



ČR - ČSSZ
 ÚSTŘEDÍ
 Křížová 25, 225 08 Praha 5

Smlouva na

Provozní podporu integrační sběrnice ESB Backend, souvisejících integračních řešení a vybraných aplikací IKR

(dále jen „Smlouva“)

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb.,
 občanský zákoník, v platném a účinném znění (dále jen „Občanský zákoník“),

mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Česká republika - Česká správa sociálního zabezpečení

Sídlo: Křížová 25, 225 08 Praha 5
 Statutární zástupce: prof. JUDr. Vilém Kahoun, Ph.D., ústřední ředitel
 Jednající: Ing. Milan Shrbený, ředitel sekce informačních
 a komunikačních technologií
 IČO: 00006963
 DIČ: neplátce
 Bankovní spojení: Česká národní banka
 Číslo účtu: XXXXXXXXXX
 ID datové schránky: 49kaiq3

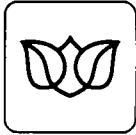
(dále jen „Objednatel“)

a

OKsystem a.s.
 Sídlo: Na Pankráci 1690/125, 140 21 Praha 4 - Nusle
 Zastoupená: Ing. Martinem Procházkou, předsedou představenstva
 Zapsaná v OR: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 20326
 IČO: 27373665
 DIČ: CZ27373665
 Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
 Číslo účtu: XXXXXXXXXX
 ID datové schránky: hh9q863

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel budou dále v této Smlouvě označováni jednotlivě také jako „Smluvní
 strana“ a společně také jako „Smluvní strany“)



Preambule

1. Objednatel prohlašuje, že
 - je organizační složkou státu a správním orgánem, který zabezpečuje výběr pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, dále provádí zejména důchodové pojištění a zajišťuje agendu nemocenského pojištění;
 - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
2. Poskytovatel prohlašuje, že
 - je podnikatelem dle ustanovení § 420 a násl. Občanského zákoníku;
 - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
3. Tato Smlouva je uzavírána na základě výsledků otevřeného zadávacího řízení provedeného za účelem uzavření smlouvy v režimu nadlimitní veřejné zakázky s názvem **„Provozní podpora integrační sběrnice ESB Backend, souvisejících integračních řešení a vybraných aplikací IKR“**. Veškeré případné úpravy této Smlouvy budou uskutečněny v souladu s příslušnými právními předpisy, mj. též se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
4. Smluvní strany tuto Smlouvu uzavírají za účelem sjednání vzájemných práv a povinností Objednatele a Poskytovatele při poskytování služeb provozní podpory integrační sběrnice ESB Backend, souvisejících integračních řešení a vybraných aplikací IKR.

I. Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby provozní podpory integrační sběrnice ESB Backend, souvisejících integračních řešení a vybraných aplikací IKR, a to dle níže uvedené specifikace:
 - 1.1. Služby obecné podpory, helpdesku, monitoringu, infrastrukturních platforem:
 - 1.1.1. Služba helpdesku/service desku, reporting a monitoring, provozní deníky;
 - 1.1.2. Patch Management.
 - 1.2. Služby provozu a expertní podpory systémového vybavení serverů.
 - 1.3. Služby expertní podpory APV, služby na platformě BizTalk:
 - 1.3.1. Expertní podpora APV;
 - 1.3.2. Správa platformy Backend a provozovaných procesních řešení(dále společně jako „Předmět plnění“).
2. Předmět plnění je poskytován Poskytovatelem pro integrační sběrnici ESB Backend a pro integrační řešení na ESB Backend.



3. Podrobný popis Předmětu plnění je uveden v Příloze č. 1, která tvoří nedílnou součást této Smlouvy.
4. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele zaplatit za Předmět plnění Poskytovateli dohodnutou cenu na základě a v souladu s podmínkami uvedenými v čl. III. této Smlouvy, a poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost, to vše v rozsahu a za podmínek dohodnutých v této Smlouvě.

II. Doba a místo plnění

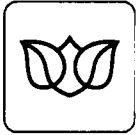
1. Poskyvatel zahájí poskytování Předmětu plnění v den nabytí účinnosti této Smlouvy.
2. Místem plnění dle této Smlouvy je sídlo Objednatele na adrese Křížová 25, 225 08 Praha 5, případně jednotlivá další pracoviště Objednatele v rámci České republiky.

III. Cena a platební podmínky

1. Objednatel je povinen za řádné poskytnutí Předmětu plnění uhradit Poskytovateli cenu v níže uvedené výši:

	Část Předmětu plnění	Cena za 1 měsíc v Kč bez DPH	Cena za 1 měsíc v Kč s DPH	Cena za 48 měsíců v Kč bez DPH	Cena za 48 měsíců v Kč s DPH
1.	Služby obecné podpory, Helpdesku, monitoringu, infrastrukturních platforem	245.000,-	296.450,-	11.760.000,-	14.229.600,-
2.	Služby provozu a expertní podpory systémového vybavení serverů	246.000,-	297.660,-	11.808.000,-	14.287.680,-
3.	Služby expertní podpory APV, služby na platformě BizTalk	248.000,-	300.080,-	11.904.000,-	14.403.840,-
	Celkem	739.000,-	894.190,-	35.472.000,-	42.921.120,-

2. Celková cena za poskytování Předmětu plnění po dobu trvání této Smlouvy tedy nepřesáhne částku:
35.472.000,- Kč (slovy: třicetpět milionů čtyřistadesátdevět tisíc korun českých) bez DPH, tj. 42.921.120,- Kč (slovy: čtyřicetdvámilionů devětsetdvacetjednatřicet tisíc korun českých) vč. DPH.
3. Veškeré ceny za poskytování Předmětu plnění uvedené v tabulce v odst. 1. tohoto článku této Smlouvy jsou cenami konečnými, úplnými, závaznými a nejvýše přípustnými. Platí, že ceny již v sobě obsahují veškeré související náklady Poskyvatele a jsou v nich zohledněna veškerá rizika, bonusy, slevy a další vlivy ve vztahu k Předmětu plnění.
4. Cenu za poskytování Předmětu plnění je možno navýšit pouze na základě a ve výši změny sazeb DPH dle platných a účinných právních předpisů České republiky.



5. DPH bude vypočteno dle příslušných platných právních předpisů České republiky.
6. Není-li Poskytovatel registrovaným plátcem DPH při podpisu této Smlouvy, potom tuto daň nevyčíslí. Skutečnost, že není plátcem DPH, bude uvedena v hlavičce této Smlouvy. Smluvní strany berou na vědomí, že pokud se Poskytovatel stane plátcem DPH až po uzavření této Smlouvy, platí, že ceny uvedené v tabulce v odst. 1. tohoto článku této Smlouvy v sobě již DPH zahrnovaly. Poskytovatel je tedy povinen příslušnou část celkové ceny Předmětu plnění odvést jako DPH a nemá vůči Objednateli z titulu DPH nárok na další plnění nad rámec celkové ceny Předmětu plnění.
7. Cenu Předmětu plnění bude Objednatel hradit Poskytovateli měsíčně na základě daňových dokladů (faktur), které Poskytovatel vystaví Objednateli vždy za uplynulý kalendářní měsíc po podpisu protokolu o rozsahu poskytnutého plnění, který Poskytovatel předloží Objednateli vždy nejpozději k pátému dni kalendářního měsíce zpětně a který bude vždy přílohou příslušného daňového dokladu (faktury). Výše fakturované částky bude vždy činit 1/48 celkové ceny Předmětu plnění za 48 měsíců uvedené v odst. 1. tohoto článku této Smlouvy, tedy paušální částku ve výši 739.000,- Kč (slovy: sedmsetřicetdevět tisíc korun českých) bez DPH, tzn. 894.190,- Kč (slovy: osmsetdevadesátčtyřicet tisíc devadesát korun českých) včetně 21% DPH.
8. Všechny daňové doklady (faktury) musí obsahovat náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že daňový doklad (faktura) nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn daňový doklad (fakturu) zaslat ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodeje; lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne doručení náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.
9. Cena bude splatná bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy, a to do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení řádně vystaveného daňového dokladu (faktury) Objednateli. Cena bude považována za uhrazenou odepsáním příslušné částky z účtu Objednatele.
10. Jakékoliv zálohy na cenu Předmětu plnění nejsou Objednatelem poskytovány.

IV. Práva a povinnosti Smluvních stran

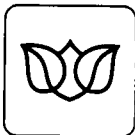
1. Objednatel se, vedle povinností stanovených v jiných článcích této Smlouvy, zavazuje:
 - a) poskytovat potřebnou součinnost, zejména zajistit potřebné technicko - organizační podmínky a informace nezbytné pro řádné a včasné poskytování Předmětu plnění Poskytovatelem, a to podle předem projednaných a schválených požadavků Poskytovatele;
 - b) předávat veškeré potřebné podklady pro poskytování Předmětu plnění prostě jakýchkoli právních a jiných vad.
2. Poskytovatel se, vedle povinností stanovených v jiných článcích této Smlouvy, zavazuje:
 - a) zabezpečit poskytování Předmětu plnění z jeho strany v profesionální kvalitě a s odbornou péčí tak, aby Předmět plnění odpovídal všeobecně uznávanému standardu a aby byl poskytován v souladu s požadavky Objednatele v této Smlouvě uvedenými;
 - b) poskytnout další relevantní součinnost za účelem splnění této Smlouvy, zejména při předávání integračních řešení do produkčního prostředí, odstraňování výpadků řešení v produkci a provádění školení obsluhy;



- c) poskytovat Objednateli nebo jím pověřené třetí straně součinnost při prověřování plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy.
3. Podrobný popis, jakým způsobem bude Poskytovatel poskytovat Předmět plnění, je uveden v Příloze č. 2, která tvoří nedílnou součást této Smlouvy.
 4. Předmět plnění musí být poskytován v souladu se standardy IKT Objednatele platnými v době poskytování Předmětu plnění. Seznam standardů IKT Objednatele je uveden v Příloze č. 3, která tvoří nedílnou součást této Smlouvy. Objednatel je oprávněn seznam standardů IKT Objednatele jednostranně měnit. Smluvní strany se dohodly, že ohledně změn seznamu standardů IKT Objednatele, resp. tedy Přílohy č. 3, nebudou uzavírány dodatky k této Smlouvě. O změně standardů IKT Objednatele je Objednatel povinen Poskytovatele písemně informovat. Změna je vůči Poskytovateli od okamžiku doručení nových standardů IKT Objednatele Poskytovateli.
 5. Poskytovatel není oprávněn nad rámec poskytování Předmětu plnění jakýmkoli způsobem vstupovat do informačních systémů Objednatele bez jeho výslovného souhlasu, ani se o to pokoušet. Poruší-li Poskytovatel tento závazek, bude Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000.000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých) za každé takové prokázané porušení.

V. Odpovědnost za škodu

1. Objednatel je oprávněn požadovat na Poskytovateli a Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli náhradu škody, kterou Poskytovatel způsobil Objednateli porušením povinností daných touto Smlouvou nebo v souvislosti s plněním této Smlouvy, včetně případů, kdy se jedná o takové porušení povinnosti dané touto Smlouvou, na které se vztahuje smluvní pokuta.
2. Objednatel je oprávněn domáhat se náhrady škody v plné výši, přičemž škodou se rozumí skutečná škoda a náklady, které musel vynaložit v důsledku porušení povinností Poskytovatele. Jakékoliv omezení výše či druhu náhrady škody není přípustné. Škoda se hradí v penězích, případně uvedením do předešlého stavu podle volby Objednatele v každém konkrétním případě.
3. V případě ztráty nebo poškození paměťových medií nevzniká Poskytovateli povinnost náhrady za obnovení ztracených dat. Poskytovatel se ale zavazuje bezodkladně a bezplatně spolupracovat při restaurování dat z posledního funkčního archivu, který má Objednatel k dispozici.
4. Poskytovatel se zavazuje, že bude mít po celou dobu trvání smluvního vztahu sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Objednateli nebo třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti na základě této Smlouvy s limitem pojistného plnění ve výši nejméně 50.000.000,- Kč (slovy: padesát milionů korun českých), přičemž spoluúčast Poskytovatele nebude vyšší než 5 (pět) % z limitu pojistného plnění. Tuto skutečnost je Poskytovatel povinen prokázat kdykoliv po dobu trvání této Smlouvy k výzvě Objednatele tím, že doručí a předá Objednateli pojistnou smlouvu (originál či úředně ověřenou kopii) či podobný doklad o trvání pojištění do 7 (sedmi) kalendářních dnů od doručení této výzvy. Porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení této Smlouvy.



VI. Sankční ujednání

1. Sankce v případě nedodržení SLA dle této Smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 1, která tvoří nedílnou součást této Smlouvy.
2. Poruší-li Poskytovatel svůj závazek přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, anebo dojde-li k neoprávněným přenosům osobních údajů nebo k jejich jinému neoprávněnému zpracování ve smyslu ujednání čl. VIII. této Smlouvy, jakož i k jinému zneužití osobních údajů, nebo poruší-li Poskytovatel své závazky podle čl. VII. této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000.000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých) za každé jednotlivé porušení daného závazku.
3. Smluvní pokuty mohou být libovolně kombinovány, tzn., uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty.
4. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody způsobené porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.
5. Smluvní pokuta je splatná do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení oznámení o uložení smluvní pokuty Poskytovateli. V případě prodlení s úhradou smluvní pokuty uhradí Poskytovatel Objednateli úrok z prodlení podle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, v platném a účinném znění (dále jen „Nařízení“).
6. V případě prodlení s úhradou oprávněně vystaveného daňového dokladu uhradí Objednatel Poskytovateli z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši určené Nařízením.

VII. Povinnost mlčenlivosti

1. Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou třetím osobám jakékoliv informace či skutečnosti finanční, výrobní, technické, organizační nebo ekonomické povahy (dále jen „důvěrné informace“), které v souvislosti s touto Smlouvou či v rámci vzájemných jednání v souvislosti s ní dozví, ani je samy nepoužijí k jiným, než touto Smlouvou stanoveným účelům, bez souhlasu druhé Smluvní strany. Za důvěrné jsou považovány ty informace, které nejsou běžně dostupné z jiných zdrojů.
2. Smluvní strany souhlasí s tím, aby byla tato Smlouva zveřejněna na profilu zadavatele - Objednatele a na internetových stránkách Objednatele www.cssz.cz. Souhlas se zveřejněním podle předchozí věty se nevztahuje na údaje, které jsou obchodním tajemstvím podle Občanského zákoníku, na údaje, jejichž zveřejnění brání zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, jakož i na údaje, které jsou chráněny před zveřejněním podle jiných právních předpisů.
3. Poskytovatel je oprávněn poskytovat potřebné informace svým subdodavatelům a je povinen své subdodavatele zavázat k mlčenlivosti v rozsahu daném tímto článkem této Smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen k ochraně důvěrných informací zavázat všechny osoby a subjekty, které mají k plnění dle této Smlouvy přístup nebo kterým poskytl či sdělil důvěrné informace dle ujednání uvedených dále v tomto článku této Smlouvy.



5. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost ohledně všech důvěrných informací souvisejících s touto Smlouvou či se zájmy druhé Smluvní strany. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na případy, kdy:
 - 5.1 předmětná důvěrná informace je obecně známa a v obecnou známost vešla bez zavinění příslušné Smluvní strany;
 - 5.2 existuje zákonná povinnost sdělit příslušnou důvěrnou informaci;
 - 5.3 předmětná důvěrná informace je uplatněna v rámci soudního řízení (včetně řízení o výkon rozhodnutí či řízení o nařízení exekuce) mezi Smluvními stranami (včetně jejich právních nástupců), případně mezi Smluvní stranou a třetí osobou, jedná-li se o spor vyplývající z této Smlouvy a v případě dalších vztahů s touto Smlouvou souvisejícími;
 - 5.4 důvěrná informace je sdělována osobě, která je vázána stejnou či přísnější povinností mlčenlivosti, zejména je-li sdělována advokátovi;
 - 5.5 je důvěrná informace nezbytně nutná k užívání plnění pro účely výkonu předmětné agendy;
 - 5.6 je důvěrná informace sdělována subjektu, na nějž přechází zákonné kompetence Objednatele, v souvislosti s nimiž je plnění užíváno.
6. Součástí povinnosti mlčenlivosti je povinnost Smluvních stran učinit vše, co je v jejich silách, aby důvěrné informace nevešly ve známost nepovolaným osobám.

VIII. Ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel se zavazuje, že při veškerých činnostech souvisejících s touto Smlouvou bude přijímat taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě nebo jejich jinému neoprávněnému zpracování.
2. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o přijatých opatřeních k zamezení neoprávněného nebo nahodilého přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě nebo jejich jinému neoprávněnému zpracování. Poskytovatel je rovněž povinen informovat Objednatele, pokud k výše uvedeným skutečnostem dojde, a to bezprostředně po zjištění takovéto skutečnosti.

IX. Odpovědné osoby

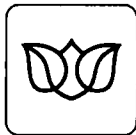
1. Pro účely jednání ve věcech souvisejících s touto Smlouvou jsou odpovědnými osobami:

- 1.1 na straně Objednatele:

e-mail: [REDACTED]

tel: [REDACTED]

- 1.2 na straně Poskytovatele:



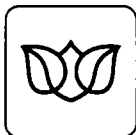
e-mail: [REDACTED]

tel: [REDACTED]

2. Bude-li v konkrétní věci oprávněno jednat více odpovědných osob, je každá oprávněna jednat za danou Smluvní stranu samostatně.
3. Objednatel a Poskytovatel jsou oprávněni jednostranně měnit odpovědné osoby a rozsah jejich oprávnění jednat za Smluvní strany. O změně jsou povinni vždy písemně informovat druhou Smluvní stranu. Změna je vůči druhé Smluvní straně účinná od okamžiku doručení písemného oznámení o změně odpovědné osoby. Objednatel je oprávněn písemně požádat Poskytovatele o změnu odpovědné osoby, a to s odůvodněním této žádosti. Poskytovatel se zavazuje navrženou změnu odpovědné osoby projednat s Objednatelem a dle možností při poskytování Předmětu plnění přijmout potřebná opatření, včetně případné změny odpovědné osoby, tak, aby nedošlo ke snížení kvality poskytovaného Předmětu plnění.
4. Shora uvedeným vymezením odpovědných osob není dotčeno oprávnění statutárních orgánů jednat za Objednatele a Poskytovatele.

X. Doba trvání Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 48 měsíců ode dne účinnosti této Smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že před okamžikem zániku této Smlouvy uplynutím doby dle odst. 1. tohoto článku této Smlouvy, lze tuto Smlouvu ukončit výhradně:
 - 2.1 na základě písemné dohody Smluvních stran;
 - 2.2 na základě písemné výpovědi podané Objednatelem i bez udání důvodů, a to s výpovědní lhůtou v délce 1 (slovy: jednoho) měsíce, která začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena Poskytovateli;
 - 2.3 na základě odstoupení Objednatele od této Smlouvy z důvodu podstatného porušení smluvních povinností Poskytovatele, na které byl písemně upozorněn Objednatelem, přičemž ve lhůtě do 30 (slovy: třiceti) dnů po obdržení písemného upozornění k nápravě nedošlo. Písemné upozornění je Poskytovatel povinen si převzít osobně po telefonické výzvě, a to do 24 (slovy: čtyřadvaceti) hodin od doby, kdy mu tato skutečnost byla oznámena. Pokud si Poskytovatel písemné upozornění nevyzvedne podle předchozí věty, bude mu zasláno prostřednictvím elektronické pošty (e-mail) nebo datové schránky.
3. Ukončením této Smlouvy zanikají všechna práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z této Smlouvy. Smluvní strany jsou si však povinny uhradit v dohodnutém termínu vzájemné pohledávky za plnění uskutečněná ke dni zániku této Smlouvy. Ukončením této Smlouvy však nejsou dotčena práva Smluvních stran na náhradu škody a smluvní pokutu, resp. úrok z prodlení. Závazky obsažené v této Smlouvě týkající se zachování důvěrnosti zůstanou v plném rozsahu platné a účinné ještě po dobu 5 (slovy: pěti) let od zániku této Smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje v případě ukončení této Smlouvy poskytnout Objednateli nezbytnou součinnost spočívající v předání potřebných informací (například dokumentace a další relevantní data) nezbytných k přesunu poskytovaného Předmětu plnění na Objednatele nebo třetí osobu, a zajistit tím bezproblémový přesun poskytovaného Předmětu plnění. Poskytovatel je povinen vytvořit harmonogram přesunu, včetně seznamu předávaných věcí tak, aby byla zcela



zachována funkčnost poskytovaného Předmětu plnění, přičemž Poskytovatel je povinen dodat harmonogram přesunu Předmětu plnění Objednateli do 90 (slovy: devadesáti) dnů ode dne účinnosti této Smlouvy a je povinen aktualizovat harmonogram přesunu Předmětu plnění nejpozději do 20 (slovy: dvaceti) dnů před ukončením této Smlouvy.

