



Statutární město Zlín

náměstí Míru 12, 760 01 Zlín

jehož jménem jedná: Ing. et Ing. Jiří Korec, primátor

zástupce ve věcech smluvních: Vojtěch Volf, náměstek primátora

zástupce ve věcech technických: [redacted] vedoucí Odboru informatiky Magistrátu města
Zlína (MMZ)

IČO: 00283924

DIČ: CZ00283924

Odpovědný útvar:

Odbor informatiky MMZ

Kontaktní osoba:



(dále jen **Objednatel**)

a

IMPROMAT-COMPUTER s.r.o.

se sídlem: třída Tomáše Bati 5267, 760 01 Zlín

jejímž jménem jedná: [redacted]

ve věcech smluvních: [redacted]

ve věcech technických: [redacted]

IČO: 46992308

DIČ: CZ46992308

Zapsán: v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 8573

Bankovní spojení: [redacted]

Kontaktní osoba: [redacted]

(dále jen **dodavatel**)

(společně dále také jako „Smluvní strany“)

uzavírají tuto

**S M L O U V U
NA ZAJIŠTĚNÍ SPRÁVY ICT**

v rámci veřejné zakázky

„Zajištění provozu a rozvoje ICT“

dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

I.

Úvodní ustanovení

1. Účelem této smlouvy je stanovení závazných podmínek pro poskytování správy informačních a komunikačních technologií (dále jen „ICT“), jako závazkového stavu založeného mezi smluvními stranami z titulu plnění předmětu veřejné zakázky s názvem „Zajištění provozu a rozvoje ICT“, jejíž realizace vyplývá ze zadávacího řízení provedeného v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o veřejných zakázkách“), jejímž zadavatelem je statutární město Zlín.
2. Pro plnění předmětu této smlouvy jsou rovněž závazné všechny dokumenty vztahující se k příslušné veřejné zakázce uvedené shora v odst. 1 tohoto článku, a to zejména zadávací dokumentace, včetně všech příloh vztahujících se na plnění předmětu této smlouvy a dále nabídka dodavatele v předmětném zadávacím řízení.
3. Smluvní strany výslovně sjednávají, že veškerá práva a povinnosti založená touto smlouvou se v souladu s ustanovením § 1746 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění

pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) řídí právní úpravou obsaženou v občanském zákoníku.

4. Dodavatel výslovně prohlašuje, že se seznámil se zadávací dokumentací veřejné zakázky uvedené shora v odst. 1 tohoto článku, a to zejména v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu této smlouvy, přičemž mu nejsou známy žádné nejasnosti či pochybnosti, které by znemožňovaly řádné splnění jeho závazku dle této smlouvy. Dodavatel dále prohlašuje, že disponuje dostatečnými odbornými znalostmi a technickým zázemím nezbytným pro plnění předmětu této smlouvy a že bude tyto kapacity udržovat po celou dobu plnění smlouvy. Objednatel je oprávněn si kdykoliv vyžádat informace a doklady o odbornosti osob, jejichž prostřednictvím je plněno.
5. Dodavatel je srozuměn s tím, že před uzavřením této smlouvy byla komplexní správa prováděna jiným dodavatelem.

II.

Vymezení některých pojmů

Do úpravy této smlouvy je nezbytné zahrnout určité specifické technické pojmy, které budou v dalším textu smlouvy označeny, z důvodu přehlednosti, pouze v jejich zkráceném tvaru, a to dle následující tabulky.

APV	Aplikační programové vybavení
HW	Technické vybavení (hardware)
ICT	Informační a komunikační technologie
IS	Informační systém objednatele
IT	Informační technologie
SLA	Service Level Agreement – přesná specifikace předmětu, okrajových podmínek, měřitelných ukazatelů a způsobu vyhodnocení dodávky služeb
SLM	Service Level Management – řízení smluvního vztahu
SW	Programové vybavení (software)

