním plnění podle této smlouvy nebo před ukončením systémové podpory podle této smlouvy, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinnosti.
5. Zánik závazku pozdním plněním neznamena zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
6. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody.
7. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.

#### **XIV. Odstoupení od smlouvy**

1. Odstoupení od smlouvy se řídí ustanovením § 2001 a násl. OZ, pokud není dále stanoveno jinak.
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže nabude právní moci rozhodnutí insolventního soudu, jímž se osvědčuje úpadek poskytovatele ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů.
3. Účinky každého odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a povinnosti mlčenlivosti.
4. Poskytovatel podpisem této smlouvy prohlašuje, že není veden v registru nespolehlivých plátců DPII vedeném Ministerstvem financí České republiky. V případě, že je toto prohlášení nepravdivé nebo v případě, že bude poskytovatel dodatečně zapsán v registru nespolehlivých plátců DPH v průběhu účinnosti této smlouvy a nevyrozumí o tom ihned objednatele, má objednatel právo od smlouvy odstoupit v souladu s odst. 3 tohoto článku.

#### **XV. Ochrana informací**

1. Poskytovatel se zavazuje, že jakékoliv informace, které se dověděl v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, neposkytne bez předchozího písemného souhlasu třetím osobám ani je nepoužije v rozporu s účelem této smlouvy, ledaže se jedná o informace, které jsou veřejně přístupné nebo o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na plnění dle této smlouvy, odpovídá poskytovatel, jako by povinnost porušil sám. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této smlouvy.
2. Poskytovatel prohlašuje, že osoby, které pověří k zajišťování servisní podpory, seznámí s Nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a souvisejícími právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů (dále jen „Nařízení (EU) 2016/679“).
3. Poskytovatel je povinen zabezpečit, aby osoby, které pověří k zajišťování servisní podpory, mlčely o všech údajích a informacích, které jim v souvislosti se zajišťováním servisní podpory byly zpřístupněny nebo o nichž se dozvěděly.
4. Poskytovatel je odpovědný za škodu, která objednateli v rámci zajišťování servisní podpory vznikne porušením Nařízení (EU) 2016/679, a to včetně náhrady pokut, které by mohly být v této souvislosti objednateli uloženy. Tím však není dotčena vlastní odpovědnost poskytovatele za porušení Nařízení (EU) 2016/679.

#### **XVI. Závěrečná ujednání**

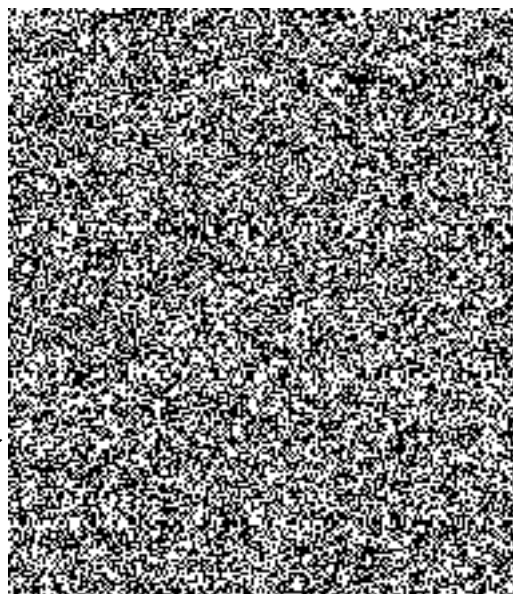
1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací smlouvy budou řešeny nejprve smírnou cestou – dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou spory řešeny v soudním řízení před příslušnými obecnými soudy České republiky.
2. Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu objednatele oprávněn postoupit tuto smlouvu, její část nebo práva a povinnosti z této smlouvy třetí osobě.
3. Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve smlouvě včetně ceny plnění.

4. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
5. Pro případ, že ustanovení této smlouvy oddělitelné od ostatního obsahu se stane neúčinným nebo neplatným, smluvní strany se zavazují bez zbytečných odkladů nahradit takové ustanovení novým. Případná neplatnost některého z takovýchto ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení.
6. Tato smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, přičemž smluvní strany souhlasí s jejím uveřejněním v plném rozsahu. Uveřejnění této smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.
7. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Osobní údaje uvedené v této smlouvě budou použity pouze pro účely plnění této smlouvy a při uveřejnění smlouvy budou anonymizovány.
8. Tato smlouva nabývá účinnosti od 01.06.2021, nejdříve však dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
9. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání, nebyla uzavřena v tísní ani za jednostranně nevýhodných podmínek a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
10. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě. Smluvní strana podepisující tuto smlouvu jako druhá v pořadí je povinna prokazatelně doručit podepsanou smlouvu druhé smluvní straně.
11. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
  - příloha č. 1 – podmínky poskytování podpory
  - příloha č. 2 – položkový rozpočet

Podpisy smluvních stran:



za objednatele  
genmjr. Ing. Vladimír Vlček, Ph.D., MBA  
ředitel  
HZS Moravskoslezského kraje



Příloha č. 1

## **Technická specifikace k VZ na zajištění pozáruční servisní podpory IBC na dobu 2 měsíců (od 01.06.2021 do 31.07.2021)**

V prosinci 2015 uplynula záruční lhůta pro provozní soubor PS04 - Technologie provozu Integrovaného bezpečnostního centra Moravskoslezského kraje (dále jen IBC), která vyplývá ze Smlouvy o dílo mezi Moravskoslezským krajem jako objednatelem a sdružení IBC MSK VÍTKOVICE REVMONT - VOKD jako zhotovitelem ze dne 10.9.2008.

K zachování potřebné úrovně podmínek pro provoz technologií a informačních systémů Integrovaného bezpečnostního centra Moravskoslezského kraje (dále jen „IBC MSK“), které zabezpečují složkám IZS příjem TiV a podporu pro operační řízení při řešení mimořádných událostí a k zabezpečení zázemí pro fungování řídicího a koordinačního centra IZS a krizových orgánů na území Moravskoslezského kraje v rámci provozního souboru PS04 - Technologie provozu IBC MSK, je nutno zabezpečit VZ na servisní smlouvu na HW a supportní smlouvu na aplikační software (ASW), které jsou na IBC MSK provozovány. Provozní soubor PS04 se skládá z více než 2500 technických zařízení s pravidelnou provozní údržbou.

**Místo plnění:** Integrované bezpečnostní centrum Moravskoslezského kraje, Nemocniční 11, Ostrava

Požadovaný rozsah služeb technologie PS04:

### **Služby v prioritě 1**

Zajištění pohotovosti a příjmu incidentů v režimu řešení 7x24x365 v těchto oblastech:

- datová infrastruktura
- jádro systému
- dispečerské pracovní stanice
- systém záznamu hlasových komunikací - ReDat
- databáze
- clusterware a ASM
- IP telefonie - konfigurace, konzultace
- aplikační software a VSS
- spolupráce při lokalizaci příčin problémů VSS, které mají primární původ v systémech třetích stran

### **Služby v prioritě 2**

Řešení služeb v režimu 5x7 (v pracovních hodinách) v těchto oblastech:

- konzultace k monitoringu (CA Spectrum)

- profylaktické prohlídky síťové infrastruktury
- správa datového prostoru
- správa IP telefonie

### **Rozsah služeb jednotlivých částí:**

#### **Datová infrastruktura**

- týdenní profylaxe sítě, serverů zahrnující: kontrola funkčnosti všech provozovaných komponent, kontrola logů aktivních prvků, kontrola systémových logů a aplikačních logů na serverech síťové infrastruktury (ACS servery, CUCM, Unity), kontrola nastavených zálohovacích úloh.
- aplikace nových patchů, upgrade firmwaru aktivních prvků na požádání, či v případě nutnosti (bezpečnostní patche, nekorektní chování, požadovaná nová funkcionality apod.)