XI. Subdodavatelé

1. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za plnění prováděná subdodavatelem se všemi z toho plynoucími důsledky, jako by plnil sám.
2. Poskytovatel smí po předchozím písemném souhlasu Objednatele změnit subdodavatele nebo rozsah plnění, které prostřednictvím subdodavatele provádí.
3. Nemá-li Poskytovatel písemný souhlas Objednatele ke změně subdodavatele nebo rozsahu plnění, které prostřednictvím subdodavatele provádí, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 700.000,- Kč (slovy: sedmset tisíc korun českých) za každé porušení takové povinnosti.
4. Přehled subdodavatelů spolu s uvedením rozsahu plnění, které prostřednictvím subdodavatelů Poskytovatel provádí, je obsažen v Příloze č. 4 této Smlouvy.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smluvních stran a účinnosti dnem podpisu Smluvních stran nebo 1. 12. 2015, podle toho, který z těchto uvedených okamžiků nastane později.
2. Jakékoli oznámení, žádost, či jiné sdělení, jež má být učiněno či dáno Smluvní straně dle této Smlouvy budou učiněno či dáno písemně. Toho oznámení, žádost či jiné sdělení bude, pokud z této Smlouvy nevyplývá jinak, považováno za řádně dané či učiněné druhé Smluvní straně, bude-li doručeno osobně, doporučenou poštou, kurýrní službou, datovou schránkou nebo emailem opatřeným uznávaným elektronickým podpisem na dále uvedenou adresu příslušné Smluvní strany:

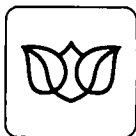
2.1 Objednatel:

Adresa: Česká správa sociálního zabezpečení, Křížová 25, 225 08 Praha 5
K rukám: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]

2.2 Poskytovatel:

Adresa: OKsystem a.s., Na Pankráci 1690/125, 140 21 Praha 4 - Nusle
K rukám: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]

3. V předchozím odstavci uvedené adresy a telekomunikační spojení mohou být měněna jednostranným písemným oznámením doručeným příslušnou Smluvní stranou druhé Smluvní straně s tím, že taková změna se stane účinnou uplynutím 10 (deseti) pracovních dnů ode dne doručení takového oznámení příslušné Smluvní straně.



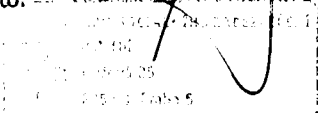
4. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů po doručení výzvy druhé Smluvní strany neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem.
5. Smluvní strany se tímto dohodly, že Poskytovatel není bez předchozího výslovného souhlasu Objednatele oprávněn postoupit či převést jakákoliv práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na jakoukoliv třetí osobu.
6. Tato Smlouva může být měněna pouze na základě dohody Smluvních stran, a to ve formě písemně vyhotovených a vzestupně číslovaných dodatků podepsaných Smluvními stranami. Podpisem Smluvních stran se dodatek stává nedílnou součástí této Smlouvy
7. Poskytovatel (včetně svých případných subdodavatelů) bere na vědomí a souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této Smlouvy s tím, že se Poskytovatel podrobí této kontrole, a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) citovaného zákona.
8. Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 Občanského zákoníku.
9. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy, a to:
Příloha č. 1 – „Technické požadavky a specifikace Předmětu plnění“;
Příloha č. 2 – „Popis poskytování Předmětu plnění“;
Příloha č. 3 – „Seznam standardů IKT“;
Příloha č. 4 – „Přehled subdodavatelů“.
10. Tato Smlouva je vyhotovena v 5 (pěti) stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis. Poskytovatel obdrží po 2 (dvou) stejnopisech této Smlouvy a Objednatel obdrží po 3 (třech) stejnopisech této Smlouvy.
11. Tato Smlouva je vyhotovena v českém jazyce a tato verze bude rozhodující bez ohledu na jakýkoli její překlad, který může být pro jakýkoli účel pořízen.
12. Tato Smlouva se řídí právem České republiky. Veškeré spory mezi Smluvními stranami vzniklé z této Smlouvy budou řešeny pokud možno nejprve smírně. Spory, které se nepodaří vyřešit smírně, budou řešeny před příslušným obecným soudem České republiky. Rozhodčí řízení je vyloučeno.
13. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, že byla sepsána podle jejich svobodné a vážné vůle, což stvrzují svými podpisy.

Objednatel:

Poskytovatel:



Jméno: Ing. Milan Šhrbený
Funkce: ředitel sekce informačních
a komunikačních technologií
Datum: 16-11-2015
Místo:

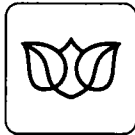


Jméno: Ing. Martin Procházka
Funkce: předseda představenstva
Datum: 25. 9. 2015
Místo: Praha

OKsystem
a.s. ④

Na Pankráci 125, 140 21 Praha 4
IČ: 27373665, DIČ: CZ27373665





Příloha č. 1 k Rámcové smlouvě „Technické požadavky a specifikace Předmětu plnění“

I.

Základní popis prostředí Objednatele, ve kterém bude poskytován Předmět plnění

Objednatel (dále v této Příloze č. 1 také jako „ČSSZ“) spravuje jeden registrovaný informační systém veřejné správy v systému ISVS MV ČR pod názvem „Integrovaný informační systém České správy sociálního zabezpečení“. ČSSZ realizovala v letech 2010-2013 projekt Informační a Komunikační Rozhraní (IKR), financovaný z prostředků EU. Prostřednictvím tohoto rozhraní mohou klienti (pojištěnci), spolupracující orgány veřejné moci a široká veřejnost využívat on-line informační služby a realizovat elektronická podání. V rámci tohoto projektu byla inovována zařízení tzv. demilitarizované zóny s informačním a komunikačním rozhraním (IKR) a integrační sběrnici ESB IKR. V aplikační vrstvě architektury IIS ČSSZ byla také implementována integrační sběrnice ESB Backend na platformě BizTalk, jednak jako základna pro realizaci (spolu s dalšími vybranými aplikacemi) aplikační podpory řešení IKR služeb, a jednak jako páteří integrační platforma aplikační oblasti.

V integrovaném informačním systému ČSSZ je celá řada cenných dat, která zatím nejsou dostupná přes v současné době provozované IKR, ale zvyšuje se poptávka po jejich zpřístupnění. Zvyšuje se také poptávka umožnit i další typy elektronických podání. Na ČSSZ se obracejí i další orgány státní správy s žádostmi o trvalou výměnu dat. Objevily se i požadavky zajistit i přeshraniční výměnu dat s orgány EK. To vede k požadavkům na rozvoj služeb, pro které je IKR vhodnou platformou zajišťujících upokojení výše uvedených potřeb, které vyžadují i potřebné aplikační zázemí pro zajišťování a správu příslušných dat. Vyžaduje to však, aby bylo dále rozšířeno a rozvíjeno, a to jak v oblasti ePortálu a jednotlivých adaptérů tak i v aplikační oblasti, zejména v oblasti integrační sběrnice ESB Backend.

Základní zaměření koncipovaného IIS ČSSZ je orientováno na automatizovanou podporu provádění procesů ČSSZ a uplatnění moderních technologií v její činnosti.

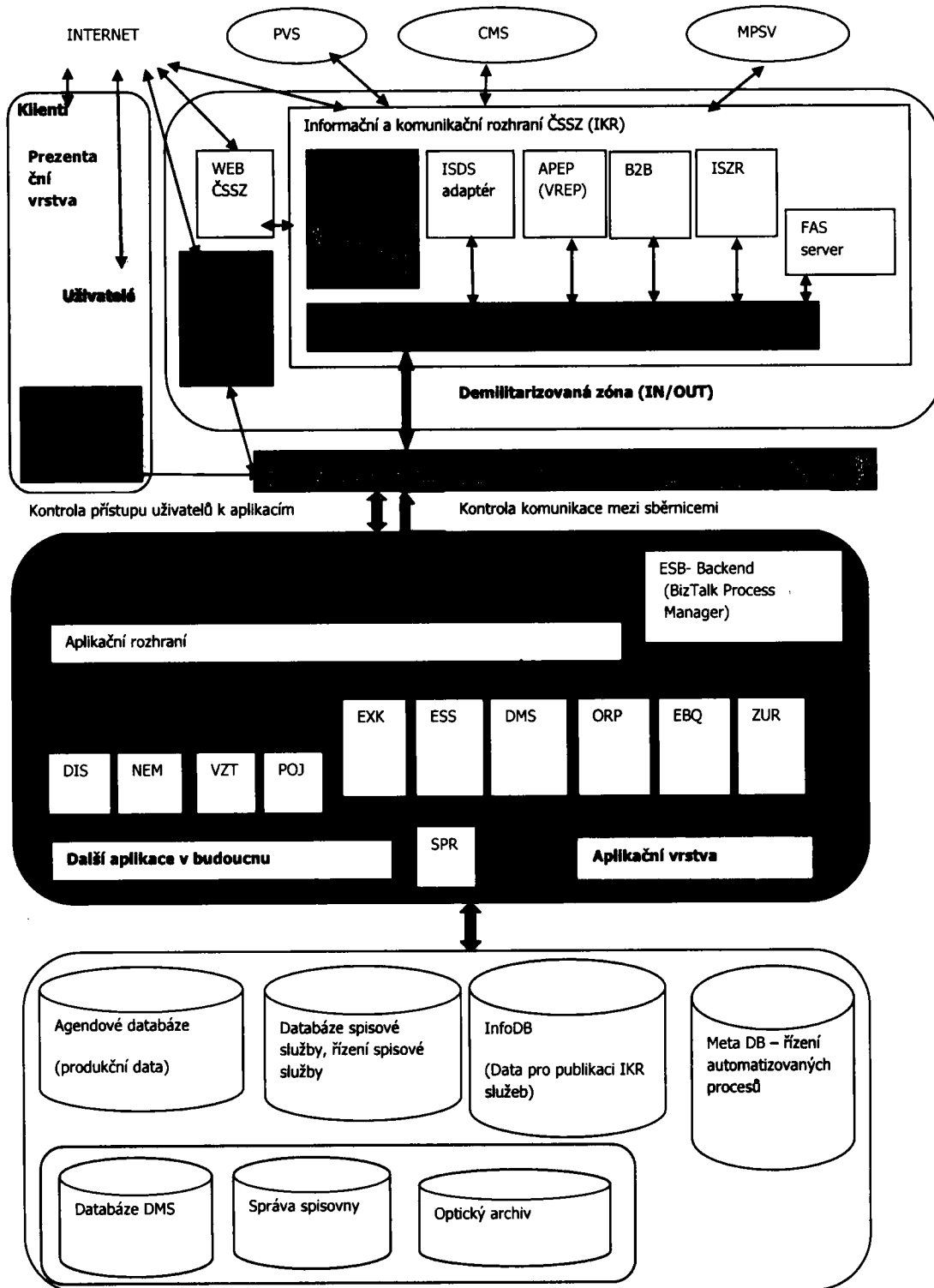
Architektura IIS, je odvozena ze základní struktury procesů a člení se jednak na **logické aplikační oblasti podpory procesů** (rozhraní pro komunikaci IN/OUT), agendové oblasti (výběr pojistného, výkon agend, výplaty dávek), oblasti správy údajové základny, subsystémy ekonomické oblasti a oblasti průřezových, bezpečnostních a podpůrných subsystémů. Dále na **infrastrukturní oblasti**, které tvoří centrální datová vrstvu (*datová úložiště*), centralizovaná aplikační vrstva (*aplikační servery a systémy*), síťová vrstva (*komunikační infrastruktura*), prezentační (*uživatelská*) vrstva, decentralizované (*lokální*) uzly IIS ČSSZ. V ČSSZ jsou provozována tři nezávislá prostředí, a to Integrační (IP), Testovací/školící (TP), kde se dokončuje přizpůsobení a testování poskytovatelem vyvinutých aplikací a Produkční prostředí (PP), kde je IIS ČSSZ provozován.

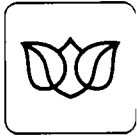
Architektura datového úložiště a centrální aplikační vrstva je uspořádána do lokálního clusteru, jehož provozovaná zařízení jsou zdvojena a instalována ve dvou vzdálených navzájem propojených lokalitách.

Pro představu uvádíme na obr. č. 1 konceptuální schéma architektury IIS ČSSZ. Na tomto schématu je znázorněno Informační a komunikační rozhraní, které tvoří jedinou vstupní bránu do IIS ČSSZ spolu s demilitarizovanou zónou, kde je jediné možné komunikace s vnějším prostředím prostřednictvím specializovaných adaptérů pro existující komunikační kanály a služeb pro komunikaci s fyzickými osobami, zaměstnavateli a ostatními subjekty (tzv. třetími stranami). Rozlišujeme kategorie služeb „Rychlý dotaz“, „Žádost“, služby pro třetí osoby (organizace) a je definována služba „Pomalý dotaz“. Tato oblast je kontrolovaným a řízeným způsobem propojena v jediném místě s aplikační vrstvou. V aplikační vrstvě jsou provozovány všechny aplikace ČSSZ, z nichž je část již propojena s integrační sběrnici ESB Backend definovaným rozhraním (vyznačené na obrázku).

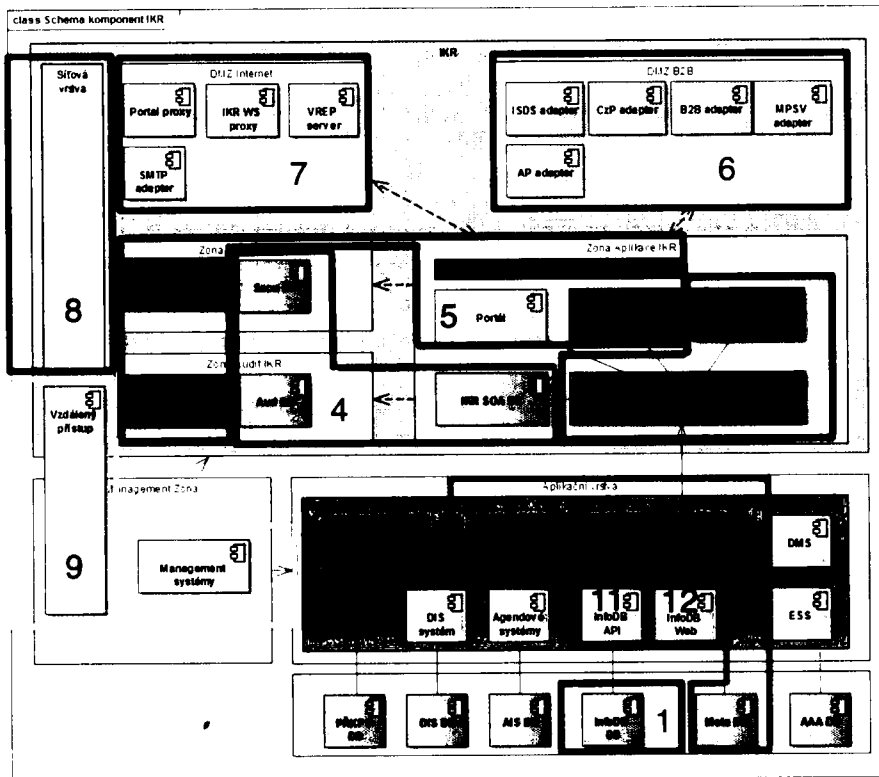


Obr. 1 Konceptuální schéma architektury IIS ČSSZ (stav k 1. 4. 2015)





Celá oblast Informačního a komunikačního rozhraní i návazného vybavení v aplikační vrstvě je rozčleněna do logických celků. Tyto celky jsou popsány katalogovými listy. Soubor katalogových listů bude dodán spolu s podrobnou dokumentací celého řešení. Listy jsou zpracovány v této struktuře:



ID služby	Název provozní IT služby
1	InfoDB
2	ESB Backend včetně MetaDB
3	IKR ESB
4	IKR DB (včetně SecuDB a AudDB)
5	Aplikace IKR (včetně IKR WS, Security Manager, Audit Manageru)
6	DMZ B2B
7	DMZ Internet



8	Síťová vrstva IKR
9	Management systémy IKR (včetně vzdáleného přístupu)
10	EBQ
11	ORP
12	ZUR
13	INF – infrastrukturní vrstva IKR

Formát katalogového listu provozní IT služby

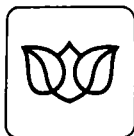
- Uživatelské informace
- Poskytování služby – informace o podpoře a přístupu
- Konfigurační informace – detailní IT informace
- Service level informace

Jádrum poptávaných služeb je provoz ESB Backend na platformě technologie MS BizTalk. V následující tabulce jsou uvedeny jednotlivé služby a také do jaké oblasti katalogových listů zapadají. Jsou uvedeny všechny související oblasti i aplikace, tedy i ty, které nejsou součástí poptávané služby. Záměrem Objednatele je poskytnout zájemcům komplexnější pohled na tuto část IIS ČSSZ.

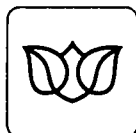
Oblast	Katalogový list	Aplikační modul	Popis	Je součástí poptávaných služeb	ID oblasti provozu
DMZ IKR	7	Portál proxy	Proxy, která je napojena na Portál IKR, aplikační firewall	ne	14
		ePodání proxy	Proxy server pro příjem ePodání. Směřuje komunikaci na APEP	ne	14
	6	B2B adapter	Adapter pro příchodí B2B komunikaci	ne	14
	4, 5	IKR CAS	Zabezpečuje autentizaci na portál a veřejně poskytované služby	ne	13, 9
	4, 5	ePortál IKR	Webový portál pro veřejnost	ne	13, 9
	4, 5	IKR WS	Server pro vystavení veřejných služeb IKR	ne	13
	3, 4	IKR BPEL	Business Process Execution Language (BPEL) process manager pro orchestraci	ne	12, 9



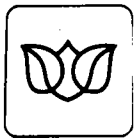
		procesů		
3	IKR ESB	Sběrnice IKR pro poskytování služeb	ne	12, 9
4	IKR SOA DB	Databáze pro stavové informace k procesu, provozní informace portálu (název DB instance IKRAPP)	ne	10
-	FAS	FormApps Server pro formuláře 602	Ne	-
-	ISDS adapter	Adapter pro komunikaci s ISDS	ne	-
-	APEP	Server zajišťuje rozhraní pro e-Podání	ne	-
-	APEP SQL DB	MS SQL Databáze pro APEP a ISDS Adapter	ne	-
5	Security Manager	Zajišťuje autentizační služby a správu autentizačních účtů	ne	13
4	Secu DB	Databáze pro uložení údajů potřebných pro autentizaci externích uživatelů (název DB instance IKRSEC)	ne	10
5	Audit manager	Zajišťuje zpracování auditních zpráv do databáze a reportování auditních informací pro vyhodnocení SLA	ne	13
4	Aud DB	Databáze pro uložení auditních zpráv (název DB instance IKRSEC)	ne	10
13	VMware	Virtualizační prostředí na platformě VMWare pro IKR	Ne	5
-	Oracle VM	Virtualizační prostředí na platformě Oracle VM pro IKR	ne	6
8	NET	Poskytuje síťovou vrstvu pro provoz Informačního a komunikačního rozhraní ČSSZ	ne	2



	13	HW	HW prostředí IKR (PP, TP, IP)	Ne	4
	13	OS Windows	Operační systémy Windows Server 2008, 2012. Doména APP	ano	7
	-	OS Linux	Operační systémy Oracle Linux	ne	8
Management Zóna	9	Management systémy	Umožňují vzdálený přístup pro uživatele aplikačních systémů ČSSZ	Ne	-
Aplikační vrstva	1	InfoDB	InfoDB je instance databáze v CDÚ, která obsahuje předpřipravená data pro IKR a procedury pro kontroly a plnění dat.	ano	9
	2	ESB Backend	Sběrnice služeb pro aplikační služby	ano	-
	10	EBQ	Služba, která zajišťuje přenosy dat ze zdrojových agendových DB pro plnění InfoDB	ano	-
	-	Meta DB	MetaDB je databáze stavových a auditních informací o zpracování požadavků a jejich výsledků zpracování přenášených ESB Backend	ano	-
	-	DIS systém	DIS systém slouží pro automatizované zpracování e-Podání	ano	orchestrace
	-	POJINT	Řešení POJ INT je realizované formou orchestrací pro MS BizTalk Server 2013.	ano	orchestrace
	-	PVP	Řešení PVP INT je realizované formou orchestrací pro MS BizTalk Server 2013.	ano	orchestrace
	-	DIG	Řešení DIG je realizované formou orchestrací pro MS BizTalk Server 2013	ano	orchestrace



-	IPK	IPK WF zajišťuje komunikaci APV EXK na služby kmenových evidencí pro Došetřování – interní podnik kmenových evidencí.	ano	orchestrace
-	EXK	EXK WF využívá platformu ESB Backend pro přenos událostí, informací o dokumentech i přenos vlastních dokumentů mezi ESS, DMS a agendovou aplikací EXK.	ano	orchestrace
-	ESS	V rámci implementace ESSWF se využívá webová služba pro komunikaci se spisovou službou. Komunikace s ESS je postavena na národním standardu komunikace se spisovou službou.	ano	orchestrace
-	NEM	Řešení DIG je realizované formou orchestrací pro MS BizTalk Server 2013. Zabezpečuje komunikaci i kontrolu všech procesů NEM	ano	orchestrace
-	řízení a kontrola procesů	Platforma pro řízení a kontrolu procesů a SOA služeb zajišťuje orchestraci služeb vystavených na sběrnici ESB Backend	ano	-
-	DB řízení a kontrola procesů	Databáze pro uložení stavových informací procesů PŘKPS	ano	-
-	AAA	Modul AAA zajišťuje autentizaci a autorizaci při přístupu interních uživatelů a systémů k službám a funkcím jednotlivých systémů	Ne	-
-	DMS	Subsystem Document management system (DMS) pro dlouhodobou archivaci vstupních a výstupních zpráv	ne	-

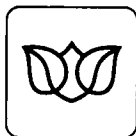


		ESS	Subsystém elektronická spisová služba (ESS) slouží pro operátorské zpracování zpráv	ne	-
	11	ORP	Zajišťuje zpracování dotazů směřujících do InfoDB. Vystavuje rozhraní webových služeb pro jednotlivé typy dotazů.	Ano	11
	12	ZUR	Zajišťuje uživatelské rozhraní pro přístup ke službám IKR, k reportům o zpracování požadavků v ESB Backend poskytovaným pomocí reporting services nad MetaDB a k výsledkům kontrol a transformací dat při plnění InfoDB včetně sestav chybných záznamů.	ano	11

Infrastruktura a aplikační vybavení IIS ČSSZ je monitorováno pomocí SW Nagios. Monitorovací systém je průběžně upravován a doplňován dle aktuálních potřeb jednotlivých okruhů aplikačního vybavení. Náměty, změny navrhuje všichni účastníci procesu tvorby a provozování IIS ČSSZ. To jest i externí firmy dodávající SW, HW a rovněž externí firmy, které provádějí administraci. Nagios je open source, v současnosti ve verzi 3.5.1. V monitorovacím systému není realizován koncept aktivního end-to-end monitoring. Pro potřeby monitoring technologií je k dispozici produkt MS SCOM. Zatím je ve fázi přípravy k nasazení.

V rámci IIS ČSSZ je instalován centrální Helpdesk. Je postaven na produktu Landesk. Je provozován jako standardní helpdeskové pracoviště. Pro komunikaci s Helpdesky externích firem je požadováno propojení minimálně na úrovni strukturovaných e-mailů. Pracovní doba centrálního Helpdesku je v pracovní dny 6:00 až 22:00.

Přístup k jednotlivým zařízením je realizován pomocí produktu Citrix. Je též možný realizovat pomocí tohoto produktu vzdálený přístup. Pro používání produktu a VPN připojení jsou stanovena pravidla, tato pravidla nevybočují z obvyklého rámce při použití.



II.

Požadavky na poskytování Předmětu plnění

V rámci poskytování Předmětu plnění je požadováno provádění následujících služeb:

1. Služby obecné podpory, helpdesku, monitoringu, infrastrukturních platformem
 - 1.1. Služba helpdesku/service desku, reporting a monitoring, provozní deníky
 - 1.2. Patch Management
2. Služby provozu a expertní podpory systémového vybavení serverů
3. Služby expertní podpory APV, služby na platformě ESB Backend
 - 3.1. Expertní podpora APV
 - 3.2. Správa platformy Backend a provozovaných procesních řešení

Dále jsou uvedeny detailní specifikace na provedení výše uvedených služeb. V poslední části jsou definovány sankční požadavky a požadavky na SLA.

2.1 Služby obecné podpory, Helpdesku, monitoringu, infrastrukturních platformem.

2.1.1 Služba Helpdesku/service desku, reporting a monitoring, provozní deníky

Kódové označení této služby je POD01

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů	Požadováno	periodicita
Organizace a komunikace Helpdesků	Návrh organizačního řešení Helpdesku 2. úrovně a jeho integraci do procesů Helpdesku Objednatele. Je požadováno propojení Helpdesku Poskytovatele s Helpdeskem Objednatele minimálně na úrovni strukturovaných e-mailů. Je požadován popis helpdeskového řešení Poskytovatele, zejména použitá technologie a provozní režim. Zároveň Poskytovatel informuje Objednatele o změnách v této oblasti.	Průběžně	Po uzavření Smlouvy ověřit propojení
Činnost Helpdesku	Přijetí události nahlášené Centrálním Helpdeskem Objednatele. Zaevidování do systému Poskytovatele, přidělení interního ID. Odsouhlasení uzavření události s Helpdeskem Objednatele. Řešení nahlášené události Helpdeskem Poskytovatele. Eskalace řešení podpoře vyšší úrovně, pokud událost přesahuje rámec Helpdesku Poskytovatele.	Průběžně	



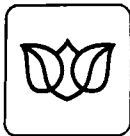
Požadavek na poskytnutí Helpdesku 1. úrovně	Zajištění příjmu události a incidentů na Helpdesk 1. úrovně Poskytovatele v době mimo plánovanou provozní dobu služby resp. pracovní dobu Helpdesku Objednatele. Jedná se zejména o incidenty generované automaticky z monitorovacích systémů.	Průběžně mimo pracovní dobu helpdesku Objednatele	
Plánované cvičení disaster recovery	Prověření vysoké dostupnosti provozovaného řešení. Ověření vysoké dostupnosti a Disaster recovery. Cvičení bývá realizováno formou hlášeného nebo i nehlášeného odstavení jedné z lokalit.		3x ročně
Monitoring služeb	Zpracovávání zprávy o provozované infrastruktuře obsahujících přehled prováděných činností, změn a plnění SLA parametrů za uplynulé období (bude dodáno ve formě protokolu, který bude sloužit pro akceptaci poskytovaných služeb, bude připojen k faktuře za příslušné zúčtovací období).	Pravidelně	1x měsíčně
Monitoring výkonový	Zpracovávání zprávy o využívání HW A SW zdrojů infrastruktury, slabých místech a rezervách; doporučení HW a SW úprav pro optimalizaci výkonu infrastruktury.	Pravidelně	1x měsíčně
Reporty a dokumentace	Objednatel požaduje reporty a zprávy z těchto oblastí: <ul style="list-style-type: none"> • zpracování měsíční statistiky řešených událostí z Helpdesku • předávání provozních deníků v elektronické podobě Objednateli • vedení provozních deníků v elektronické podobě • poskytnutí náhledu na provozní deníky online • Každý zápis v provozním deníku obsahuje: <ul style="list-style-type: none"> ○ jméno osoby, která úkon prováděla ○ identifikaci všech komponent, kterých se úkon týkal ○ datum a čas úkonu ○ délka trvání úkonu ○ důvody pro úkon ○ popis provedených činností při úkonu ○ popis výsledků úkonu 	průběžně	
	Zpracování změn do dokumentace. Kontrola a oponentura dodávané dokumentace. Report o stavu dokumentace a změnách.	průběžně	



2.1.2 Patch management

Kódové označení této služby je POD02

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů	Požadováno	periodicita
Patch Management	Zajistit přehled stavu aplikačních serverů (APS).	Pravidelně	1 x měsíčně
	Zajistit přehled informací a doporučení výrobce systému APS.	Pravidelně	1 x měsíčně
	Informovat objednatele o možných rizicích v oblasti IT – virová nebezpečí, odhalené chyby – a navrhnout opatření k minimalizaci možných dopadů.	Pravidelně	1 x měsíčně
	Z minimálně dvou na sobě nezávislých zdrojů ověřovat informace a doporučení výrobce a bezpečnostních autorit.	Ano	
	Provádět kontroly obsahu opravných patchů a doplňků, ověřovat výsledky kontroly, komunikace s výrobcem systému APS v případě odchylek.	Průběžně	
	Provádět kontroly funkčnosti opravných patchů a doplňků z hlediska: <ul style="list-style-type: none">• Výkonu systému APS• Provozovaného APV	Průběžně	
	Instalace patchů a opravných balíčků na testovacích systémech.	Průběžně	
	Kontrola průběhu instalace patchů a opravných balíčků při testovacích instalacích.	Průběžně	
	Testování systémů po instalaci, tvorbu dokumentace, vytváření případných instalačních balíčků na základě testovacích instalací.	Průběžně	
Vydávání pravidelných doporučení pro zavedení opravných patchů a doplňků do prostředí Objednatele s ohledem na minimalizaci prostojů.	Pravidelně	1 x měsíčně	

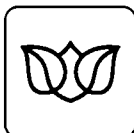


Vydání plánu instalace opravných patchů a doplňků, pokud vyžadují mimořádné zásahy – např. restart APS a koordinovat činnost pro minimalizaci dopadů.	Pravidelně	1 x měsíčně
Periodickou tvorbu image pro APS všech typů.	Pravidelně	1 x měsíčně
Příprava instalace souhrnných oprav (Service pack) je pohlížena jako instalace APS ovlivňující běh APV zákazníka a bude po provedení testů v prostředí PAM podléhat testovacím postupům objednatele.	Průběžně	
Doporučení instalace update antivirových programů a koordinace s instalacemi patchů.	Průběžně	
Provádění kontrol a oponentur k dodané provozní dokumentaci před instalací nového nebo inovovaného APV.	Ano	

2.2 Služby provozu a expertní podpory systémového vybavení serverů

Kódové označení této služby je SPV

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů	Požadováno	periodicita
Provoz a podpora systémového prostředí serverů	správa systémových prostředků pro zajištění standardního denního provozu OS a SW.	průběžně	
	kontrola systémových logů, analýza a doporučení	průběžně	
	kontrola spuštěných procesů OS, analýza a doporučení	průběžně	
	administrátorské činnosti pro daný OS, dle doporučení výrobce	denně	
	povinná účast na testování řízeného pádu systému (disaster recovery) na produkčním prostředí	pravidelně	3 x ročně
	zabezpečení provozu při valorizacích mimo běžnou pracovní dobu v rámci běžného plnění	pravidelně	33 hodin ročně



	zálohování konfigurací aplikačních serverů při každé změně konfigurace nebo změně SW	Ano	
	monitorování provozu OS, SW vybavení a využití systémových zdrojů serverů	průběžně	
	vyhodnocování systémových logů a plánování kontrol prostředí	pravidelně	2 x týdně
	spolupráce na kontrole prostředí dle požadavku Objednatele	pravidelně	1x měsíčně
	kontrola a administrace diskového prostoru	průběžně	
	pravidelná kontrola systémové dokumentace, a její oprava dle skutečného stavu	pravidelně	2 x měsíčně
	správa systémových prostředků pro zajištění standardního denního provozu OS a SW	průběžně	
Expertní podpora systémového prostředí aplikačních serverů	řešení nestandardních a poruchových stavů administrovaného OS a SW v denním provozu	Ano	
	analýza řešených problémových situací systémů a aplikací s přímou vazbou na APV a návrh opatření pro jejich eliminaci	Ano	
	vyřešení nahlášených požadavků dle smluvních SLA	Ano	

2.3 Služby expertní podpory APV, služby na platformě ESB Backend

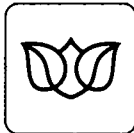
2.3.1 Expertní podpora APV

Kódové označení EP

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů	Požadováno	periodicita
Administrace a správa APV v produkčním prostředí	spouštění procesů jednotlivých APV	Ano	
	administrace a správa komunikačních rozhraní APV	Ano	



administrace a správa komunikace APV v rámci WorkFlow	Ano	
administrace a správa API rozhraní pro volání BTS	Ano	
administrace a správa API rozhraní vůči datové vrstvě DB ZDV, včetně číselníků	Ano	
administrace a správa API rozhraní vůči datové vrstvě	Ano	
kontrola spuštěných procesů APV	Ano	
kontrola nastavení bezpečnostních politik a standardů	Ano	
monitorování integračních částí APV – komunikačních kanálů	průběžně	
monitoring chodu APV	průběžně	
monitoring modulů služeb	průběžně	
účast na školení administrátorů v rámci nových projektů APV	Ano	
povinná účast na testování řízeného pádu systému (disaster recovery) v produkčním prostředí	pravidelně	2 x ročně
zabezpečení provozu při valorizacích mimo běžnou provozní dobu služby v rámci běžného plnění	pravidelně	32 hodin ročně
správa prostředí APV dle provozní dokumentace dotčeného APV	denně	
plánování kontroly prostředí APV	pravidelně	1x měsíčně
spolupráce na kontrole prostředí APV dle požadavku Objednatele	pravidelně	1x měsíčně
návrh na optimalizaci provozu APV, k předcházení problémů	pravidelně	1x měsíčně

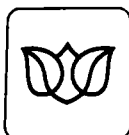


Expertní podpora APV	kontrola předávané provozní dokumentace, účast na připomínkovém řízení, oponentura	Ano	
	pravidelná kontrola a analýza aplikační logů a návrhy na řešení atypických stavů	Ano	
	povinná spolupráce s provozovatelem integračního prostředí s cílem zajištění potřebných parametrů APV pro řádné převzetí APV do produkčního prostředí	Ano	
	řešení nestandardních a poruchových stavů spravovaných APV v denním provozu	Ano	
	analýza řešených problémových situací systémů a aplikací s přímou vazbou na APV a návrh opatření pro jejich eliminaci	Ano	
	Návrh řešení dalších požadavků Objednatele	Ano	

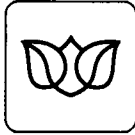
2.3.2 Správa platformy Backend a provozovaných procesních řešení

Kódové označení ESB

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů	Požadováno	periodicita
Administrace a správa prostředí platformy BizTalk a souvisejících komponent	Kontrola všech aplikačních serverů - funkčnost služeb, místo na disku, vytížení, error repozitory	denně	
	Kontrola všech databázových serverů - funkčnost, místo na disku, stav zálohování, vytížení	denně	
	Kontrola a monitoring BizTalk aplikací	denně	
	Kontrola počtu instancí a stavu zpracování	denně	
	Kontrola komunikačního prostředí a web serverů	denně	
	Kontrola SQL clusteru	denně	
	Kontrola BizTalk clusteru	denně	
	Kontrola pravidelného zálohování databází	denně	



	Optimalizace datového toku zpracovávaných dat	denně	
	Profylaktická kontrola BizTalk platformy - kontrola reportu MsgBox Viewer, dehydrovaných a suspendovaných instancí, celková kontrola chodu platformy)	denně	
Expertní podpora provozovaných procesních řešení	V případě závady okolních systémů, síťové konektivity apod. provést poté akce - kontrola platformy, obnova komunikace s okolními systémy, v případě potřeby dopracování procesů	Ano	
	Příprava pro eventuelní odstávku, kontrola platformy a zpracování po ukončení odstávky, obnova komunikace s okolními systémy, v případě potřeby dopracování procesů	Ano	
	Nastavení a dle potřeby i úprava zálohování platformy, měsíční odborná kontrola stavu zálohování, prostředků a zálohovacích prostor	Ano	
	Řešení jednotlivých problémů hlášených v běžném provozu - dokumenty nepropsány do cílových systémů, prověřování historie, prověřování front, dopracování a opakované zpracování. Vše dle dané dokumentace k jednotlivým procesním řešením	Ano	
	Expertní analýza prostředků platformy v případě výkonových nebo funkčních problémů	Ano	
	Plánování a formulování požadavků na výkon a diskové kapacity na následující období v dostatečném předstihu	Ano	
	Kontrola a oponentura k nově instalovaným procesním řešením nebo k inovovaným stávajícím řešením včetně kontroly a připomínkování dodávané dokumentace	Ano	
	Návrhy optimalizace a změn na základě provozu stávajících řešení	Ano	
	Migrace na vyšší verze OS platformy v případě ukončení podpory stávající verze od Poskytovatele těchto operačních systémů a standardizovaného SW. Podpora při migraci při eventuální změně HW nebo virtualizačního SW	Ano	



Sankce a požadovaná SLA pro tuto Smlouvu

SLA

SLA pro tuto oblast je rozděleno do dvou částí podle počtu incidentů a podle dostupnosti prostředí jako celku.

Lhůty stanovené v příslušných SLA se počítají od okamžiku nahlášení incidentu na Helpdesk Poskytovatele. Za vyřešení opravy se považuje nahlášení ukončení opravy Poskytovatelem Objednateli formou uzavření incidentu na Helpdesku.

SLA podle počtu incidentů

Pro určení SLA jsou veškeré aplikace (služby) v IIS ČSSZ klasifikované dle jejich důležitosti do následujících Typů :

- 0 „DU“, páteřní síť, el. napájení apod.
- 1 „kritická aplikace“ na které závisí další aplikace
- 2 „méně kritická aplikace“ na které nezávisí další aplikace
- 3 „samostatné aplikace“ bez vlivu na odbavení zákazníka/klienta

Pro řešení problémů a incidentů byla nastavena kategorizace incidentů do těchto skupin:

Kategorie A

problémy kategorie A (kritická chyba): havárie, poruchy, chyby, vady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání APV nebo, DB nebo systémového vybavení nebo HW k účelu, k němuž je určeno.

Kategorie B

problémy kategorie B (hlavní chyba): poruchy, chyby, vady, které způsobují provozní problémy, ale neznemožňují používání a využívání APV nebo DB nebo systémového vybavení nebo HW k účelu, k němuž je určeno, a lze je dočasně řešit organizačními nebo technickým opatřením.

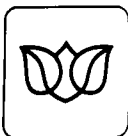
Kategorie C

problémy kategorie C (vedlejší chyba): méně závažné poruchy, chyby, vady nebo difference APV, které nemají vliv na používání a využívání APV nebo DB nebo systémového vybavení nebo HW k účelu, k němuž je určeno.

Všechny aplikace (služby) dle této Smlouvy jsou klasifikovány jako 1 „kritická aplikace“ na které závisí další aplikace.

Požadavek na odstranění závady Kategorie A ve všech prostředích. V produkčním prostředí mohou být u jedné aplikace maximálně dvě závady tohoto typu do měsíce:

Typ aplikace	produkční prostředí	testovací/školicí prostředí	integrační prostředí
0			



1	odstranění závady do 4 hodin	odstranění závady do 48 hodin	odstranění závady do 72 hodin
---	------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

Požadavek na odstranění závad Kategorie B a Kategorie C :

Oblast	Kategorie B		Kategorie C	
	Reakce	Odstranění	Reakce	Odstranění
APV – produkce	8 hod	36 hod	8 hod	36 hod
BAT – produkce	12 hod	40 hod	24 hod	72 hod
APV - integrační	12 hodin	80 hod	24 hodin	120 hod
APV – školicí a testovací	12 hodin	80 hod	24 hodin	120 hod

Odstraněním je míněno i opatření, které převede incident o kategorii níž, přičemž dochází k nastavení SLA nižší kategorie ovšem s již započítanou dobou nefunkčnosti.

Sankce za nedodržení SLA v oblasti incidentů:

Sankce bude využita při porušení definovaného SLA do té doby, dokud nedojde k nápravě.