#### **Jádro systému**

- kontrola zálohovacích procesů, asistence při testování obnovy dat
- kontrola stavu virtualizační infrastruktury, výkon, logy
- kontrola stavu systému (Windows, Linux), výkon, logy
- kontrola úloh zálohování
- pro položky 6.5 Storage a SAN ze zadávací dokumentace přílohy 2, list rozpočet, se nebude vyžadovat SLA

#### **Dispečerské pracovní stanice**

- kontrola logů
- kontrola systémových logů

#### **Systém záznamu hlasových komunikací - ReDat**

- Kontrola logů a stavu zálohovacích systémů
- Kontrola replikace záznamů

#### **AV prostor**

- Správa komponent AV systémů v místnostech a prostorech instalací

#### **Databáze Oracle**

- kontrola zabezpečení kontrola bezpečnostních záplat kontrola porušení bezpečnostní politiky kontrola audit souboru
- správa datového prostoru kontrola zaplněnosti tablespaces a datafile řešení nečekaných problémů se zaplněním prostoru defragmentace datového prostoru
- implementace opravných balíčků pouze v případě problémů s databází, které toto budou vyžadovat



- kontrola a správa archivace a obnovy  
řešení problémů s nedokončenými archivy a exporty odstranění nepotřebných záloh synchronizace s informacemi RMANu
- kontrola a správa logu kontrola logu na výskyt chyb ORA-  
správa nepotřebných logů, jedná se především o logy všech listeneru a logy databázových a ASM instancí
- ladění databáze a sledování výkonnosti  
sledování výkonnosti databáze, periodické reporty pro srovnání výkonnosti

## Clusterware a ASM

- správa datového prostoru  
kontrola datového prostoru a jeho dostupnosti všemi nody clusteru kontrola vytižení disků ASM
- správa clusterware  
kontrola a monitoring služeb clusterware export a backup OCR a Voting disku
- implementace opravných balíčků  
pouze v případě problémů s databází, které toto budou vyžadovat
- kontrola a správa logu  
kontrola logu na výskyt chyb ASM-  
správa nepotřebných logů, jedná se o logy jednotlivých služeb clusterware a ASM, CRS a OCSSD

## IP telefonie

správa telefonního prostředí IBC:

- nastavení a konzultace
  - IP ústředny CUCM
  - Hlasové brány Cisco
  - změny vlastností a oprávnění jednotlivých uživatelů nebo skupin
  - individuální úprava vlastností a nastavení telefonů na míru pro jednotlivé uživatele nebo sety vedoucí-sekretariát
  - příprava šablon pro skupiny
  - zavádění a změny pokročilých vlastností - změny odchozího směrování, distribuce příchozích hovorů, přebírání hovorů ve skupinách i mezi nimi
  - tvorba nových a změny stávajících distribuční skupin pro tísňové a operační jednotky
  - změny v přelivech a tvorba nových pravidel
  - změny v směrování odchozích hovorů a řešení záloh
  - manipulace s identifikací příchozích i odchozích hovorů
  - změny překladových pravidel
  - změny stávajících a konfigurace nových E1, IP příček s jinými lokalitami a PSTN
  - pro jednotlivé prvky a koncové přístroje aktualizace systémů, firmware, IOS, záplatování
  - předcházení komplikací vznikajících nekomplexním zásahem do tel. systému ve vztahu k okolním systémům a ASW, rychlé nalezení a vyřešení problémů vzniklých při zavádění změn v okolních systémech a ASW

- zajištění náhradních zařízení (vč. HW telefonů) v servisním skladu

## Data v databázi Oracle

- sledování délky a náročnosti SQL dotazů
- sledování zaplnění tablespace
- pravidelný odsyp tabulek

## Definice SLA pro kategorizaci vad v rozpisu položek pro zajištění systémové a servisní podpory

kategorie	reakce na oznámení	doba na překlenutí	doba na odstranění
A	1 hodina	3 hodiny	2 dny
B	1 hodina	12 hodin	4 pracovní dny
C	1 hodina	3 pracovní dny	15 pracovních dnů

Dodavatel v souvislosti s definicí SLA vyvine veškeré možné úsilí s cílem okamžitě vyřešit nahlášenou vadu. Pokud okamžité řešení není standardními postupy možné, poskytne dodavatel objednateli dočasnou pomoc nebo použije náhradní postup k překlenutí vady a vadu vyřeší následně, v souladu s kategorizací v příslušné lhůtě od oznámení vady. Dodavatel je povinen reagovat na oznámení vady (tj. začít zjišťovat příčinu vady, a to buď dojezdem na místo nebo pomocí vzdáleného přístupu), odstranit vadu, případně použít náhradní postup k překlenutí vady (pokud nebude vada do stanoveného termínu pro překlenutí vady již odstraněna) v těchto termínech:

### Vada v kategorii A - vysoce naléhavé

Reakce na oznámení vady do **1 hodiny** od jejího oznámení. Doba na překlenutí vady do **3 hodin** od oznámení vady. Doba na odstranění vady do **48 hodin** od oznámení vady.