Tabulka 1

Požadované plnění	Požadovaná doba	Výše sankce v Kč bez DPH
Reakční doba na incidenty kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) produkce	30 minut	6 000 za každou další započatou hodinu
Odstranění závady kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) produkce	Dle tabulky	20 000 za každou další započatou hodinu
Dodržování SLA v kategorii B pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) produkce	Dle tabulky	20 000 za každé nedodržení
Dodržování SLA v kategorii C pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) produkce	Dle tabulky	20 000 za každé nedodržení

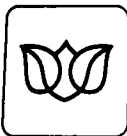


Reakční doba na incidenty kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) školící	Dle tabulky	2 000 za každou další započatou hodinu
Odstranění závady kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) školící	Dle tabulky	2 000 za každou další započatou hodinu
Dodržování SLA v kategorii B pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) školící	Dle tabulky	2 000 za každé nedodržení
Dodržování SLA v kategorii C pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) školící	Dle tabulky	2 000 za každé nedodržení
Reakční doba na incidenty kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) integrační	Dle tabulky	2 000 za každou další započatou hodinu
Odstranění závady kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) integrační	Dle tabulky	2 000 za každou další započatou hodinu
Dodržování SLA v kategorii B pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) integrační	Dle tabulky	2 000 za každé nedodržení
Dodržování SLA v kategorii C pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) integrační	Dle tabulky	2 000 za každé nedodržení

SLA na dostupnost

Jedná se o dostupnost provozovaného APV/HW služby v pracovním režimu 7x24. Do této doby se nezapočítávají plánované odstávky. Jako nedostupnost bude hodnocen výskyt závady kategorie A. Z pohledu výkonnosti bude nedostupnost služby hodnocena jako nedostupná v případě, že dojde k výpadku poloviny provozovaných serverů jednoho APV. Vyhodnocovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Do této doby se nezapočítává doba nefunkčnosti, způsobena systémy neobsaženými v této Smlouvě.

Tabulka 2		
SLA dostupnost		
Požadované plnění	Požadovaná dostupnost	Výše sankce v Kč bez DPH
Dostupnost APV/HW v produkčním prostředí	99%	20 000 za každou započatou jednotku % pod 99 %
Dostupnost APV/HW ve školícím prostředí	90%	2 000 za každou započatou jednotku % pod 90 %
Dostupnost APV/HW v integračním prostředí	90%	2 000 za každou započatou jednotku % pod 90 %



SLA na Helpdesk

Parametry služby POD01 „Helpdesk 2. úroveň“

Tabulka 3	
SLA Helpdesku	
Požadované plnění	Požadované parametry
Potvrzení přijetí incidentu	do 30 minut od nahlášení
Potvrzení ukončení incidentu	do 30 minut od ukončení prací
Zpracování měsíčních statistik	do 3. pracovního dne následujícího měsíce

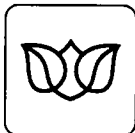
Incidenty se na Helpdesk 2. úrovně předávají elektronicky, pomocí strukturované zprávy. Ve výjimečných případech pomocí telefonu.

Helpdesk 2. úrovně mohou kontaktovat jen oprávněné osoby Objednatele na předem definované kontakty Poskytovatele uvedené v Příloze č. 2 smlouvy - „Popis poskytování Předmětu plnění“. Oprávněné osoby Objednatele:

- 
- 
- 
- 

Sankce za nedodržení SLA

Tabulka 4		
SLA Helpdesku		
Požadované plnění	Požadované parametry	Výše sankce v Kč bez DPH
Potvrzení přijetí incidentu	do 30 minut od nahlášení	10 000 za každých 10 minut zpoždění
Potvrzení ukončení incidentu	do 30 minut od ukončení prací	10 000 za každých 10 minut zpoždění
Zpracování měsíčních statistik	do 3. pracovního dne následujícího měsíce	2 000 za každý den zpoždění



SLA na podpůrné služby

Tyto parametry se vztahují k následujícím službám:

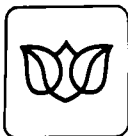
- POD01
- POD02

Tabulka 5	
SLA Helpdesku	
Požadované plnění	Požadované parametry
Zpracování měsíčního výkazu práce po jednotlivých oblastech	do 3. pracovního dne následujícího měsíce
Předání provozního deníku dle POD01	do 3. pracovního dne následujícího měsíce
Předání výsledků patch analýz ve struktuře služby POD02	do 3. pracovního dne následujícího měsíce
Předání zpracované dokumentace změn dle POD01	do 3. pracovního dne následujícího měsíce

Sankce za nedodržení SLA

Sankce této služby jsou shodné pro služby poskytované ve všech prostředích.

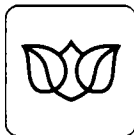
Tabulka 6		
SLA dostupnost		
Požadované plnění	Požadované parametry	Výše sankce v Kč bez DPH
Zpracování měsíčního výkazu práce po jednotlivých oblastech POD01	do 3. pracovního dne následujícího měsíce	1000 za každý den zpoždění
Předání provozního deníku dle POD01	do 3. pracovního dne následujícího měsíce	1000 za každý den zpoždění
Předání výsledků patch analýz ve struktuře služby POD01	do 3. pracovního dne následujícího měsíce	1000 za každý den zpoždění
Předání zpracované dokumentace změn dle POD01	do 3. pracovního dne následujícího měsíce	1000 za každý den zpoždění



Příloha č. 2 ke smlouvě – „Popis poskytování Předmětu plnění“

Počínaje následující stranou je vložen uchazečův Popis poskytování Předmětu plnění v rámci nadlimitní veřejné zakázky „Provozní podpora integrační sběrnice ESB Backend, souvisejících integračních řešení a vybraných aplikací IKR“.

V zájmu větší přehlednosti je tento Popis orientován na šířku stránky.



Popis poskytování služeb do nabídky pro ČSSZ – „Provozní podpora integrační sběrnice ESB Backend, souvisejících integračních řešení a vybraných aplikací IKR“

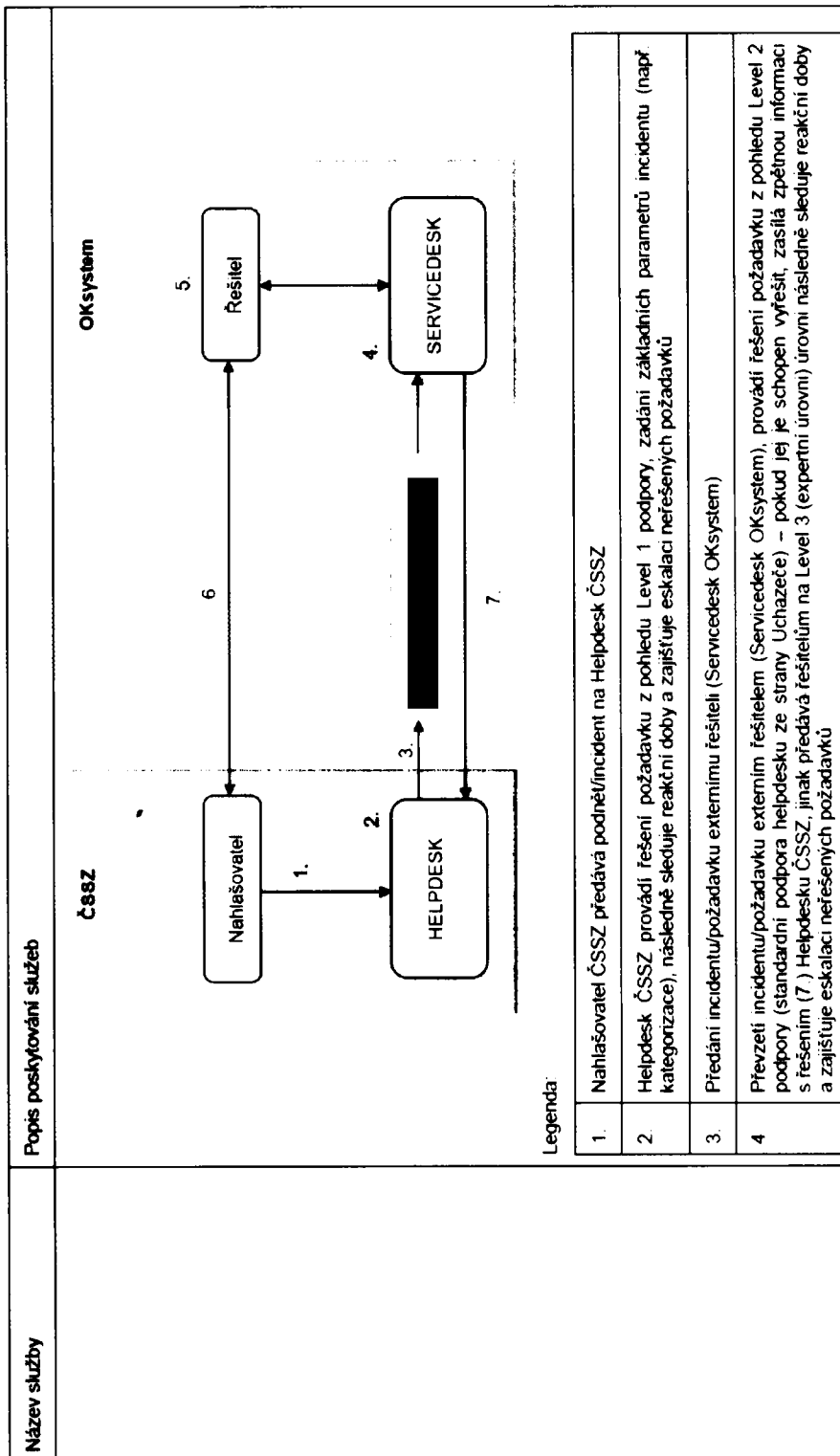
Rizici dodávek jednotlivých služeb

V této části uchazeč popíše svůj způsob řízení poskytování všech požadovaných služeb (jednotlivě po službách uvedených v předmětu plnění této veřejné zakázky - čl. 3 ZD). V popisu jsou uvedeny všechny postupy a organizační opatření, které budou používány při řízení dodávek požadovaných služeb

Název služby	Popis poskytování služeb
Služba Helpdesku/service desku, reporting a monitoring, provozní deníky	<p>Na základě identifikovaných požadavků předpokládá Uchazeč zajištění servisu prostřednictvím procesů interní metodiky řízení aplikační podpory, která vychází (a plně naplňuje) z rámce ITIL procesů pro řízení servisních služeb v oblasti ICT.</p> <p>Uchazeč je připraven poskytovat tuto službu v souladu s definovanými požadavky Zadavatele a dle interní metodiky Uchazeče, která je uplatňována na dalších projektech spojených s poskytováním obdobných služeb pro orgány státní správy a samosprávy i pro zákazníky z komerční sféry.</p> <p>Pro zajištění úspěšného poskytování služeb Helpdesku/service desku, které budou řešit požadavky uživatelů ČSSZ, jsme na základě zadávací dokumentace připravili návrh přehledu definice pojmů souvisejících s poskytováním služeb aplikační podpory tak, aby byla vyjádřena shoda v jejich vnímání ze strany ČSSZ a ze strany OKsystem.</p> <p>V rámci zajištění požadované úrovně služeb předpokládáme definování následujících procesů aplikační podpory.</p> <p>Helpdesk ČSSZ</p> <ul style="list-style-type: none">o Přijetí požadavkuo Zpracování požadavkuo Kategorizace hlášených vado Vyhodnocení a předání chyby k opravěo Nastavení reakční dobyo Automatická kontrola garantovaných termínůo Eskalace nevyřešených požadavků



Název služby	Popis poskytování služeb
	<ul style="list-style-type: none">o Komunikace se Servicedeskem OKsystemo Určování plnění SLA <p>Service Desk OKsystem</p> <ul style="list-style-type: none">o Přijetí požadavkuo Zpracování požadavkuo Vyhodnocení zadané kategorizace hlášených vado Vyhodnocení a předání chyb k opravěo Nastavení reakční dobyo Automatická kontrola garantovaných termínůo Eskalace nevyřešených požadavkůo Komunikace s Helpdeskem ČSSZ <p>Schema předpokládaných procesů servisu</p>





Název služby	Popis poskytování služeb
5.	Řešitel na Level 3 (expertní úrovni) úrovní řeší požadavek/incident s ohledem na jeho stanovené priority/kritéria, aktualizuje stav řešení požadavku v Servicedesk OKSystem
6.	V případě potřeby Řešitel komunikuje i s Nahlašovatelem ze strany ČSSZ
7.	Po vyřešení požadavku předává Servicedesk OKSystem informaci Helpdesku ČSSZ o odstranění chyby, její příčině, tímto způsobem jsou případně průběžně předávány i vyžádané doplňující informace k předanému incidentu/požadavku

V případě zájmu ze strany ČSSZ je Uchazeč připraven realizovat i vyšší minu integrace mezi Helpdeskem ČSSZ a Servicedeskem OKSystem, než je uvedena na tomto schématu.

Uchazeč využívá pro podporu evidence požadavků a služeb k poskytovaným produktům a informačním systémům software VisionFlow (VisionProject) od společnosti Visionera AB. Jedná se servicedeskový systém, který umožňuje zpracování celého životního cyklu požadavků přijatých k řešení, je dobře konfigurovatelný a otevřený ke spolupráci s dalším softwarem, takže případnou širší integraci s Helpdeskem ČSSZ, např. rozhraním prostřednictvím webových služeb, lze snadno realizovat. Uchazeč je připraven poskytovat služby Servicedesku i v režimu 24/7.

Upřesňující informace o systému: <http://www.visionproject.se/>

Pracoviště Servicedesk OKSystem slouží pro zajištění převzetí strukturovaných požadavků k řešení od Helpdesku ČSSZ, souvisejících s provozem a funkčností dodaného řešení.

Servicedesk OKSystem automatizované převezme požadavek k řešení a pracovník Servicedesku po jeho zaevidování v rámci interního procesu potvrdí ČSSZ zadaným způsobem zahájení řešení požadavku, a to v lhůtách dle navrženého SLA. Součástí hlášení incidentu/požadavku je určení jeho kategorie, které provede Zadavatel. Tato prvotní priorita může být následně změněna dohodou mezi odpovědnými pracovníky obou stran.

Uchazeč bude na sledování dodržení parametrů SLA a dalších dodatečných metrik připravovat podklady za určené období na základě informací z Helpdesku ČSSZ a Servicedesk OKSystem, které byly vzájemně potvrzeny jako údajost daného typu.

Parametry SLA v rámci běžného provozu Systému budou sledovány automatickým monitorovacím nástrojem, který pomocí standardizovaných monitorovacích prostředků zajistí dohled všech komponent dodaného Systému.

Žádný ticket v Servicedesku OKSystem nebude uzavřen bez předchozího schválení ze strany ČSSZ, že problém/požadavek daného ticketu je vyřešen.

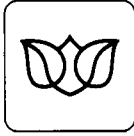
Za každý kalendářní měsíc bude ze strany Uchazeče připravena k projednání a odsouhlasení ze strany Zadavatele zpráva o



Název služby	Popis poskytování služeb
	<p>provozované infrastruktury, s přehledem prováděných činností, změn a plnění SLA za uplynulé období. Tento protokol bude sloužit k akceptaci poskytovaných služeb a zároveň bude přílohou k fakturě za příslušné zúčtovací období. Zároveň bude na měsíční bázi zpracována statistika řešených událostí z Helpdesku</p> <p>Uchazeč předpokládá, že ČSSZ bude informovat o výpadcích, problémech a potížích v rámci IIS ČSSZ, které by mohly mít souvislost s nahlášeným problémem (např. výkonové problémy na CDU, síťové infrastrukturu apod.)</p> <p>V rámci těchto činností bude zajištěno provádění potřebných změn a úpravy zdrojových kódů, které jsou nutné při řešení provozních incidentů na základě plánu oprav do jednotlivých aplikačních balíčků. V evidenci opravovaných chyb bude vždy uvedeno, co bylo příčinou dané chyby, jakým způsobem byla chyba opravena a kdo a jakým způsobem provedl následný test. Každá oprava bude směřována tak, aby v maximální možné míře kromě opravy následku zároveň řešila i příčinu dané chyby a pro příští období zajistila eliminaci této chyby nebo maximální omezení jejího opakovaného výskytu.</p> <p>Veškeré opravné verze systému budou vyvíjeny při dodržování standardů vývoje ČSSZ a připravovány v souladu s pravidly release managementu ČSSZ, včetně aktualizace příslušné dokumentace.</p> <p>Celé spravované řešení je dohlíženo centrálním monitoringem, který sleduje řadu různých metrik. Mezi sledované údaje bude patřit dostupnost, čas odezvy, naplnění Service Level Agreement (SLA), využití HW zdrojů serverů i sítě, SW události, výkonnosti a kapacit HW/SW a další. Na jednotlivé chybové stavy, nebo překročení limitních hodnot, bude reagováno zasláním notifikace odpovědným správcům systému, kteří zajistí odpovídající reakci. Stav jednotlivých služeb je možné sledovat na přehledném dashboardu s možností jednoduché filtrace. Tyto stavy lze podrobněji zobrazit formou grafů. Součástí webového rozhraní je zároveň přehledné zobrazení SLA, které poskytuje podrobné informace o SLA skupin služeb, skupin zařízení, jednotlivých zařízeních, případně jednotlivých služeb. Časový interval pro výpočet SLA lze libovolně nastavit. Veškeré informace o SLA lze pomocí webového rozhraní jednoduše exportovat ve formátu CSV, což výrazně zjednodušuje možnost dalšího zpracování těchto informací.</p> <p>Z monitoringu budou vytvářeny pravidelné reporty, které budou obsahovat zprávy o využití HW a SW zdrojů infrastruktury, slabých místech a rezervách, doporučení HW a SW úprav pro optimalizaci výkonu infrastruktury, zprávy o provozované infrastrukturu obsahujících přehled prováděných činností, změn a plnění SLA parametrů za uplynulé období a další souhrnné statistiky</p> <p>Budou vypracovány procesní postupy, návody a technická specifikace pro plnohodnotný provoz systému. Uchazeč bude vést v elektronické formě Provozní deník, který bude Zadávateli dostupný k nahlášení. Uchazeč bude v rámci provozu vkládat do Provozního deníku záznamy při výskytu následujících událostí:</p> <ul style="list-style-type: none">• havarijní stavy, opravy, výměny komponent• anomálie a nestandardní stavy systémů, které mají dopad na plnění SLA



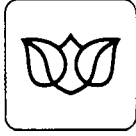
<p>Název služby</p>	<p>Popis poskytování služeb</p> <ul style="list-style-type: none"> • zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného systému a/nebo odstavení systému • spuštění, vypnutí a restart systému • obnovení ze zálohy <p>Každý zápis v provozním deníku bude obsahovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • jméno osoby, která úkon prováděla • identifikaci všech komponent, kterých se úkon týkal • datum a čas úkonu • délka trvání úkonu • důvody pro úkon • popis provedených činností při úkonu • popis výsledků úkonu <p>Průběžně bude zabezpečováno zapracování změn do dokumentaci a prováděna kontrola a oponentura dodávané dokumentace dle požadavků Uchazeče.</p> <p>Výše uvedené skutečnosti a bohaté zkušenosti Uchazeče dávají Zadavateli garanci, že řízení dodávek činností „Služba Helpdesku/service-desku, reporting a monitoring, provozní deníky“ Uchazečem bude plně v souladu s požadavky definovanými Zadavatelem v kapitole 2.1.1 „Technických požadavků a specifikace předmětu plnění“ uvedených v Příloze č. 1 k Rámcové smlouvě.</p>
<p>Patch Management</p>	<p>Pracovníci Uchazeče jsou díky svým znalostem a zkušenostem schopni pokrýt standardní činnosti požadované v oblasti patch managementu, jako jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pravidelné zajištění přehledu stavu aplikačních serverů (APS) • pravidelné zajišťování přehledu informací a doporučení výrobce systému APS • průběžné identifikace a monitoring možných rizik v oblasti IT (např. virová nebezpečí, odhalené chyby) – zajištění předání informací Zadavateli včetně vypracování návrhu opatření k minimalizaci možných dopadů • ověřovat informace a doporučení výrobce a bezpečnostních autorit z minimálně dvou na sobě nezávislých zdrojů • provádění průběžných kontrol opravných patchů a doplňků, zabezpečovat ověřování výsledků kontrol a zajištění komunikace s výrobcem systému APS v případě odchylek • průběžné provádění kontroly funkčnosti opravných patchů a doplňků z hlediska výkonu systému APS a provozovaného APV • zajištění průběžné instalace patchů a opravných balíčků na testovacích systémech • provádění kontroly průběhu instalace patchů a opravných balíčků při testovacích instalacích • průběžné testování systému po instalaci, zabezpečení tvorby dokumentace a vyřazení případných instalačních balíčků na základě testovacích instalací • vydávání pravidelných doporučení pro zavedení opravných patchů a doplňků do prostředí Zadavatele s ohledem na minimalizaci prostojů