### Vada v kategorii B - středně naléhavé

Reakce na oznámení vady do **1 hodiny** od jejího oznámení. Doba na překlenutí vady do **12 hodin** od oznámení vady. Doba na odstranění vady do **4 pracovních dnů** od oznámení vady.

### Vada v kategorii C - málo naléhavé

Reakce na oznámení vady do **1 hodiny** od jejího oznámení. Doba na překlenutí vady do **3 pracovních dnů** od oznámení vady. Doba na odstranění vady do **15 pracovních dnů** od oznámení vady.

**Sankce za nedodržení stanovené lhůty na reakci, překlenutí nebo odstranění vady, a to i za každý další započatý den prodlení: 20.000,- Kč za každý jednotlivý případ a současně za každý další započatý den prodlení.**

**Řešení incidentů v režimu výkazu práce v hodinové sazbě pro každý incident zvlášť. Hodinovou sazbu nutno uvést v příloze 2 na záložce celkových nákladů.**

## **Sumární kalkulace celkových nákladů**

Viz příloha č. 2 smlouvy – celkové náklady

## **Sumární kalkulace maintenance pro zajištění systémové a servisní podpory**

Viz příloha č. 2 smlouvy – maintenance

## **Rozpis jednotlivých položek maintenance pro zajištění systémové a servisní podpory**

Viz příloha č. 2 smlouvy – položky

Položky označené v posledním sloupci „Mandatovní dodavatel“ jsou autorským dílem uvedeného dodavatele, VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s., IČO: 28606582 nebo KOMCENTRA s.r.o., IČO: 41186991. Pro plnění veřejné zakázky je nezbytné pro tyto položky zajistit participaci těchto dodavatelů, kteří musí být v roli dodavatele nebo subdodavatele této položky.

### **Nutné součásti budoucí smlouvy:**

Vybraný dodavatel se zavazuje neprovádět takové zásahy do servisovaných technologií IBC, které by způsobily problémy v provozu informačních systémů jednotlivých složek, jejich aplikací nebo služeb. Vybraný dodavatel je povinen toto zajistit ve stejném rozsahu i u svých poddodavatelů. Pokud bude nutné takový zásah provést, vybraný dodavatel se zavazuje tento zásah předem konzultovat s pracovníky dotčených subjektů a zajistit jejich potřebnou součinnost. Vybraný dodavatel se zavazuje uhradit náklady spojené s konzultací a zajištěním potřebné součinnosti. V případě nedodržení tohoto závazku vybraný dodavatel uhradí veškeré náklady spojené s odstraňováním vzniklých problémů.

Součástí smlouvy uzavřené s vybraným dodavatelem bude prohlášení vybraného dodavatele, že osoby, které pověří k zajišťování servisní podpory, byly seznámeny s Nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a souvisejícími právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů, a že se zavázaly mlčením o všech údajích a informacích, které jim v souvislosti se zajišťováním servisní podpory byly zpřístupněny nebo o nichž se dozvěděly. Dále se pak vybraný dodavatel v uzavřené smlouvě zaváže k odpovědnosti za škodu, která objednateli v rámci zajišťování servisní podpory vznikne porušením Nařízení (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a souvisejících právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, a to včetně náhrady pokut, které by mohly být v této souvislosti objednateli uloženy. Tím však není dotčena vlastní odpovědnost vybraného dodavatele za porušení Nařízení (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a souvisejících právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů.