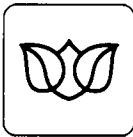
Název služby	Popis poskytování služeb
Služby provozu a expertní podpory systémového vybavení serverů	<ul style="list-style-type: none">• pravidelné vydávání plánu instalace opravných patchů a doplňků, pokud vyžadují mimořádné zásahy a zabezpečit koordinaci činností pro minimalizaci dopadů• provádění periodické tvorby image pro APS všech typů• zabezpečení instalace update antivirových programů a koordinace s instalacemi patchi• provádění kontrol a oponentur k dodané provozní dokumentaci před instalací nového nebo inovovaného APV <p>Bohaté zkušenosti Uchazeče dávají Zadavateli garanci, že řízení dodávek činnosti „Patch Management“ Uchazečem bude plně v souladu s požadavky definovanými Zadavatelem v kapitole 2.1.2 „Technických požadavků a specifikace předmětu plnění“ uvedených v Příloze č. 1 k Rámcové smlouvě.</p> <p>Uchazeč má díky svým dlouholetým zkušenostem a přímému přístupu k možnostem řešení případných problémů provozní podpory systémového vybavení serverů nejlepší předpoklady pro řádné plnění povinností při poskytování služeb provozu a expertní podpory systémového vybavení serverů Zadavateli.</p> <p>Bohaté zkušenosti se zajišťováním provozu systémového vybavení serverů (zahrnující i zajištění provozu v rámci virtualizační platformy využívané Zadavatelem) v oblastech „Provoz a podpora systémového prostředí serverů“ a „Expertní podpora systémového prostředí aplikačních serverů“ umožní poskytnuti prvotřídní služby provozní podpory, které jsou zcela nezbytné pro bezproblémový chod APV provozovaných na serverech zahrnutých do Předmětu plnění.</p> <p>Pracovníci Uchazeče jsou díky svým znalostem a zkušenostem schopni pokrýt jak standardní provozní činnosti při správě systémového vybavení serverů jako jsou:</p> <ul style="list-style-type: none">• správa systémových prostředků pro zajištění standardního denního provozu OS a SW.• kontrola systémových logů, analýza a doporučení• kontrola spuštěných procesů OS, analýza a doporučení• administrátorské činnosti pro dany OS, dle doporučení výrobce• povinná účast na testování řízeného pádu systému (disaster recovery) na produkčním prostředí• zabezpečení provozu při valonizacích mimo běžnou pracovní dobu v rámci běžného plnění• zálohování konfiguraci aplikačních serverů při každé změně konfigurace nebo změně SW• monitorování provozu OS, SW vybavení a využití systémových zdrojů serverů• vyhodnocování systémových logů a plánování kontrol prostředí• spolupráce na kontrole prostředí dle požadavku Objednatele• kontrola a administrace diskového prostoru• pravidelná kontrola systémové dokumentace, a její oprava dle skutečného stavu• správa systémových prostředků pro zajištění standardního denního provozu OS a SW



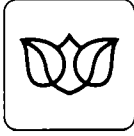
Název služby	Popis poskytování služeb
	<p>Díky přímé vazbě na výrobce systémového vybavení serverů zahrnutých do předmětu plnění jsou pracovníci Uchazeče schopni kvalitně a rychle řešit i složitější problémy, které se mohou vyskytnout v tak složitém prostředí, jakým je prostředí Zadavatele – a to například:</p> <ul style="list-style-type: none">• řešení nestandardních a poruchových stavů administrativního OS a SW v denním provozu• analýza řešených problémových situací systémů a aplikací s přímou vazbou na APV a návrh opatření pro jejich eliminaci• vyřešení nahlášených požadavků dle smluvních SLA <p>Dlouholeté praktické zkušenosti Uchazeče přímo z prostředí Zadavatele navíc přináší Zadavateli nespornou výhodu ve znalosti vazeb na další Zadavatelem využívané technologie s těsnou vazbou na systémové vybavení serverů (síťová vrstva, bezpečnostní pravidla, komunikační pravidla, virtualizační technologie, disková pole, využití geoclusteru apod.), které v současnosti se Zadavatelem nebo jeho dalšími dodavateli výrazně zkrácejí dobu při hledání příčin identifikovaných provozních problémů jdoucích za rámec Předmětu plnění, nicméně mají výrazný dopad na celkovou funkčnost řešení.</p> <p>Výše uvedené skutečnosti a bohaté zkušenosti Uchazeče dávají Zadavateli garanci, že řízení dodávek činnosti „Služby provozu a expertní podpory systémového vybavení serverů“ Uchazečem bude plně v souladu s požadavky definovanými Zadavatelem v kapitole 2.2. „Technických požadavků a specifikace předmětu plnění“ uvedených v Příloze č. 1 k Rámcové smlouvě.</p>
Expertní podpora APV	<p>Díky charakteru APV zahrnutých do Předmětu plnění je jejich provázanost extrémně vysoká a jakýkoli dílčí problém v libovolném APV nebo napojeném systému může snadno přerůst v problém s dopadem na celou platformu a tedy i na všechna na ni provozovaná řešení</p> <p>Nespornou výhodou, kterou může Uchazeč Zadavateli nabídnout v oblasti „Expertní podpora APV“, je velmi podrobná znalost APV provozovaných na platformě ESB Backend nebo s přímou vazbou na ESB Backend. Tato znalost vyplývá z aktivní participace Uchazeče již na tvorbě APV, díky čemuž disponuje podrobnými znalostmi jejich procesů, vzájemných závislostí, či vazeb na další systémy Zadavatele.</p> <p>Bez takové znalosti bude jakýkoli Uchazeč pouze velmi obtížně schopen zajistit bezchybný provoz APV, protože zejména při řešení mimořádných a nestandardních provozních stavů vyplývajících například z odstávek nebo výpadků napojených systémů a APV je znalost procesů zpracování zcela nezbytná pro odhalení často velmi složitých příčin provozních problémů a její odstranění ve spolupráci se Zadavatelem nebo dalšími dodavateli.</p> <p>Pracovníci Uchazeče zajišťující služby v oblasti „Administrace a správa APV v produkčním prostředí“ tak mají díky expertům zajišťujícím oblast „Expertní podpora APV“ možnost velmi rychle eskalovat jakýkoli provozní problém přesahující standardní provozní operace, mezi něž patří například:</p> <ul style="list-style-type: none">• spouštění procesů jednotlivých APV• administrace a správa komunikačních rozhraní APV• administrace a správa komunikace APV v rámci workflow



Název služby	Popis poskytování služeb
	<ul style="list-style-type: none">• administrace a správa API rozhraní pro volání BTS• administrace a správa API rozhraní vůči datové vrstvě DB ZDV, včetně číselníků• administrace a správa API rozhraní vůči datové vrstvě• kontrola spuštěných procesů APV• kontrola nastavení bezpečnostních politik a standardů• monitorování integračních částí APV – komunikačních kanálů• monitoring chodu APV• monitoring modulů služeb• účast na školení administrátorů v rámci nových projektů APV• povinná účast na testování řízeného pádu systému (disaster recovery) v produkčním prostředí• zabezpečení provozu při valorizacích mimo běžnou provozní dobu služby v rámci běžného plnění• správa prostředí APV dle provozní dokumentace dotčeného APV• plánování kontroly prostředí APV• spolupráce na kontrole prostředí APV dle požadavku Objednatele• návrh na optimalizaci provozu APV, k předcházení problémů <p>na specialisty, kteří se přímo podíleli na vývoji nebo implementaci APV a mají tedy nejlepší předpoklady pro rychlou identifikaci problému bez ohledu na to, zda souvisí výhradně s Předmětem plnění, či se jedná o širší problém zahrnující i další napojení systémy.</p> <p>Pracovníci Uchazeče zajišťující roli expertní podpory APV budou pokrývat zejména následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none">• kontrola předávané provozní dokumentace, účast na připomínkovém řízení, oponentura• pravidelná kontrola a analýza aplikační logů a návrhy na řešení atypických stavů• povinná spolupráce s provozovatelem integračního prostředí s cílem zajištění potřebných parametrů APV pro řádné převzetí APV do produkčního prostředí• řešení nestandardních a poruchových stavů spravovaných APV v denním provozu• analýza řešených problémových situací systémů a aplikací s přímou vazbou na APV a návrh opatření pro jejich eliminaci• návrh řešení dalších požadavků Objednatele <p>Výše uvedené skutečnosti a bohaté zkušenosti Uchazeče dávají Zadávateli garanci, že řízení dodávek činností „Expertní podpora APV“ (společně s činností „Administrace a správa APV v produkčním prostředí“) Uchazečem bude plně v souladu s požadavky definovanými Zadávatelům v kapitole 2.3 „Technických požadavků a specifikace předmětu plnění“ uvedených v Příloze č. 1 k Rámcové smlouvě</p>
Správa platformy Backend a provozovaných procesních řešení	Podobně jako tomu je u APV zahrnutých do Předmětu plnění, tak také v oblasti procesních řešení na platformě ESB Backend Uchazeč Zadávateli poskytne tým špičkových odborníků, kteří mají velmi podrobnou znalost platformy ESB Backend a na ni provozovaných procesních řešení včetně jejich na další systémy Zadávatel



Název služby	Popis poskytovaných služeb
	<p>Tato unikátní znalost vyplývá z aktivní participace Uchazeče již ve fázi návrhu, vývoji a implementaci jak vlastní platformy ESB Backend, tak zejména díky velmi podrobným znalostem podporovaných procesních procesů, vzájemných závislostí procesních řešení provozovaných na sdílené infrastruktuře, ale i vazeb a závislostí na další systémy a APV Zadavatele, kterým procesní řešení slouží. Jmenovit lze například procesy zpracování a výplaty nemocenského pojištění (NEM WF), zpracování elektronických podání (DIS Systém), podpory pro příjem a odesílání datových zpráv Spisovou službou nebo zpracování exekuční problematiky (EXK WF) nebo podporu pro služby ePortálu (rychlé dotazy, žádosti, řízení pinění InfoDB).</p> <p>Jakýkoli výpadek kteréhokoli z uvedených procesních řešení má za následek přímý dopad na kvalitu a rychlost zpracování, v řadě případů i s přímým dopadem na klienty. Schopnosti pracovníků Uchazeče předcházet nebo v případě výskytu provozních problémů tyto urychleně řešit jsou díky tomu unikátní a dávají Zadavateli jedinečnou kombinaci odborných znalostí a zkušeností s přímou znalostí jeho prostředí a jím využívaných procesních řešení.</p> <p>Pracovníci Uchazeče zajišťující služby v oblasti „Administrace a správa prostředí platformy BizTalk a souvisejících komponent“ tak mají díky expertům zajišťujícím oblast „Expertní podpora provozovaných procesních řešení“ možnost velmi rychle eskalovat jakýkoli provozní problém přesahující standardní provozní operace, mezi něž patří například:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kontrola všech aplikačních serverů - funkčnost služeb, místo na disku, vytížení, error repozitory• Kontrola všech databázových serverů - funkčnost, místo na disku, stav zálohování, vytížení• Kontrola a monitoring BizTalk aplikací• Kontrola počtu instancí a stavu zpracování• Kontrola komunikačního prostředí a web serverů• Kontrola SQL clusteru• Kontrola BizTalk clusteru• Kontrola pravidelného zálohování databázi• Optimalizace datového toku zpracovávaných dat• Protýkatická kontrola BizTalk platformy - kontrola reportu MsgBox Viewer, dehydrovaných a suspendovaných instancí, celková kontrola chodu platformy) <p>na specialisty, kteří se přímo podíleli na návrhu, vývoji a implementaci APV a mají tedy nejlepší předpoklady pro rychlou identifikaci problému bez ohledu na to, zda souvisí výhradně s Předmětem plnění, či se jedná o širší problém zahrnující i další napojení systémy.</p> <p>Pracovníci Uchazeče zajišťující roli expertní podpory provozovaných procesních řešení budou pokrývat zejména následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none">• V případě závady okolních systémů, síťové konektivity apod. provést poté akce - kontrola platformy, obnova komunikace s okolními systémy, v případě potřeby dopracování procesů• Příprava pro případnou odstávku, kontrola platformy a zpracování po ukončení odstávky, obnova komunikace s okolními systémy, v případě potřeby dopracování procesů• Nastavení a dle potřeby i úprava zálohování platformy, měsíční odborná kontrola stavu zálohování, prostředků a zálohovacích prostor

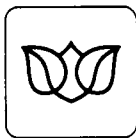


Název služby	Popis poskytování služeb
	<ul style="list-style-type: none">• Řešení jednotlivých problémů hlášených v běžném provozu - dokumenty nepropšány do cílových systémů, prověřování historie, prověřování front, dopracování a opakované zpracování. Vše dle dané dokumentace k jednotlivým procesním řešením• Expertní analýza prostředků platformy v případě výkonových nebo funkčních problémů• Plánování a formulování požadavků na výkon a diskové kapacity na následující období v dostatečném předstihu• Kontrola a oponentura k nově instalovaným procesním řešením nebo k inovovaným stávajícím řešením včetně kontroly a připomínkování dodávané dokumentace• Návrhy optimalizace a změn na základě provozu stávajících řešení• Migrace na vyšší verze OS platformy v případě ukončení podpory stávající verze od Poskytovatele těchto operačních systémů a standardizovaného SW. Podpora při migraci při eventuální změně HW nebo virtualizačního SW <p>Výše uvedené skutečnosti a bohaté zkušenosti Uchazeče dávají Zadavateli garanci, že řízení dodávek činnosti „Expertní podpora provozovaných procesních řešení“ (společně s činnostmi „Administrace a správa prostředí platformy BizTalk a souvisejících komponent“) Uchazečem bude plně v souladu s požadavky definovanými Zadavatelem v kapitole 2.3 „Technických požadavků a specifikace předmětu plnění“ uvedených v Příloze č. 1 k Rámcové smlouvě.</p>

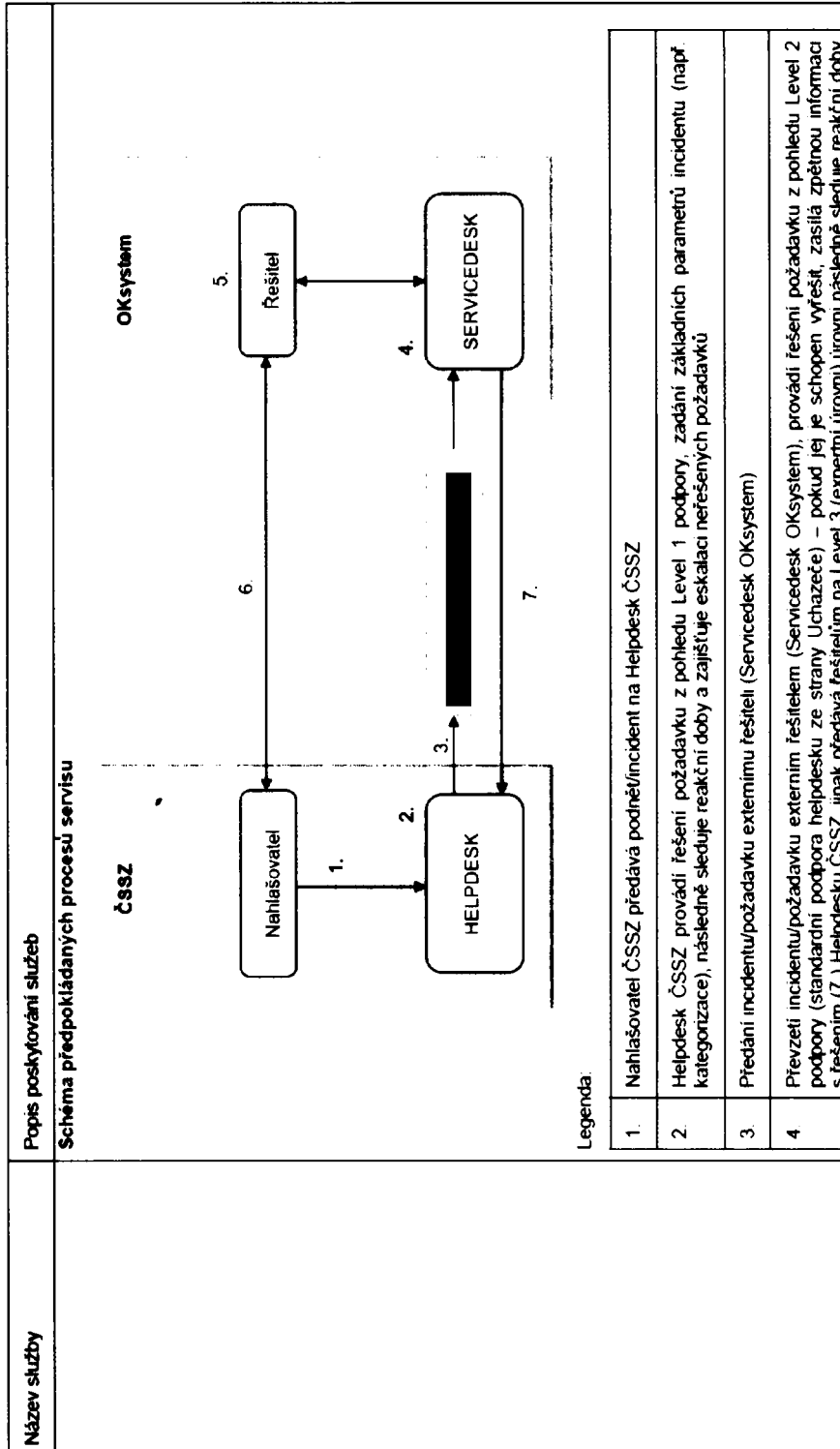
Řízení kvality při poskytování jednotlivých služeb

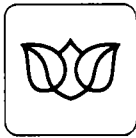
V této části uchazeč popisuje svůj způsob řízení kvality při poskytování všech požadovaných služeb (jednotlivě po službách uvedených v předmětu plnění této veřejné zakázky - čl. 3. ZD). V popisu jsou uvedeny všechny postupy a organizační opatření, které budou používány při řízení kvality požadovaných služeb

Název služby	Popis poskytování služeb
Služba Helpdesku/service desku, reporting a monitoring, provozní deníky	<p>Na základě identifikovaných požadavků předpokládá Uchazeč zajištění servisu prostřednictvím procesů interní metodiky řízení aplikační podpory, která vychází (a plně naplňuje) z rámce ITIL procesů pro řízení servisních služeb v oblasti ICT.</p> <p>Uchazeč je připraven poskytovat tuto službu v souladu s definovanými požadavky Zadavatele a dle interní metodiky Uchazeče, která je uplatňována na dalších projektech spojených s poskytováním obdobných služeb pro orgány státní správy a samosprávy i pro zákazníky z komerční sféry.</p> <p>Pro zajištění úspěšného poskytování služeb aplikační podpory, které budou řešit požadavky uživatelů ČSSZ, jsme na základě zadávací dokumentace připravili návrh přehledu definice pojmů souvisejících s poskytováním služeb aplikační podpory tak, aby byla vyjádřena shoda v jejich vnímání ze strany ČSSZ a ze strany OKSystem.</p>

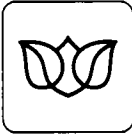


Název služby	Popis poskytování služeb
	<p>V rámci zajištění požadované úrovně služeb předpokládáme definování následujících procesů aplikační podpory</p> <p>Helpdesk ČSSZ</p> <ul style="list-style-type: none">o Přijetí požadavkuo Zpracování požadavkuo Kategorizace hlášených vado Vyhodnocení a předání chyby k opravěo Nastavení reakční dobyo Automatická kontrola garantovaných termínůo Eskalace nevyřešených požadavkůo Komunikace se Servicedeskem OKsystemo Určování plnění SLA <p>Service Desk OKsystem</p> <ul style="list-style-type: none">o Přijetí požadavkuo Zpracování požadavkuo Vyhodnocení zadané kategorizace hlášených vado Vyhodnocení a předání chyb k opravěo Nastavení reakční dobyo Automatická kontrola garantovaných termínůo Eskalace nevyřešených požadavkůo Komunikace s Helpdeskem ČSSZ