Příloha č. 2 – položkový rozpočet

**Položkový rozpočet „Celkové náklady“**

<b>Oblast</b>	<b>Cena v Kč bez DPH / 1. měsíc</b>	<b>Cena v Kč vč. DPH / 1. měsíc</b>	<b>Cena v Kč bez DPH / 2. měsíc</b>	<b>Cena v Kč vč. DPH / 2. měsíc</b>	<b>Cena v Kč bez DPH / 2. měsíce</b>	<b>Cena v Kč vč. DPH / 2. měsíce</b>
Příjem incidentů na dohledovém centru dodavatele denně v režimu 7x24 úrovně podpory L1	100 000,00	121 000,00	100 000,00	121 000,00	200 000,00	242 000,00
Pohotovost specialistů a řešení incidentů + součinnost při řešení incidentů tzn. zajištění zastupitelných 8 specializovaných osob L2 a 3 osob L3 v oblastech: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Datová infrastruktura,</li> <li>○ Jádru systému,</li> <li>○ Dispečerské pracovní stanice,</li> <li>○ záznam hlasu,</li> <li>○ av prostor,</li> <li>○ databáze oracle,</li> <li>○ clusterware a ASM,</li> <li>○ IP telefonie,</li> <li>○ Aplikační software ICF, společná vrstva služeb)</li> </ul>	240 000,00	290 400,00	240 000,00	290 400,00	480 000,00	580 800,00
Maintenance pro zajištění systémové a servisní podpory	402 422,00	486 930,62	402 422,00	486 930,62	804 844,00	973 861,24
<b>Cena celkem</b>	<b>742 422,00</b>	<b>898 330,62</b>	<b>742 422,00</b>	<b>898 330,62</b>	<b>1 484 844,00</b>	<b>1 796 661,24</b>

Položky

	Název položky	Kategorie vad	Maintenance v Kč bez DPH / 1. měsíc	Náklady na servisní sklad či pozáruční maintenance v Kč bez DPH / 1. měsíc	Maintenance v Kč bez DPH / 2. měsíc	Náklady na servisní sklad či pozáruční maintenance v Kč bez DPH / 2. měsíc	Mandatorní dodavatel (autorská práva na SW)
Díl: 1	Dispečerské pracoviště (součet za celý díl 1)	C, B		118 100,00		118 100,00	
1.1.	Pracovní stanice pro dispečerská pracoviště						
1.1.1.	PC pro dispečerské pracoviště vč. VGA vč. OS	C		13 000,00		13 000,00	
1.2.	Systém ovládání audiofonie						
1.2.2.	Digitální audio propojovací pole (mimo PČR)	B		1 500,00		1 500,00	
1.3.	Kabeláž						
1.4.	Ostatní vybavení						
1.4.1.	Výstroj dispečerského stolu silová (pro DS i OS dechromady)	C		750,00		750,00	
1.4.2.	Výstroj dispečerského stolu nízkofrekvenční pro PČR vč. zesilovače	C		750,00		750,00	
1.5.	Aplikační software						
1.5.1.	Touchscreen (mimo aplikace PČR) - prezentační vrstva	B		7 500,00		7 500,00	Vitkovice IT Solutions
1.5.2.	PČR touchscreen			21 450,00		21 450,00	Aplikace Komcentra
1.5.3.	Aplikace IBCphone			21 450,00		21 450,00	Aplikace Komcentra
1.5.4.	Aplikace IBCemerPhone (pro tísňová volání na Alcatelu)			25 300,00		25 300,00	Aplikace Komcentra
1.5.5.	Uživatelské nadstavby k aplikaci Mapa - IBC	B		26 400,00		26 400,00	Aplikace Komcentra
Díl: 2	Operační pracoviště (součet za celý díl 2)	B,C		23 500,00		23 500,00	
2.1.	Prostory operačních středisek						
2.1.1.	PC pro operační pracoviště vč. VGA vč. OS	C		13 000,00		13 000,00	
2.2.	Systém ovládání audiofonie						

2.2.2.	Digitální audio propojovací pole (mimo PČR)	B		1 500,00		1 500,00	
2.3.	<b>Kabeláž</b>						
2.4.	<b>Ostatní vybavení</b>						
2.4.1.	Výstroj dispečerského stolu silová (viz. výbava pro dispečerské stanice)	C		1 500,00		1 500,00	
2.5.	<b>Aplikační software</b>						
2.5.1.	Touchscreen (mimo PČR) - prezentační vrstva	B		7 500,00		7 500,00	Vitkovice IT Solutions
Díl: 3	<b>Aktivní prvky sítě (součet za celý díl 3)</b>	A,B	0,00	76 859,00	0,00	76 859,00	
3.1.	<b>Datová komunikační technologie: přepínače LAN – přístupová vrstva</b>						
3.1.1.	2x Cisco Catalyst 4500, 10slots, 288x10/100/1000 PoE ports, 2xPWRS, 2xSuperV	A	0,00	35 659,00	0,00	35 659,00	
3.2.	<b>Datová komunikační technologie: přepínače LAN – distribuční/core vrstva</b>						
3.2.1.	Cisco Catalyst 6500, 9slots, 96x10/100/1000 PoE ports, 2xPWRS, 2xSuperV, IDS Module, FW module, NAM module	A		41 200,00		41 200,00	
Díl: 4	<b>Firewally (součet za celý díl 4)</b>	A,B,C	0,00	34 550,00	0,00	34 550,00	
4.1.	<b>Přepínače LAN/WAN pro DMZ</b>						
4.1.1.	Cisco Catalyst 3560, 24x10/100/1000 ports, 2xPWRS	A		13 450,00		13 450,00	
4.2.	<b>Firewally pro VPN/SSL přístup</b>						
4.2.1.	Cisco Firepower 2110 NGFW	B	0,00	0,00	0,00	0,00	
4.2.2.	ASA 5500 SSL VPN 50 User License	B	0,00		0,00		
4.3.	<b>Firewally pro ochranu externích komunikací ICT</b>						
4.3.1.	Cisco ASA 5510 Adaptive Security Appliance with SSM-AIP-10	B	0,00	13 450,00	0,00	13 450,00	
4.3.2.	ASA 5510 Security Plus and Contents License	B	0,00	750,00	0,00	750,00	
4.4.	<b>Systém pro monitoring a analýzu událostí</b>						
4.4.1.	Cisco Security MARS S5	C	0,00	3 450,00	0,00	3 450,00	
4.5.	<b>Přístupový server</b>						
4.5.1.	Cisco Secure 1120 appliance with ACS 5.0 preinstalled and Base license	B		3 450,00		3 450,00	
Díl: 6	<b>Audio-systémový racky (součet za celý díl 6)</b>	A,B,C	10 043,00	30 000,00	10 043,00	30 000,00	

<b>6.1.</b>	<b>Servery virtualizačního prostředí</b>					
6.1.1.	Servery virtualizační 2xXeon Sun Fire X4270 x64 Server 5ks - 0938XF7022, 0938XF702A, 0938XF7009, 0938XF7026, 0938XF702B	C	6 478,00		6 478,00	
6.1.2.	vmware 8x2CPU Enterprise +support 1rok VCS - jen konzultace	C	0,00		0,00	
6.1.3.	Konfigurace vysoce dostupných služeb na VMware a operačních systémech	C	0,00		0,00	
6.1.4.	Oracle Database Standard Edition 5 named user licence včetně (VMware VCS database)	C	0,00		0,00	
6.1.5.	Operační systémy Microsoft 8 ks 2008 server EE 4 ks 2008 server STD - pouze konzultace ke konfiguraci	C	0,00		0,00	
6.1.6.	Serverové služby pro vnitřní správu: Exchange server + SQL DB, SCCM server - pouze konzultace ke konfiguraci	C	0,00		0,00	
<b>6.2.</b>	<b>Databázové servery</b>					
6.2.1.	2 ks serverů 2xXeon Sun Fire X4270 x64 Server - 0938FX7027, 0938FX7023	C	3 565,00		3 565,00	
6.2.2.	Operační systémy Linux 2ks Oracle Unbreakable Linux Network Support subscription					
6.2.3.	Oracle Database Standard Edition 4 CPU/Socket licence (RAC produkční systém)					
<b>6.3.</b>	<b>Ostatní servery</b>					
6.3.1.	4ks technologické servery					
6.3.2.	Operační systémy Microsoft 4 ks 2008 server STD					
<b>6.4.</b>	<b>Zálohování dat</b>					
6.4.1.	Server pro zálohování	C				
6.4.2.	Operační systém: linux CentOS Windows 2008 server	C				
6.4.3.	Zálohovací software	C				
6.4.4.	Storage diskové pole iSCSI INFORTREND ARRAY-16BAYS 3U iSCSI	C				
6.4.5.	Výměnný storage Quantum Scalar 50e Tape Library	C				
<b>6.5.</b>	<b>Storage a SAN</b>					
6.5.1.	Disková pole HITACHI AMS2100, HP 3PAR StoreServ 7200	C	0,00		0,00	