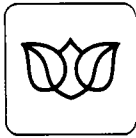




Název služby	Popis poskytování služeb
	a zajišťuje eskalaci neřešených požadavků
5.	Řešitel na Level 3 (expertní úroveň) úrovni řeší požadavek/incident s ohledem na jeho stanovené priority/kritéria, aktualizuje stav řešení požadavku v ServiceDesku OKSystem
6.	V případě potřeby Řešitel komunikuje i s Nahlásovatелеm ze strany ČSSZ
7.	Po vyřešení požadavku předává ServiceDesk OKSystem informaci Helpdesku ČSSZ o odstranění chyby, její příčině, tímto způsobem jsou případně průběžně předávány i vyžádané doplňující informace k předanému incidentu/požadavku
	<p>V případě zájmu ze strany ČSSZ je Uchazeč připraven realizovat i vyšší míru integrace mezi Helpdeskem ČSSZ a ServiceDeskem OKSystem, než je uvedena na tomto schématu.</p> <p>Uchazeč využívá pro podporu evidence požadavků a služeb k poskytovaným produktům a informačním systémům software VisionFlow (VisionProject) od společnosti Visionera AB. Jedná se servicedeskový systém, který umožňuje zpracování celého životního cyklu požadavků přijatých k řešení, je dobře konfigurovatelný a otevířený ke spolupráci s dalším softwarem, takže případnou širší integraci s Helpdeskem ČSSZ, např. rozhraním prostřednictvím webových služeb, lze snadno realizovat. Uchazeč je připraven poskytovat služby ServiceDesku i v režimu 24/7.</p> <p>Upřesňující informace o systému: http://www.visionproject.se/</p> <p>Pracoviště ServiceDesk OKSystem slouží pro zajištění převzetí strukturovaných požadavků k řešení od Helpdesku ČSSZ, souvisejících s provozem a funkcími dodaného řešení.</p> <p>ServiceDesk OKSystem automatizovaně převezme požadavek k řešení a pracovník ServiceDesku po jeho zaevidování v rámci interního procesu potvrdí ČSSZ zadáním způsobem zahájení řešení požadavku, a to v lhůtách dle navrženého SLA. Součástí hlášení incidentu/požadavku je určení jeho kategorie, které provede Zadavatel. Tato prvotní priorita může být následně změněna dohodou mezi odpovědnými pracovníky obou stran</p> <p>Uchazeč bude na sledování dodržení parametrů SLA a dalších dodatečných metrik připravovat podklady za určené období na základě informací z Helpdesku ČSSZ a ServiceDesk OKSystem, které byly vzájemně potvrzeny jako událost daného typu</p> <p>Parametry SLA v rámci běžného provozu, Systému budou sledovány automatickým monitorovacím nástrojem, který pomocí standardizovaných monitorovacích prostředků zajistí dohled všech komponent dodaného Systému.</p> <p>Žádný ticket v ServiceDesku OKSystem nebude uzavřen bez předchozího schválení ze strany ČSSZ, že problém/požadavek daného ticketu je vyřešen.</p>

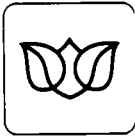


<p>Název služby</p>	<p>Popis poskytování služeb</p> <p>Za každý kalendářní měsíc bude ze strany Uchazeče připravena k projednání a odsouhlasení ze strany Zadavatele zpráva o provozované infrastruktuře, s přehledem prováděných činností, změn a plnění SLA za uplynulé období. Tento protokol bude sloužit k akceptaci poskytovaných služeb a zároveň bude přílohou k faktuře za příslušné zúčtovací období. Zároveň bude na měsíční bázi zpracována statistika řešených událostí z Helpdesku.</p> <p>Uchazeč předpokládá, že ČSSZ bude informovat o výpadech, problémech a potížích v rámci IIS ČSSZ, které by mohly mít souvislost s nahlášeným problémem (např. výkonové problémy na CDU, síťové infrastrukturu apod.)</p> <p>V rámci těchto činností bude zajištěno provádění potřebných změn a úpravy zdrojových kódů, které jsou nutné při řešení provozních incidentů na základě plánu oprav do jednotlivých aplikačních balíčků. V evidenci opravovaných chyb bude vždy uvedeno, co bylo příčinou dané chyby, jakým způsobem byla chyba opravena a kdo a jakým způsobem provedl následný test. Každá oprava bude směřována tak, aby v maximální možné míře kromě opravy následku zároveň řešila i příčinu dané chyby a pro příští období zajistila eliminaci této chyby nebo maximální omezení jejího opakovaného výskytu.</p> <p>Veškeré opravné verze aplikací budou vyvíjeny při dodržování standardů vývoje ČSSZ a připravovány v souladu s pravidly release managementu ČSSZ, včetně aktualizace příslušné dokumentace.</p> <p>Jednotlivé činnosti jsou prováděny v souladu s normou ČSN EN ISO 9001 - Management kvality, ISMS ISO/IEC 27001 - Bezpečnost informací a doporučených konceptů a postupů Information Technology Infrastructure Library (ITIL).</p> <p>O všech administrátorských zásazích, provozních událostech, prováděných testech se provádí předepsané záznamy. Dokumentace je doplněna událostmi z monitoringu.</p> <p>Výše uvedené skutečnosti a bohaté zkušenosti Uchazeče dávají Zadavateli garanci, že řízení kvality při poskytování činnosti „Služby Helpdesku/service-desku, reporting a monitoring, provozní deníky“ Uchazečem bude plně v souladu s požadavky definovanými Zadavatelem v kapitole 2.1.1 „Technických požadavků a specifikace předmětu plnění“ uvedených v Příloze č. 1 k Rámcové smlouvě.</p>
<p>Patch Management</p>	<p>Instalace aktualizací se provádí dle popsaného procesu, kdy se nejprve studují dostupné aktualizace (včetně provozní dokumentace), následně se provádí testovací instalace a ověřování funkčnosti a teprve poté se provádí instalace na provozní systémy (dle dokumentu Plan nasazení do produkčního prostředí). Všechny činnosti jsou zabezpečovány v souladu s platnými standardy Zadavatele.</p> <p>Bohaté zkušenosti Uchazeče dávají Zadavateli garanci, že řízení kvality při poskytování činnosti „Patch Management“ Uchazečem bude plně v souladu s požadavky definovanými Zadavatelem v kapitole 2.1.2 „Technických požadavků a specifikace předmětu plnění“ uvedených v Příloze č. 1 k Rámcové smlouvě.</p>
<p>Služby provozu a expertní podpory systémového</p>	<p>Základní rámce pro provozování (a tvorbu) softwarových aplikací v podnikovém IT prostředí využívané Uchazečem jsou Microsoft Operation Framework (MOF), http://www.microsoft.com/mof) a Microsoft Solution Framework (MSF), http://www.microsoft.com/msf).</p>



Název služby výbavení serverů	<p data-bbox="325 441 368 1570">Popis poskytovaných služeb</p> <p data-bbox="368 441 416 1570">Tyto principy (s ohledem na Předmět plnění pak zejména MOF) budou využívány i pro kvalitní zajištění řízení kvality dodávky činnosti „Služby provozu a expertní podpory systémového vybavení serverů“.</p> <p data-bbox="416 441 555 1570">Jedná se o celosvětově uznávaný konzistentní a procesně orientovaný rámec zkušenosti a praktik pro oblast IT Service Managementu – ITIL (Information Technology Infrastructure Library), společně s mnoha stávajícími zkušenostmi, byl pro společnost Microsoft základem pro praktickou implementaci, která byla formalizována v roce 1999 pod názvem Microsoft Operation Framework (MOF). Velmi důkladně propracovaná část konkrétních praktik a návodů zabývajících se tvorbou softwaru byla uveřejněna již v roce 1993 pod názvem Microsoft Solution Framework (MSF) a vychází ze zkušenosti samotné společnosti Microsoft, konzultantů společnosti Microsoft a mnoha tisíc partnerských firem tvořících softwarové aplikace.</p> <p data-bbox="555 441 635 1570">Na rozdíl od obecných popisných schémat ITIL jsou MOF/MSF metodiky řízení založené na konkrétních doporučeních v oblasti IT, mají být procesy implementovány a řízeny. Obě metodiky jsou úzce spjaty se softwarovými aplikacemi, ale zejména MOF najde uplatnění i v ostatních segmentech podnikové infrastruktury.</p> <p data-bbox="635 441 735 1570">Metodiky MOF i MSF obecně vycházejí z vize neustálého koloběhu zlepšování IT služeb a schopností plnit aktivně aktuální požadavky, která je označována jako IT life cycle – Životní cyklus IT služeb a projektů. Dle tohoto pohledu je IT organizace ideálně ve stavu neustálého vylepšování svých služeb projektů a produktů. Pro podporu a dosažení kontinuálního rozvoje poskytují metodiky, procesně orientované návody, nástroje a příklady s vazbou na konkrétní pracovníky v jednotlivých týmech.</p> <p data-bbox="735 441 804 1570">Kombinací Microsoft Operation Frameworku a Microsoft Solutions Frameworku lze implementovat jednotný, ucelený rámec pro správu jejich IT infrastruktury a to od plánování a tvorby řešení, přes jejich nasazení a provozování až po podporu. I když lze oba rámce zcela oddělit, jsou MSF a MOF vytvořeny tak, aby navzájem vhodně spolupracovaly a doplňovaly se.</p>
---	---

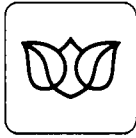


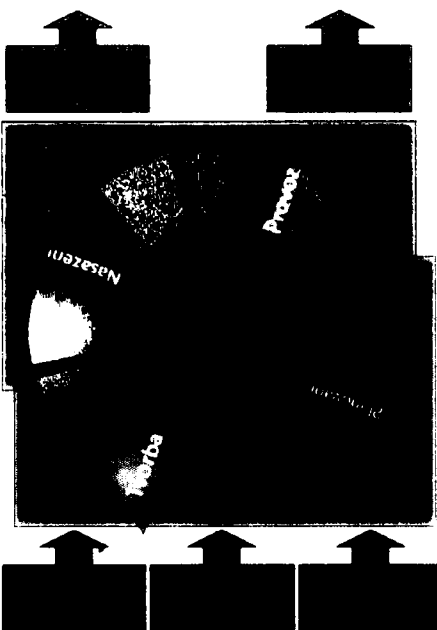


<p>Název služby</p>	<p style="text-align: center;">Obchodní požadavky</p> <p style="text-align: center;">Dodávka služeb</p> <p style="text-align: center;"><i>Životní cyklus IT služeb a projektů* a pozice Microsoft Operation Framework a Microsoft Solution Framework</i></p> <p>Uchazeč bude primárně dbát o to, aby jakýkoli úpravám v produkčním prostředí předcházezy důkladné testy v neprodukčních prostředí za participace všech subjektů, kterých se prováděná úprava může týkat. Úpravy systémového vybavení serverů budou Uchazečem navrhovány a následně nasazovány pouze na základě doporučení výrobce a po zralé úvaze o nezbytnosti implementace úpravy do prostředí Zadávatel. Po akceptaci úprav v neprodukčních prostředích Uchazeč během implementace a po nasazení těchto úprav zvýší úroveň dohledu, aby jakýkoli potenciální problém vyvolaný touto úpravou (i ve vazbě na napojené nebo závislé systémy) byl co nejrychleji identifikován a eliminován. V krajním případě může být implementace úpravy i odvolána a systém uveden do původního stavu.</p> <p>Uchazeč bude zajišťovat instalaci nových verzí i požadovaných úprav systémového vybavení serverů dle pokynů příslušné dokumentace výrobce. Pokud by dle odborného názoru Uchazeče úprava ohrožovala ostatní řešení nebo jiným způsobem ohrožovala zpracování doporučí Uchazeč Zadávateli (v tomto případě zástupcem odborem provozu IT) úpravu až do vyřešení rozporu (daného například nesouladem verzí systémového vybavení serverů a návazných technologií) nenasazovat do produkčního prostředí.</p> <p>Výše uvedené skutečnosti a bohaté zkušenosti Uchazeče dávají Zadávateli garanci, že řízení kvality při poskytování činnosti „Služby</p>
---------------------	---



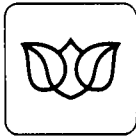
Název služby	Popis poskytovaných služeb
Expertní podpora APV	<p>provozu a expertní podpory systémového vybavení serverů" Uchazečem bude plně v souladu s požadavky definovanými Zadavatelem v kapitole 2.2 „Technických požadavků a specifikace předmětu plnění“ uvedených v Příloze č. 1 k Rámcové smlouvě</p> <p>Základní rámce pro provozování (a tvorbu) softwarových aplikací v podnikovém IT prostředí využívané Uchazečem jsou Microsoft Operation Framework (MOF, http://www.microsoft.com/mof) a Microsoft Solution Framework (MSF, http://www.microsoft.com/msf). Tyto principy (s ohledem na Předmět plnění pak zejména MOF) budou využívány i pro kvalitní zajištění řízení kvality dodávky činnosti „Správa platformy Backend a provozovaných procesních řešení“.</p> <p>Jedná se o celosvětově uznávaný konzistentní a procesně orientovaný rámec zkušenosti a praktik pro oblast IT Service Managementu – ITIL (Information Technology Infrastructure Library), společně s mnoha stávajícími zkušenostmi, byl pro společnost Microsoft základem pro praktickou implementaci, která byla formalizována v roce 1999 pod názvem Microsoft Operation Framework (MOF). Velmi důkladně zpracovaná část konkrétních praktik a návodů zabývajících se tvorbou softwaru byla uveřejněna již v roce 1993 pod názvem Microsoft Solution Framework (MSF) a vychází ze zkušenosti samotné společnosti Microsoft, konzultantů společnosti Microsoft a mnoha tisíc partnerských firem tvořících softwarové aplikace</p> <p>Na rozdíl od obecných popisných schémat ITIL jsou MOF/MSF metodiky řízení založené na konkrétních doporučeních v oblasti IT, mají být procesy implementovány a řízeny. Obě metodiky jsou úzce spjaté se softwarovými aplikacemi, ale zejména MOF napde uplatnění i v ostatních segmentech podniku infrastruktury</p> <p>Metodiky MOF i MSF obecně vycházejí z vize neustálého koloběhu zlepšování IT služeb a schopnosti plnit aktivně aktuální požadavky, která je označována jako IT life cycle – Životní cyklus IT služeb a projektů. Dle tohoto pohledu je IT organizace ideálně ve stavu neustálého vyřešování svých služeb projektů a produktů. Pro podporu a dosažení kontinuálního rozvoje poskytují metodiky procesně orientované návody, nástroje a příklady s vazbou na konkrétní pracovníky v jednotlivých týmech.</p> <p>Kombinací Microsoft Operation Frameworku a Microsoft Solutions Frameworku lze implementovat jednotný, ucelený rámec pro správu jejich IT infrastruktury a to od plánování a tvorby řešení, přes jejich nasazení a provozování až pro podporu. I když lze oba rámce zcela oddělit, jsou MSF a MOF vytvořeny tak, aby navzájem vhodně spolupracovaly a doplňovaly se.</p>



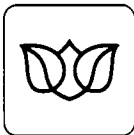
Název služby	Popis poskytování služeb
	<p data-bbox="430 1366 766 1411">Obchodní požadavky</p>  <p data-bbox="478 672 734 716">Dodávka služeb</p> <p data-bbox="845 560 877 1523"><i>„Životní cyklus IT služeb a projektů“ a pozice Microsoft Operatori Framework a Microsoft Solution Framework.</i></p> <p data-bbox="885 459 997 1624">Uchazeč bude primárně dbát o to, aby jakýkoli úpravám v produkčním prostředí předcházely důkladné testy v neprodukčních prostředí za participace všech subjektů, kterých se prováděná úprava může týkat. Po akceptaci úprav v neprodukčních prostředích Uchazeč během implementace a po nasazení těchto úprav zvýší úroveň dohledu, aby jakýkoli potenciální problém vyvolaný touto úpravou (i ve vazbě na napojené nebo závislé systémy) byl co nejdříve identifikován a eliminován. V krajním případě může být implementace úpravy i odvolána a systém uveden do původního stavu.</p> <p data-bbox="1005 459 1125 1624">Uchazeč bude zajišťovat instalaci nových verzí i požadovaných úprav APV dle pokynů příslušné dokumentace dodavatele APV. Dokumentaci bude mít k připomínce a k opočetí. Pokud dle odborného názoru Uchazeče bude úprava nebo nové APV ohrožovat ostatní řešení nebo jiným způsobem ohrožovat zpracování, doporučí Zadavatel (v tomto případě zástupnému odborem provozu IT) odmítnout nasazení takové úpravy do produkčního prostředí a vyvolat příslušné jednání se subjektem, který dotčenou úpravu APV nebo nové APV dodal.</p> <p data-bbox="1133 459 1204 1624">Výše uvedené skutečnosti a bohaté zkušenosti Uchazeče dávají Zadavateli garanci, že řízení kvality při poskytování činnosti „Správa platformy Backend a provozovaných procesních řešení“ Uchazečem bude plně v souladu s požadavky definovanými Zadavatelem v kapitole 2.3 „Technických požadavků a specifikace předmětu plnění“ uvedených v Příloze č. 1 k Rámcové smlouvě.</p>



Název služby	Popis poskytování služeb
Správa platformy Backend a provozovaných procesních řešení	<p>Základní rámec pro provozování (a tvorbu) softwarových aplikací v podnikovém IT prostředí využívané Uchazečem jsou Microsoft Operation Framework (MOF, http://www.microsoft.com/mol) a Microsoft Solution Framework (MSF, http://www.microsoft.com/msf). Tyto principy (s ohledem na Předmět plnění pak zejména MOF) budou využívány i pro kvalitní zajištění řízení kvality dodávky činnosti „Správa platformy Backend a provozovaných procesních řešení“.</p> <p>Jedná se o celosvětově uznávané konzistentní a procesně orientovaný rámec zkušenosti a praktik pro oblast IT Service Managementu – ITIL (Information Technology Infrastructure Library), společně s mnoha stávajícími zkušenostmi, byl pro společnost Microsoft základem pro praktickou implementaci, která byla formalizována v roce 1999 pod názvem Microsoft Operation Framework (MOF). Velmi důkladně propracovaná část konkrétních praktik a návodů zabývající se tvorbou softwaru byla uveřejněna již v roce 1993 pod názvem Microsoft Solution Framework (MSF) a vychází ze zkušenosti samotné společnosti Microsoft, konzultantů společnosti Microsoft a mnoha tisíc partnerských firem tvořících softwarové aplikace.</p> <p>Na rozdíl od obecných popisných schémat ITIL jsou MOF/MSF metodiky řízení založené na konkrétních doporučeních v oblasti IT, mají být procesy implementovány a řízeny. Obě metodiky jsou úzce spjaty se softwarovými aplikacemi, ale zejména MOF napde uplatnění i v ostatních segmentech podnikové infrastruktury.</p> <p>Metodiky MOF i MSF obecně vycházejí z vize neustálého koloběhu zlepšování IT služeb a schopnosti plnit aktivně aktuální požadavky, která je označována jako IT life cycle – Životní cyklus IT služeb a projektů. Dle tohoto pohledu je IT organizace ideálně ve stavu neustálého vylepšování svých služeb projektů a produktů. Pro podporu a dosažení kontinuálního rozvoje poskytují metodiky, procesně orientované návody, nástroje a příklady s vazbou na konkrétní pracovníky v jednotlivých týmech.</p> <p>Kombinací Microsoft Operation Frameworku a Microsoft Solutions Frameworku lze implementovat jednotný, ucelený rámec pro správu jejich IT infrastruktury a to od plánování a tvorby řešení, přes jejich nasazení a provozování až pro podporu. I když lze oba rámce zcela oddělit, jsou MSF a MOF vytvořeny tak, aby navzájem vhodně spolupracovaly a doplňovaly se.</p>