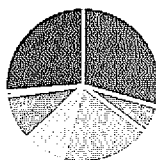
6.5.2.	San FC 4Gb switch (včetně SFP) BROCADE 320 SAN FC SWITCH	C	0,00		0,00		
6.5.3.	SAN a kabeláž						
6.6.	<b>Integrační aplikační vrstva</b>						
6.6.1.	ICF – IBC Communication Framework	A		7 500,00		7 500,00	Vitkovice IT Solutions
6.6.2.	VSS – Vrstva společných služeb	A		7 500,00		7 500,00	Vitkovice IT Solutions
6.6.3.	IBC ExtSys Integrátor + adaptéry	A		7 500,00		7 500,00	Vitkovice IT Solutions
6.6.4.	Dispečerský systém dohledu technologických signálů	B		7 500,00		7 500,00	Vitkovice IT Solutions
Díl: 7	<b>Správa a dohled (součet za celý díl 7)</b>	B,C	3 482,00	0,00	3 482,00	0,00	
7.1.	<b>Servery</b>						
7.1.1.	Servery dohledu 2xXeon Sun Fire X4270 x64 Server	C	3 482,00		3 482,00		
7.1.2.	Operační systémy Microsoft 2 ks 2008 server STD	C					
7.1.3.	VMWare 2x2CPU Enterprise +support 1rok	C					
7.2.	<b>Monitorovací systém a ServiceDesk</b>						
7.2.1.	Software - pouze konzultace						
Díl: 9	<b>AV systémy (součet za celý díl 9)</b>	C		0,00		0,00	
Díl: 10	<b>Centrální distribuce</b>						
Díl: 11	<b>Záznamové zařízení (součet za celý díl 11)</b>	B,C	95 088,00	10 800,00	95 088,00	10 800,00	
11.1.	<b>Záznam a přehrávání komunikace</b>						
11.1.1.	ReDat3 Záznamové zařízení včetně licencí pro záznam 117 RDST - 99 IP tel.	B	22 508,00		22 508,00		
11.1.2.	ReDat Aplikační server včetně licencí pro záznam 117 RDST + 99 IP tel.	B	72 580,00		72 580,00		
11.1.3.	Převodník I2C	C		3 300,00		3 300,00	
11.1.4.	Virtuální záznam	B		7 500,00		7 500,00	Vitkovice IT Solutions
	<b>Celkem (součet za všechny díly)</b>		108 613,00	293 809,00	108 613,00	293 809,00	804 844,00



### Servisní podpora

Kapitola	částka
Dispečerské pracoviště (součet za celý díl 1)	236 200,00 Kč
Operační pracoviště (součet za celý díl 2)	47 000,00 Kč
Aktivní prvky sítě (součet za celý díl 3)	153 718,00 Kč
Firewally (součet za celý díl 4)	69 100,00 Kč
Jádro systému + racky (součet za celý díl 6)	80 086,00 Kč
Správa a dohled (součet za celý díl 7)	6 964,00 Kč
AV systémy (součet za celý díl 9)	0,00 Kč
Centrální distribuce	0,00 Kč
Záznamové zařízení (součet za celý díl 13)	211 776,00 Kč
	804 844,00 Kč

### Maintenance pro zajištění systémové a servisní podpory



- Dispečerské pracoviště (součet za celý díl 1) + Operační pracoviště (součet za celý díl 2)
- Aktivní prvky sítě (součet za celý díl 3)
- Firewally (součet za celý díl 4)
- Jádro systému + racky (součet za celý díl 6)
- Správa a dohled (součet za celý díl 7)
- AV systémy (součet za celý díl 9)
- Centrální distribuce
- Záznamové zařízení (součet za celý díl 13)

**SLA**

kategorie	reakce na oznámení	doba na překlenutí	doba na odstranění
A	1 hodina	3 hodiny	2 dny
B	1 hodina	12 hodin	4 pracovní dny
C	1 hodina	3 pracovní dny	15 pracovních dnů