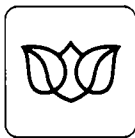
<p>Název služby</p>	<p style="text-align: center;">Popis poskytování služeb</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p style="text-align: center;"><i>„Životní cyklus IT služeb a projektů“ a pozice Microsoft Operation Framework a Microsoft Solution Framework</i></p> <p>Uchazeč bude primárně dbát o to, aby jakýkoli úpravám v produkčním prostředí předcházely důkladné testy v neprodukčních prostředí za participace všech subjektů, kterých se prováděná úprava může týkat. Po akceptaci úprav v neprodukčních prostředích Uchazeč během implementace a po nasazení těchto úprav zvýší úroveň dohledu, aby jakýkoli potenciální problém vyvolaný touto úpravou (i ve vazbě na napojené nebo závislé systémy) byl co nejpřesněji identifikován a eliminován. V krajním případě může být implementace úpravy i odvolána a systém uveden do původního stavu.</p> <p>Uchazeč bude zajišťovat instalaci nových verzí i požadovaných úprav procesních řešení dle pokynů příslušné dokumentace dodavatele procesního řešení. Dokumentaci bude mít k dispozici a k oponentuře. Pokud dle odborného názoru Uchazeče bude úprava nebo nové procesní řešení ohrožovat ostatní řešení nebo jiným způsobem ohrožovat zpracování, doporučí Zadavateli (v tomto případě zastoupenému odborem provozu IT) odmítnout nasazení takové úpravy do produkčního prostředí a vyvolat příslušné jednání se subjektem, který dotčenou úpravu procesního řešení nebo nové procesní řešení dodal.</p> <p>Výše uvedené skutečnosti a bohaté zkušenosti Uchazeče dávají Zadavateli garanci, že řízení kvality při poskytování činnosti „Správa platformy Backend a provozovaných procesních řešení“ Uchazečem bude plně v souladu s požadavky definovanými Zadavatelem v kapitole 2.3 „Technických požadavků a specifikace předmětu plnění“ uvedených v Příloze č. 1 k Rámcové smlouvě.</p>
---------------------	---



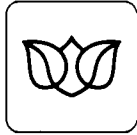
Požadavky na součinnost zadavatele při poskytování jednotlivých služeb

V této části uchazeč specifikuje svoje požadavky na součinnost zadavatele při poskytování všech požadovaných služeb (jednotlivě po službách uvedených v předmětu plnění této veřejné zakázky - čl. 3. ZD). Ze specifikace je zřejmé, co bude věcným obsahem součinnosti, v jaké fázi respektive při jaké činnosti poskytování příslušné služby má být součinnost poskytována a od jaké role, kterou budou zaslávat pracovníci zadavatele, bude součinnost požadována

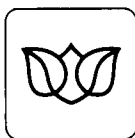
Název služby	Popis poskytování služeb
Služba Helpdesku/service desku, reporting a monitoring, provozní deníky	<p>Uchazeč předpokládá součinnost Zadavatele v následujících oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none">• vzdálený přístup do systémového prostředí Zadavatele pro pracovníky Uchazeče• přístup do systémů systémového a procesního monitoringu Zadavatele• případná úprava monitorovacího SW dle požadavků Uchazeče a zasilání výstupů• zabezpečení HW a SW vybavení v integračním, testovacím a produkčním prostředí Zadavatele• správa, administrace a provozování produkčního, testovacího a školicího a integračního prostředí včetně příslušné komunikační infrastruktury• jmenování vedoucího projektu (garanta) a členů realizačního týmu aplikační podpory a jejich uvolnění pro práci v rozsahu nezbytném pro plnění úkolů vyplývajících z jejich role• dostupnost těchto pracovníků pro práci v rámci projektu v rozsahu nezbytném pro plnění úkolů vyplývajících z jejich role• vybavení těchto pracovníků nezbytnou odpovědností a ji odpovídajícími pravomocemi• organizace spolupráce všech subdodavatelů neřízených Uchazečem• spolupráce při přípravě podkladů a vyhodnocení zpráv za dané období• zabezpečení služeb Helpdesku ČSSZ a zajištění činnosti služeb podpory na úrovni L1• připomínkování a schvalování výstupů Uchazeče v přiměřených termínech a lhůtách, aby bylo zabezpečeno dodržení stanovených SLA• umožnění vstupu a pohybu v prostorách ČSSZ pracovníkům uchazeče v rozsahu nezbytném pro poskytování plnění• distribuce relevantních výstupů plnění na jednotlivé lokality Zadavatele• podpora při identifikaci příčin zjištěných chyb a při jejich odstraňování, zajištění potřebných logů a chybových hlášení• poskytování jednotlivými prvky infrastruktury• řešení chyb a odstranění jejich příčin v případě zavinění třetí stranou. <p>Pro zabezpečení součinnosti v uvedené oblasti předpokládá uchazeč součinnost především ze strany pracovníků odboru provozu informačních a komunikačních technologií. V oblasti řešení požadavků v rámci služby Helpdesku/service desku předpokládáme možnou</p>



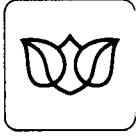
	<p>potřebu součinnosti i ze strany pracovníků odboru koncepce, systémové integrace a koordinace a pracovníků odboru implementace aplikací programového vybavení.</p> <p>Uchazeč předpokládá součinnost Zadavatele v následujících oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> • proaktivní informování o plánovaných odstávkách datových center nebo dílčích odstávkách integrovaných systémů • proaktivní informování o plánovaných změnách v oblasti infrastruktury nebo změnách vyvolaných úpravami integrovaných systémů • poskytnutí nezbytné podpory pro implementaci platformy pro provoz integračních řešení pro všechny platformy využívané technologie (BizTalk Server, SQL Server, Windows Server) včetně zajištění instalace systémového vybavení serverů zahrnutých do Předmětu plnění a dostupnosti instalačních zdrojů pro platformou využívaný standardní software • schválení nezbytných provozních odstávek ve vazbě na implementaci úprav infrastruktury nebo procesních řešení/APV zahrnutých do Předmětu plnění • poskytnutí infrastrukturní podpory pro implementaci pro všechny využívané technologie (vmware, Windows Server, diskové pole, AAA apod.) • vzdálený přístup do systémového prostředí Zadavatele pro pracovníky Uchazeče • přístup do systémů systémového a procesního monitoringu Zadavatele • jmenování vedoucího projektu (garanta) a členů realizačního týmu aplikační podpory a jejich uvolnění pro práci v rozsahu nezbytném pro plnění úkolů vyplývajících z jejich role • dostupnost těchto pracovníků pro práci v rámci projektu v rozsahu nezbytném pro plnění úkolů vyplývajících z jejich role • vybavení těchto pracovníků nezbytnou odpovědností a jí odpovídajícími pravomocemi • organizace spolupráce všech subdodavatelů neřízených Uchazečem • připomínkování a schvalování výstupů Uchazeče v přiměřených termínech a lhůtách, aby bylo zabezpečeno dodržení stanovených SLA • umožnění vstupu a pohybu v prostorách ČSSZ pracovníkům uchazeče v rozsahu nezbytném pro poskytování plnění • distribuce relevantních výstupů plnění na jednotlivé lokality Zadavatele • podpora při identifikaci příčin zjištěných chyb a při jejich odstraňování, zajištění potřebných logů a chybových hlášení • poskytování jednotlivými prvky infrastruktury • řešení chyb a odstranění jejich příčin v případě zavinění třetí stranou <p>Pro zabezpečení součinnosti v uvedené oblasti předpokládá uchazeč součinnost ze strany pracovníků odboru provozu informačních a komunikačních technologií.</p>
<p>Služby provozu a expertní podpory systémového</p>	<p>Uchazeč předpokládá součinnost Zadavatele v následujících oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> • proaktivní informování o plánovaných odstávkách datových center nebo dílčích odstávkách integrovaných systémů



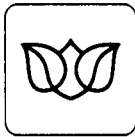
vybavení serverů	<ul style="list-style-type: none">• proaktivní informování o plánovaných změnách v oblasti infrastruktury nebo změnách vyvolaných úpravami integrovaných systémů• poskytnutí nezbytné podpory pro implementaci platformy pro provoz integračních řešení pro všechny platformy využívané technologie (BizTalk Server, SQL Server, Windows Server) včetně zajištění instalace systémového vybavení serverů zahrnutých do Předmětu plnění a dostupnosti instalačních zdrojů pro platformou využívaný standardní software• schválení nezbytných provozních odstávek ve vazbě na implementaci úprav infrastruktury nebo procesních řešení/APV zahrnutých do Předmětu plnění• poskytnutí infrastrukturní podpory pro implementaci pro všechny využívané technologie (vmware, Windows Server, diskové pole, AAA apod.)• vzdálený přístup do systémového prostředí Zadavatele pro pracovníky Uchazeče• přístup do systémů systémového a procesního monitoringu Zadavatele• zprostředkování součinnosti případných ostatních dodavatelů integrovaných systémů při konfiguraci a zprovoznění úprav infrastruktury nebo procesních řešení ve všech prostředích Zadavatele• zajištění technologické podpory pro implementaci úprav infrastruktury a zejména nových procesních řešení/APV zahrnutých do Předmětu plnění od útvárů Zadavatele zajišťujících provoz, a to ve všech prostředích Zadavatele• zprostředkování součinnosti případných ostatních dodavatelů integrovaných systémů v souvislosti se změnami vyvolanými jak ze strany procesních řešení/APV zahrnutých do Předmětu plnění, tak ze strany integrovaných systémů• aktivní testování úprav infrastruktury nebo procesních řešení/APV zahrnutých do Předmětu plnění v neprodukcích prostředích ze strany Zadavatele• poskytování zpětné vazby o průběhu a výsledcích testů v neprodukcích prostředích• jmenování vedoucího projektu (garanta) a členů realizačního týmu aplikační podpory a jejich uvolnění pro práci v rozsahu nezbytném pro plnění úkolů vyplývajících z jejich role• dostupnost těchto pracovníků pro práci v rámci projektu v rozsahu nezbytném pro plnění úkolů vyplývajících z jejich role• vybavení těchto pracovníků nezbytnou odpovědností a jí odpovídajícími pravomocemi• organizace spolupráce všech subdodavatelů neřazených Uchazečem• připomínkování a schvalování výstupů Uchazeče v příměřených termínech a lhůtách, aby bylo zabezpečeno dodržení stanovených SLA• umožnění vstupu a pohybu v prostorách ČSSZ pracovníkům uchazeče v rozsahu nezbytném pro poskytování plnění• distribuce relevantních výstupů plnění na jednotlivé lokality Zadavatele• podpora při identifikaci příčin zjištěných chyb a při jejich odstraňování, zajištění potřebných logů a chybových hlášení• poskytování jednotlivými prvky infrastruktury• řešení chyb a odstranění jejich příčin v případě zavinění třetí stranou <p>Pro zabezpečení součinnosti v uvedené oblasti předpokládá uchazeč součinnost ze strany pracovníků odboru provozu informačních a komunikačních technologií.</p>
------------------	---



Expertní podpora APV	<p>Uchazeč předpokládá součinnost Zadavatele v následujících oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none">• proaktivní informování o plánovaných odstávkách datových center nebo dílčích odstávkách integrovaných systémů• proaktivní informování o plánovaných změnách v oblasti infrastruktury nebo změnách vyvolaných úpravami integrovaných systémů• poskytnutí nezbytné podpory pro implementaci platformy pro provoz integračních řešení pro všechny platformy využívané technologie (BizTalk Server, SQL Server) včetně zajištění dostupnosti instalačních zdrojů pro platformy využívané standardní software• schválení nezbytných provozních odstávek ve vazbě na implementaci úprav infrastruktury nebo procesních APV zahrnutých do Předmětu plnění• poskytnutí infrastrukturami podpory pro implementaci pro všechny využívané technologie (vmware, Windows Server, diskové pole, AAA apod.)• vzdálený přístup do systémového prostředí Zadavatele pro pracovníky Uchazeče• přístup do systémů systémového a procesního monitoringu Zadavatele• zprostředkování součinnosti případných ostatních dodavatelů integrovaných systémů při konfiguraci a zprovoznění úprav infrastruktury nebo procesních řešení ve všech prostředích Zadavatele• zajištění technologické podpory pro implementaci úprav infrastruktury a zejména nových procesních APV zahrnutých do Předmětu plnění od útvárů Zadavatele zajišťujících provoz, a to ve všech prostředích Zadavatele• zprostředkování součinnosti případných ostatních dodavatelů integrovaných systémů v souvislosti se změnami vyvolanými jak ze strany procesních APV zahrnutých do Předmětu plnění, tak ze strany integrovaných systémů• aktivní testování úprav infrastruktury nebo procesních APV zahrnutých do Předmětu plnění v neprodukcích prostředích ze strany Zadavatele• poskytování zpětné vazby o průběhu a výsledcích testů v neprodukcích prostředích• jmenování vedoucího projektu (garanta) a členů realizačního týmu aplikační podpory a jejich uvolnění pro práci v rozsahu nezbytném pro plnění úkolů vyplývajících z jejich role• dostupnost těchto pracovníků pro práci v rámci projektu v rozsahu nezbytném pro plnění úkolů vyplývajících z jejich role• vybavení těchto pracovníků nezbytnou odpovědností a ji odpovídajícími pravomocemi• organizace spolupráce všech subdodavatelů nezřízených Uchazečem• připomínkování a schvalování výstupů Uchazeče v priměřených termínech a lhůtách, aby bylo zabezpečeno dodržení stanovených SLA• umožnění vstupu a pohybu v prostorách ČSSZ pracovníkům uchazeče v rozsahu nezbytném pro poskytování plnění• distribuce relevantních výstupů plnění na jednotlivé lokality Zadavatele• podpora při identifikaci příčin zjištěných chyb a při jejich odstraňování, zajištění potřebných logů a chybových hlášení poskytováním jednotlivými prvky infrastruktury• řešení chyb a odstranění jejich příčin v případě zavinění třetí stranou
----------------------	--



<p>Správa platformy Backend a provozovaných procesních řešení</p>	<p>Pro zabezpečení součinnosti v uvedené oblasti předpokládá uchazeč součinnost především ze strany pracovníků odboru provozu informačních a komunikačních technologií. Předpokládáme možnost potřebu součinnosti i ze strany pracovníků odboru koncepce, systémové integrace a koordinace a pracovníků odboru implementace aplikativního programového vybavení.</p> <p>Uchazeč předpokládá součinnost Zadavatele v následujících oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> • proaktivní informování o plánovaných odstávkách datových center nebo dílčích odstávkách integrovaných systémů • proaktivní informování o plánovaných změnách v oblasti infrastruktury nebo změnách vyvolaných úpravami integrovaných systémů • poskytnutí nezbytné podpory pro implementaci platformy pro provoz integračních řešení pro všechny platformy využívané technologie (BizTalk Server, SQL Server) včetně zajištění dostupnosti instalačních zdrojů pro platformu využívaný standardní software • schválení nezbytných provozních odstávek ve vazbě na implementaci úprav infrastruktury nebo procesních řešení zahrnutých do Předmětu plnění • poskytnutí infrastrukturami podpory pro implementaci pro všechny využívané technologie (vmware, Windows Server, diskové pole, AAA apod.) • vzdálený přístup do systémového prostředí Zadavatele pro pracovníky Uchazeče • přístup do systémů systémového a procesního monitoringu Zadavatele • zprostředkování součinnosti případných ostatních dodavatelů integrovaných systémů při konfiguraci a zprovoznění úprav infrastruktury nebo procesních řešení ve všech prostředích Zadavatele • zajištění technologické podpory pro implementaci úprav infrastruktury a zejména nových procesních řešení zahrnutých do Předmětu plnění od útvárů Zadavatele zajišťujících provoz, a to ve všech prostředích Zadavatele • zprostředkování součinnosti případných ostatních dodavatelů integrovaných systémů v souvislosti se změnami vyvolanými jak ze strany procesních řešení zahrnutých do Předmětu plnění, tak ze strany integrovaných systémů • aktivní testování úprav infrastruktury nebo procesních řešení zahrnutých do Předmětu plnění v neproduktivních prostředích ze strany Zadavatele • poskytování zpětné vazby o průběhu a výsledcích testů v neproduktivních prostředích • jmenování vedoucího projektu (garanta) a členů realizačního týmu aplikací podpory a jejich uvolnění pro práci v rozsahu nezbytném pro plnění úkolů vyplývajících z jejich role • dostupnost těchto pracovníků pro práci v rámci projektu v rozsahu nezbytném pro plnění úkolů vyplývajících z jejich role • vybavení těchto pracovníků nezbytnou odpovědností a jí odpovídajícími pravomocemi • organizace spolupráce všech subdodavatelů neřízených Uchazečem • připomínkování a schvalování výstupů Uchazeče v přiměřených termínech a lhůtách, aby bylo zabezpečeno dodržení stanovených SLA • umožnění vstupu a pohybu v prostorách ČSSZ pracovníkům uchazeče v rozsahu nezbytném pro poskytování plnění • distribuce relevantních výstupů plnění na jednotlivé lokality Zadavatele • podpora při identifikaci příčin zjištěných chyb a při jejich odstraňování, zajištění potřebných logů a chybových hlášení
---	---



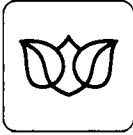
	<p>poskytovaných jednotlivými prvky infrastruktury</p> <ul style="list-style-type: none"> • řešení chyb a odstranění jejich příčin v případě zavinění třetí stranou <p>Pro zabezpečení součinnosti v uvedené oblasti předpokládá uchazeč součinnost odborníků odboru provozu informačních a komunikačních technologií. Předpokládáme možnou potřebu součinnosti i ze strany pracovníků odboru koncepce, systémové integrace a koordinace a pracovníků odboru implementace aplikačního programového vybavení.</p>
--	---

Obsazení týmu podílejícího se na provádění služeb pracovníky s potřebnou odbornou způsobilostí

V této části uchazeč specifikuje, jaké role budou zastávat členové jeho týmu při poskytování všech požadovaných služeb (jednotlivě po službách uvedených v předmětu plnění této veřejné zakázky - čl.3. ZD). Ke každé roli je popsána pracovní naplň při poskytování požadovaných služeb a stanovena minimální úroveň odborné způsobilosti (nejvyšší odborné vzdělání, délka odborné praxe, certifikáty prokazující odbornou kvalifikaci).

V této části je popsáno obsazení týmu podílejícího se na provádění služeb pracovníky s potřebnou odbornou způsobilostí v souladu se zadávací dokumentací. Seznam osob, které se budou podílet na plnění VZ včetně uvedení pozice v týmu, vzdělání a certifikace je uveden v nabídce v kapitole 3.4.2 JIMENNÝ SEZNAM OSOB, KTERÉ SE BUDOU PODÍLET NA PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY.

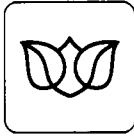
Název služby	Pozice v realizačním týmu	Popis poskytování služeb
Služba Helpdesku/service desku, reporting a monitoring, provozní deníky	Specialista na provoz integračních řešení realizovaných na platformě BizTalk	<p>Role „Specialista na provoz integračních řešení realizovaných na platformě BizTalk“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Služba Helpdesku/service desku, reporting a monitoring, provozní deníky“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním podpory roli „Pracovník Helpdesku Dodavatele“ pro zajištění bezchybného provozu procesních řešení a APV na platformě BizTalk • poskytováním zpětné vazby roli „Pracovník Helpdesku Dodavatele“ o způsobu vyřešení složitějších provozních problémů procesních řešení a APV na platformě BizTalk • poskytováním zpětné vazby zástupcům Zadavatele o způsobu řešení složitějších provozních problémů procesních řešení a APV na platformě BizTalk a vazbách na ostatní systémy a APV zadavatele • poskytováním podpory roli „Pracovník Helpdesku Dodavatele“ v oblasti principů napojení provozovaných systémů, procesních řešení a APV na platformě BizTalk na ostatní systémy a APV Zadavatele a nezbytných kroků ve vztahu k provoznímu zajištění provozovaných systémů, procesních řešení a APV na platformě BizTalk vůči ostatním systémům a APV Zadavatele
Specialista na provozní	Specialista na provozní	Role „Specialista na provozní prostředí platformy BizTalk“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Služba Helpdesku/service desku, reporting a monitoring, provozní deníky“ zejména.



Název služby	Pozice v realizačním týmu	Popis poskytování služeb
	prostředí platformy BizTalk	<ul style="list-style-type: none"> • poskytováním podpory roli „Pracovník Helpdesk Dodavatele“ pro zajištění bezchybného provozu platformy BizTalk • poskytováním zpětné vazby roli „Pracovník Helpdesk Dodavatele“ o způsobu vyřešení složitějších provozních problémů platformy BizTalk • poskytováním zpětné vazby zástupcům Zadavatele o způsobu řešení složitějších provozních problémů na platformy BizTalk a vazbách na ostatní systémy a APV zadavatele • poskytováním podpory roli „Pracovník Helpdesk Dodavatele“ v oblasti principů napojení platformy BizTalk na ostatní systémy a APV Zadavatele a nezbytných kroků ve vztahu k provoznímu zajištění platformy BizTalk vůči ostatním systémům a APV Zadavatele
Specialista pro databáze provozního prostředí platformy BizTalk		<p>Role „Specialista pro databáze provozního prostředí platformy BizTalk“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Služba Helpdesku/service desku, reporting a monitoring, provozní deníky“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním podpory roli „Pracovník Helpdesk Dodavatele“ pro zajištění bezchybného provozu databáze provozního prostředí platformy BizTalk • poskytováním zpětné vazby roli „Pracovník Helpdesk Dodavatele“ o způsobu vyřešení složitějších provozních problémů databáze provozního prostředí platformy BizTalk • poskytováním zpětné vazby zástupcům Zadavatele o způsobu řešení složitějších provozních problémů databázové platformy BizTalk a vazbách na ostatní systémy a APV zadavatele • poskytováním podpory roli „Pracovník Helpdesk Dodavatele“ v oblasti principů napojení databáze provozního prostředí platformy BizTalk na ostatní systémy a APV Zadavatele a nezbytných kroků ve vztahu k provoznímu zajištění databáze provozního prostředí platformy BizTalk vůči ostatním systémům a APV Zadavatele
Specialista platformy Microsoft Windows Server		<p>Role „Specialista platformy Microsoft Windows Server“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Služba Helpdesku/service desku, reporting a monitoring, provozní deníky“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním podpory roli „Pracovník Helpdesk Dodavatele“ pro zajištění bezchybného provozu platformy Microsoft Windows Server • poskytováním zpětné vazby roli „Pracovník Helpdesk Dodavatele“ o způsobu vyřešení složitějších provozních problémů platformy Microsoft Windows Server • poskytováním zpětné vazby zástupcům Zadavatele o způsobu řešení složitějších provozních problémů platformy Microsoft Windows Server a vazbách na ostatní systémy a APV zadavatele • poskytováním podpory roli „Pracovník Helpdesk Dodavatele“ v oblasti principů napojení platformy Microsoft Windows Server na ostatní systémy a APV Zadavatele a nezbytných kroků ve vztahu k provoznímu zajištění platformy Microsoft Windows Server vůči ostatním systémům a APV Zadavatele



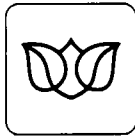
Název služby	Pozice v realizačním týmu	Popis poskytování služeb
	Pracovník Helpdesk Dodavatele	<p>Role „Pracovník Helpdesk Dodavatele“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Služba Helpdesku/service desku, reporting a monitoring, provozní deníky“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním L2 podpory všem pracovníkům Uchazeče a určeným pracovníkům Zadavatele během zajišťování služby helpdesk/service desk, reporting a monitoring, provozní deníky v souladu s definovanými procesy a parametry SLA služby • komunikace se zástupci Zadavatele s cílem zajištění služby helpdesk/service desk, reporting a monitoring, provozní deníky v souladu s definovanými procesy a parametry SLA služby
Patch Management	Specialista na provoz integračních řešení realizovaných na platformě BizTalk	<p>Role „Specialista na provoz integračních řešení realizovaných na platformě BizTalk“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Patch Management“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním podpory pracovníkům Uchazeče v průběhu identifikace patchů vhodných/nezbytných pro implementaci v prostředí Zadavatele • poskytováním zpětné vazby roli o možných dopadech implementace všech zvolených patchů na procesní řešení a APV na platformě BizTalk pracovníkům Uchazeče i zástupcům Zadavatele s ohledem na další napojené systémy a APV • poskytováním podpory pracovníkům Uchazeče pro minimalizaci dopadů patchů s cílem zajištění bezchybného provozu procesních řešení a APV na platformě BizTalk • poskytováním podpory pracovníkům Uchazeče o možných dopadech implementace patchů na platformě BizTalk na ostatní systémy a APV Zadavatele
	Specialista na provozní prostředí platformy BizTalk	<p>Role „Specialista na provozní prostředí platformy BizTalk“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Patch Management“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním podpory pracovníkům Uchazeče v průběhu identifikace patchů BizTalk Server vhodných/nezbytných pro implementaci v prostředí Zadavatele • poskytováním zpětné vazby roli o možných dopadech implementace patchů BizTalk Server na procesní řešení a APV na platformě BizTalk pracovníkům Uchazeče i zástupcům Zadavatele s ohledem na další napojené systémy a APV • poskytováním podpory pracovníkům Uchazeče pro minimalizaci dopadů patchů BizTalk Server s cílem zajištění bezchybného provozu procesních řešení a APV na platformě BizTalk • poskytováním podpory pracovníkům Uchazeče o možných dopadech implementace patchů BizTalk Server na platformě BizTalk na ostatní systémy a APV Zadavatele



Název služby	Pozice v realizačním týmu	Popis poskytování služeb
	Specialista pro databáze provozního prostředí platformy BizTalk	<p>Role „Specialista pro databáze provozního prostředí platformy BizTalk“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Patch Management“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním podpory pracovníkům Uchazeče v průběhu identifikace patchů SQL Server vhodných/nezbytných pro implementaci v prostředí Zadavatele • poskytováním zpětné vazby roli o možných dopadech implementace patchů SQL Server na procesní řešení a APV na platformě BizTalk pracovníkům Uchazeče i zástupcům Zadavatele s ohledem na další napojené systémy a APV • poskytováním podpory pracovníkům Uchazeče pro minimalizaci dopadů patchů SQL Server s cílem zajištění bezchybného provozu procesních řešení a APV na platformě BizTalk • poskytováním podpory pracovníkům Uchazeče o možných dopadech implementace patchů SQL Server na platformě BizTalk na ostatní systémy a APV Zadavatele
	Specialista platformy Microsoft Windows Server	<p>Role „Specialista platformy Microsoft Windows Server“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Patch Management“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním podpory pracovníkům Uchazeče v průběhu identifikace patchů Windows Server vhodných/nezbytných pro implementaci v prostředí Zadavatele • poskytováním zpětné vazby roli o možných dopadech implementace patchů Windows Server na procesní řešení a APV na platformě BizTalk pracovníkům Uchazeče i zástupcům Zadavatele s ohledem na další napojené systémy a APV • poskytováním podpory pracovníkům Uchazeče pro minimalizaci dopadů patchů Windows Server s cílem zajištění bezchybného provozu procesních řešení a APV na platformě BizTalk • poskytováním podpory pracovníkům Uchazeče o možných dopadech implementace patchů Windows Server na platformě BizTalk na ostatní systémy a APV Zadavatele
	Pracovník Helpdesk Dodavatele	<p>Role „Pracovník Helpdesk Dodavatele“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Patch Management“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním L2 podpory všem pracovníkům Uchazeče a určeným pracovníkům Zadavatele během zajišťování služeb v oblasti patch managementu v souladu s definovanými procesy a parametry SLA služby • komunikace se zástupci Zadavatele s cílem zajištění služeb v oblasti patch managementu v souladu s definovanými procesy a parametry SLA služby
Služby provozu a expertní podpory systémového vybavení	Specialista na provoz integračních	<p>Role „Specialista na provoz integračních řešení realizovaných na platformě BizTalk“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Služby provozu a expertní podpory systémového vybavení serverů“ zejména:</p>



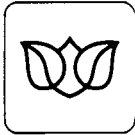
Název služby	Pozice v realizačním týmu	Popis poskytování služeb
serverů	řešení realizovaných na platformě BizTalk	<ul style="list-style-type: none"> • poskytováním expertní podpory všem pracovníkům Uchazezě během zajišťování bezchybného provozu procesních řešení a APV na platformě BizTalk s ohledem na systémové vybavení serverů • poskytováním zpětné vazby všem pracovníkům Uchazezě o způsobu řešení složitějších provozních problémů systémového vybavení serverů • zajištění průběžného přenosu know-how pro zajištění bezchybného provozu systémového vybavení serverů na ostatní pracovníky Uchazezě • komunikace se zástupci Zadavatele s cílem zajištění bezchybného provozu systémového vybavení serverů vůči ostatním systémům a APV Zadavatele
	Specialista na provozní prostředí platformy BizTalk	<p>Role „Specialista na provozní prostředí platformy BizTalk“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Služby provozu a expertní podpory systémového vybavení serverů“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním expertní podpory všem pracovníkům Uchazezě během zajišťování bezchybného provozu platformy BizTalk • poskytováním zpětné vazby všem pracovníkům Uchazezě o způsobu řešení složitějších provozních problémů platformy BizTalk • zajištění průběžného přenosu know-how pro zajištění bezchybného provozu platformy BizTalk na ostatní pracovníky Uchazezě • komunikace se zástupci Zadavatele s cílem zajištění bezchybného provozu platformy BizTalk vůči ostatním systémům a APV Zadavatele
	Specialista pro databáze provozního prostředí platformy BizTalk	<p>Role „Specialista pro databáze provozního prostředí platformy BizTalk“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Služby provozu a expertní podpory systémového vybavení serverů“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním expertní podpory všem pracovníkům Uchazezě během zajišťování bezchybného provozu databáze provozního prostředí platformy BizTalk • poskytováním zpětné vazby všem pracovníkům Uchazezě o způsobu řešení složitějších provozních problémů databáze provozního prostředí platformy BizTalk • zajištění průběžného přenosu know-how pro zajištění bezchybného provozu databáze provozního prostředí platformy BizTalk na ostatní pracovníky Uchazezě • komunikace se zástupci Zadavatele s cílem zajištění bezchybného provozu databáze provozního prostředí platformy BizTalk vůči ostatním systémům a APV Zadavatele
	Specialista	<p>Role „Specialista platformy Microsoft Windows Server“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Služby provozu a</p>



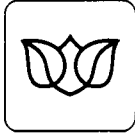
Název služby	Pozice v realizačním týmu	Popis poskytování služeb
	<p>Microsoft Windows Server</p>	<p>experti podpory systémového vybavení serverů¹ zejména</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním expertní podpory všem pracovníkům Uchazeče během zajišťování bezchybného provozu platformy Windows Server • poskytováním zpětné vazby všem pracovníkům Uchazeče o způsobu řešení složitějších provozních problémů platformy Windows Server • zajištění průběžného přenosu know-how pro zajištění bezchybného provozu platformy Windows Server na ostatní pracovníky Uchazeče • komunikace se zástupci Zadavatele s cílem zajištění bezchybného provozu platformy Windows Server vůči ostatním systémům a APV Zadavatele
	<p>Pracovník Helpdesk Dodavatele</p>	<p>Role „Pracovník Helpdesk Dodavatele“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Služby provozu a expertní podpory systémového vybavení serverů“ zejména</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním L2 podpory všem pracovníkům Uchazeče a určeným pracovníkům Zadavatele během zajišťování služby provozu a expertní podpory systémového vybavení serverů v souladu s definovanými procesy a parametry SLA služby • komunikace se zástupci Zadavatele s cílem zajištění služby provozu a expertní podpory systémového vybavení serverů v souladu s definovanými procesy a parametry SLA služby
<p>Expertní podpora APV</p>	<p>Specialista na provoz integračních řešení realizovaných na platformě BizTalk</p>	<p>Role „Specialista na provoz integračních řešení realizovaných na platformě BizTalk“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Expertní podpora APV“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním expertní podpory všem pracovníkům Uchazeče během zajišťování bezchybného provozu procesních řešení a APV na platformě BizTalk s ohledem na APV • poskytováním zpětné vazby všem pracovníkům Uchazeče o způsobu řešení složitějších provozních problémů APV • zajištění průběžného přenosu know-how pro zajištění bezchybného provozu APV na ostatní pracovníky Uchazeče • komunikace se zástupci Zadavatele s cílem zajištění bezchybného provozu APV vůči ostatním systémům a APV Zadavatele
	<p>Specialista na provozní prostředí platformy BizTalk</p>	<p>Role „Specialista na provozní prostředí platformy BizTalk“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Expertní podpora APV“ zejména</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním expertní podpory všem pracovníkům Uchazeče během zajišťování bezchybného provozu procesních řešení a APV na platformě BizTalk s ohledem na produkt BizTalk Server • poskytováním zpětné vazby všem pracovníkům Uchazeče o způsobu řešení složitějších provozních problémů platformy BizTalk



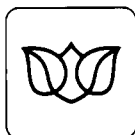
Název služby	Pozice v realizačním týmu	Popis poskytování služeb
		<ul style="list-style-type: none"> • zajištění průběžného přenosu know-how pro zajištění bezchybného provozu platformy BizTalk na ostatní pracovníky Uchazeče • komunikace se zástupci Zadavatele s cílem zajištění bezchybného provozu platformy BizTalk vůči ostatním systémům a APV Zadavatele
	Specialista pro databáze provozního prostředí platformy BizTalk	<p>Role „Specialista pro databáze provozního prostředí platformy BizTalk“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Expertní podpora APV“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním expertní podpory všem pracovníkům Uchazeče během zajišťování bezchybného provozu procesních řešení a APV na platformě BizTalk s ohledem na produkty SQL Server a BizTalk Server • poskytováním zpětné vazby všem pracovníkům Uchazeče o způsobu řešení složitějších provozních problémů databáze provozního prostředí platformy BizTalk • zajištění průběžného přenosu know-how pro zajištění bezchybného provozu databáze provozního prostředí platformy BizTalk na ostatní pracovníky Uchazeče • komunikace se zástupci Zadavatele s cílem zajištění bezchybného provozu databáze provozního prostředí platformy BizTalk vůči ostatním systémům a APV Zadavatele
	Specialista platformy Microsoft Windows Server	<p>Role „Specialista platformy Microsoft Windows Server“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Expertní podpora APV“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním expertní podpory všem pracovníkům Uchazeče během zajišťování bezchybného provozu procesních řešení a APV na platformě BizTalk s ohledem na produkt Windows Server • poskytováním zpětné vazby všem pracovníkům Uchazeče o způsobu řešení složitějších provozních problémů platformy Windows Server • zajištění průběžného přenosu know-how pro zajištění bezchybného provozu platformy Windows Server na ostatní pracovníky Uchazeče • komunikace se zástupci Zadavatele s cílem zajištění bezchybného provozu platformy Windows Server vůči ostatním systémům a APV Zadavatele
	Pracovník Helpdesk Dodavatele	<p>Role „Pracovník Helpdesk Dodavatele“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Expertní podpora APV“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním L2 podpory všem pracovníkům Uchazeče a určeným pracovníkům Zadavatele během zajišťování Expertní podpory APV v souladu s definovanými procesy a parametry SLA služby • komunikace se zástupci Zadavatele s cílem zajištění Expertní podpory APV v souladu s definovanými procesy a parametry SLA služby



Název služby	Pozice v realizačním týmu	Popis poskytování služeb
Správa platformy Backend a provozovaných procesních řešení	Specialista na provoz integračních řešení realizovaných na platformě BizTalk	<p>Role „Specialista na provoz integračních řešení realizovaných na platformě BizTalk“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Správa platformy Backend a provozovaných procesních řešení“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním expertní podpory všem pracovníkům Uchazeče během zajišťování bezchybného provozu procesních řešení a APV na platformě BizTalk s ohledem na APV • poskytováním zpětné vazby všem pracovníkům Uchazeče o způsobu řešení složitějších provozních problémů APV • zajištění průběžného přenosu know-how pro zajištění bezchybného provozu APV na ostatní pracovníky Uchazeče • komunikace se zástupci Zadavatele s cílem zajištění bezchybného provozu APV vůči ostatním systémům a APV Zadavatele
	Specialista na provozní prostředí platformy BizTalk	<p>Role „Specialista na provozní prostředí platformy BizTalk“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Správa platformy Backend a provozovaných procesních řešení“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním expertní podpory všem pracovníkům Uchazeče během zajišťování bezchybného provozu procesních řešení a APV na platformě BizTalk s ohledem na produkt BizTalk Server • poskytováním zpětné vazby všem pracovníkům Uchazeče o způsobu řešení složitějších provozních problémů platformy BizTalk • zajištění průběžného přenosu know-how pro zajištění bezchybného provozu platformy BizTalk na ostatní pracovníky Uchazeče • komunikace se zástupci Zadavatele s cílem zajištění bezchybného provozu platformy BizTalk vůči ostatním systémům a APV Zadavatele
	Specialista pro databáze provozního prostředí platformy BizTalk	<p>Role „Specialista pro databáze provozního prostředí platformy BizTalk“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Správa platformy Backend a provozovaných procesních řešení“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytováním expertní podpory všem pracovníkům Uchazeče během zajišťování bezchybného provozu procesních řešení a APV na platformě BizTalk s ohledem na produkty SQL Server a BizTalk Server • poskytováním zpětné vazby všem pracovníkům Uchazeče o způsobu řešení složitějších provozních problémů databáze provozního prostředí platformy BizTalk • zajištění průběžného přenosu know-how pro zajištění bezchybného provozu databáze provozního prostředí platformy BizTalk na ostatní pracovníky Uchazeče • komunikace se zástupci Zadavatele s cílem zajištění bezchybného provozu databáze provozního prostředí platformy BizTalk vůči ostatním systémům a APV Zadavatele



Název služby	Pozice v realizačním týmu	Popis poskytování služeb
	Specialista platformy Microsoft Windows Server	<p>Role „Specialista platformy Microsoft Windows Server“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Správa platformy Backend a provozovaných procesních řešení“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none">• poskytováním expertní podpory všem pracovníkům Uchazeče během zajišťování bezchybného provozu procesních řešení a APV na platformě BizTalk s ohledem na produkt Windows Server• poskytováním zpětné vazby všem pracovníkům Uchazeče o způsobu řešení složitějších provozních problémů platformy Windows Server• zajištění průběžného přenosu know-how pro zajištění bezchybného provozu platformy Windows Server na ostatní pracovníky Uchazeče• komunikace se zástupci Zadavatele s cílem zajištění bezchybného provozu platformy Windows Server vůči ostatním systémům a APV Zadavatele
	Pracovník Helpdesk Dodavatele	<p>Role „Pracovník Helpdesk Dodavatele“ se bude podílet na poskytování služeb v oblasti „Správa platformy Backend a provozovaných procesních řešení“ zejména:</p> <ul style="list-style-type: none">• poskytováním L2 podpory všem pracovníkům Uchazeče a určeným pracovníkům Zadavatele během zajišťování provozu správy platformy Backend a provozovaných procesních řešení v souladu s definovanými procesy a parametry SLA služby• komunikace se zástupci Zadavatele s cílem zajištění provozu správy platformy Backend a provozovaných procesních řešení v souladu s definovanými procesy a parametry SLA služby



Příloha č. 3 ke smlouvě – „Seznam standardů IKT“

Číslo	Název souboru	Název dokumentu	Verze
1.	std_db_060803_v0.91.doc	Standard databází	0.91
2.	std_inet_1-10.doc	Standard připojení k Internetu	1.10
3.	std_pošta_1-00d.doc	Standard poštovního systému ČSSZ	1.00
4.	std_AD_DNS_DHCP_NTP_1-34.pdf	Standard AD DNS DHCP	1.34
5.	std_AVO1-10.doc	Standard Antivirové ochrany	1.10
6.	Standard systémové konfigurace pracovní stanice 2.20	Standard systémové konfigurace pracovní stanice	2.20
7.	Std_mgmt_v.0.54.doc	Standard Management	0.54
8.	std_metodikavyvoje_apv_1_0_19.doc	Standard metodiky vývoje	1_0_19
9.	std_pravidlareleasemanagementu_apv_1_2_6.pdf včetně formulářů	Předávání APV a release	1_2_6
10.	std_net_1-92d.doc	Standard síťové infrastruktury	1.92d
11.	Programatorskekonvence_1_0_17.doc	Programátorské konvence .NET 2.0, 3.0. a 3.5	1_0_17
12.	BizTalkDevelopmentStandard.v1.00.doc	Standardsy pro tvorbu aplikací pro Microsoft BizTalk server	1.00
13.	AAA_Pozadavky_na_aplikace_v8.doc	Požadavky na nové aplikace při integraci do AAA portálu	8.00
14.	Standard_pro_tvorbu_skriptu_db_Oracle_0_2.doc	Standard pro tvorbu, předávání a spouštění skriptů v databázích Oracle	0.2
15.	CSSZ_DMS_WS_API_DMA_v3_3_131031.doc	API ROZHRANÍ SYSTÉMU DMA: WS_API_DMA - Standard rozhraní pro ukládání dokumentů do DMS	3.3
16.	CSSZ_DU_STD_V011.1.doc	Standard provozu databáze Oracle	1.10
17.	std_srv_0.23.doc	Standard systémové konfigurace aplikačních serverů	0.23
18.	std_PKI.pdf	Standard pro PKI	1.0

Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli aktuální verze výše uvedených standardů v elektronické podobě.