III.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek dodavatele spočívající v poskytnutí níže uvedeného plnění objednateli a současně závazek objednatele zaplatit dodavateli za řádně poskytnuté plnění v souladu s podmínkami této smlouvy sjednanou cenu.
2. Předmětem plnění dodavatele dle této smlouvy je:
 - a) komplexní zajištění provozu a rozvoje (dále jen „správa“) ICT objednatele po stanovenou dobu;
 - b) poskytnutí dalších služeb v souvislosti se zajištěním správy ICT dle katalogu služeb příloha č. 5 k této smlouvě.
3. Za poskytnutí dalších služeb v souvislosti se zajištěním správy ICT se pro účely této smlouvy rozumí:
 - a) zajištění služby HelpDesku a jeho instalace a migrace nebo naplnění stávajících dat konfigurační databáze. HelpDesk musí splňovat parametry uvedené v příloze č. 5 k této smlouvě.
 - b) trvalá aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace a implementace nástrojů a metodik podporujících procesní model řízení správy ICT a vyhodnocování SLA (včetně zajištění měsíčního předávání výsledků měření plnění SLA);
 - c) konzultační a projektová činnost v souvislosti se správou ICT.
4. Bližší specifikace předmětu plnění a specifikace řešení správy ICT a služeb s ní spojených je uvedena v přílohách této smlouvy.
5. Dodavatel se dále zavazuje zahájit plné poskytování služeb dle této smlouvy nejpozději do 21 dnů po uzavření smlouvy (tzv. přechodné období). Objednatel je povinen mu k takovému převzetí poskytnout veškerou potřebnou součinnost, jakož i zajistit spolupůsobení dodavatele, který obdobné služby poskytoval objednateli před uzavřením této smlouvy. Za plné poskytování služeb se považuje stav, kdy je kompletně naimplementován a nastaven HelpDesk, realizováno propojení na uživatele, včetně školení uživatelů, a zavedeno komplexní měření a vyhodnocování SLA (po dobu trvání přechodného období nebude měřeno a vyhodnocováno SLA, ani nebude uplatněn sankční režim za nedodržení SLA).

IV.

Doba a místo plnění

1. Dodavatel se zavazuje poskytnout objednateli celkové plnění sjednané dle čl. III. této smlouvy, a to v rozsahu a termínech stanovených v přílohách této smlouvy.
2. Místem plnění je sídlo objednatele a jeho další pracoviště, jejichž adresy jsou uvedeny v příloze č. 6 k této smlouvě.

V.

Práva a povinnosti Dodavatele

1. Dodavatel je povinen poskytnout sjednané plnění objednateli řádně a včas v souladu se všemi podmínkami této smlouvy.
2. Dodavatel se v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy zavazuje:
 - a) vykonat veškeré činnosti, ke kterým se zavázal v dohodnutém rozsahu, čase a kvalitě;
 - b) předkládat písemně, minimálně jednou za tři měsíce, objednateli náměty k rozvoji poskytovaných služeb, které mohou vést ke zlepšení funkcionality, výkonu nebo dostupnosti IS objednatel;
 - c) poskytnout potřebnou součinnost třetím stranám, které se podílejí na provozu IS objednatel (zejména dodavatelům služeb komunikační infrastruktury – viz příloha č. 6 k této smlouvě).
3. Dodavatel se dále zavazuje:
 - a) veškeré podklady předané mu objednatel použít pouze pro účely této smlouvy a zabezpečit jejich řádné vrácení objednateli, bude-li to objektivně možné vzhledem k jejich povaze a způsobu použití;
 - b) podklady, informace a výsledky poskytovaných služeb získané při realizaci plnění poskytnout třetím osobám, případně je použít k jiným účelům, pouze na základě písemného souhlasu objednatel a za podmínek jím stanovených.
4. Dodavatel je oprávněn k dílčímu plnění předmětu této smlouvy použít třetí strany (poddodavatele). V tomto případě je dodavatel:
 - a) povinen písemně sdělit objednateli předem identifikační údaje každého poddodavatele, který nebyl uveden v nabídce dodavatele na plnění veřejné zakázky s názvem „Zajištění provozu a rozvoje ICT“ a rozsah dílčího plnění předmětu této smlouvy, ke kterému bude příslušný poddodavatel použit s tím, že k použití takového poddodavatele dodavatele je nutný předchozí písemný souhlas objednatel;
 - b) povinen použít jen takových poddodavatelů, kteří disponují dostatečnými odbornými znalostmi a technickým zázemím nezbytným pro dílčí plnění předmětu této smlouvy; objednatel je oprávněn si kdykoliv vyžádat informace a doklady o odbornosti poddodavatele či osob, jejichž prostřednictvím je plněno;
 - c) odpovědný objednateli za příslušnou část plnění předmětu této smlouvy a dodržování všech podmínek této smlouvy vztahujících se na činnost jakéhokoliv poddodavatele použitého k dílčímu plnění předmětu této smlouvy stejně, jako kdyby příslušnou část plnění předmětu této smlouvy zajišťoval dodavatel sám;

VI.

Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje, že za řádně poskytnuté plnění v souladu se všemi podmínkami této smlouvy zaplatí dodavateli cenu sjednanou v článku VII. této smlouvy.
2. Objednatel se dále zavazuje poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost pro splnění jeho závazku dle této smlouvy (příloha č. 1 této smlouvy) a v termínech uvedených v přílohách této smlouvy, případně zajistit jejich poskytnutí třetími osobami v těchto termínech, a to zejména:
 - a) vytvoření nezbytných organizačních a provozních podmínek na straně objednatel;
 - b) provádění akceptací dle schválených postupů a termínů harmonogramu této smlouvy;
 - c) poskytnutí nezbytných informací týkajících se očekávaných změn, které by mohly mít dopad na provozování IS objednatel;
 - d) nezbytnou spolupráci při aktualizaci provozní dokumentace a provozní bezpečnostní dokumentace;

- e) další součinnost, na které se smluvní strany písemně dohodnou.
3. Objednatel je v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy oprávněn zejména:
- a) udělovat dodavateli závazné pokyny pro výkon všech činností, ke kterým se dodavatel na základě této smlouvy zavázal; tyto pokyny jsou závazné, není tím však dotčena odpovědnost dodavatele za včasné upozornění objednatele na jejich nevhodnou povahu;
 - b) požadovat plnění dodavatele dle této smlouvy v závislosti na aktuální provozní potřebě objednatele;
 - c) přerušit z naléhavých provozních důvodů plnění dodavatele dle této smlouvy na nezbytně nutnou dobu, a to bez jakéhokoliv nároku dodavatele na smluvní pokutu či jinou náhradu.

VII.

A. Cena a platební podmínky

Smluvní strany se dohodly na následující ceně za plnění předmětu této smlouvy:

	Činnost	Cena v Kč bez DPH	Sazba DPH v %	Výše DPH v Kč	Cena v Kč vč. DPH
1.	Cena za zajištění správy ICT objednatele - cena za 1 měsíc poskytování služeb	146 200,00	21	30 702,00	176 902,00
2.	Cena za zajištění správy ICT objednatele – cena za 48 měsíců poskytování služeb	7 017 600,00	21	1 473 696,00	8 491 296,00
3.	Cena za 1 hodinu poskytnutí konzultačních služeb a projektové činnosti	890,00	21	186,90	1 076,90
4.	Cena za 200 hodin poskytnutí konzultačních služeb a projektové činnosti	178 000,00	21	37 380,00	215 380,00

Vysvětlivky k tabulce:

- **Bod 1. tabulky - Cena za zajištění správy ICT objednatele – cena za 1 měsíc poskytování služeb - zahrnuje:**
 - poskytování služeb dle čl. III. odst. 2 písm. a) této smlouvy a v souladu zejména s přílohou č. 5 této smlouvy v SLA uvedených v této příloze za 1 měsíc poskytování služeb
 - zajištění služby HelpDesku (dle čl. III. odst. 3 písm. a) této smlouvy a přílohy č. 5 této smlouvy) a včetně migrace nebo naplnění stávajících dat za 1 měsíc poskytování služeb,
 - zajištění trvalé aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace a implementace nástrojů a metodik podporujících procesní model řízení správy ICT a vyhodnocování SLA (dle čl. III. odst. 3 písm. b) této smlouvy a přílohy č. 5) za 1 měsíc poskytování služeb
 - konzultační a projektová činnost dle čl. III. odst. 3 písm. c) v souvislosti se správou ICT v rozsahu 4 hodiny měsíčně
- **Bod 2. tabulky - Cena za zajištění správy ICT objednatele – cena za 48 měsíců poskytování služeb – je vypočtena tak, že hodnoty uvedené pod bodem 1. tabulky jako hodnoty za 1 měsíc, jsou vynásobeny 48 měsíci.**
- **Bod 3. tabulky - Cena za 1 hodinu poskytnutí konzultačních služeb a projektové činnosti (dle článku III. odst. 3 písm. c) této smlouvy). Jedná se o cenu za 1 hodinu konzultačních služeb a projektové činnosti nad rámec 4 hodin měsíčně zahrnutých v ceně dle bodu 1. tabulky.**
- **Bod 4. tabulky - Cena za 200 hodin poskytnutí konzultačních služeb a projektové činnosti je vypočtena tak, že hodnoty uvedené pod bodem 3. tabulky jako hodnoty za 1 hodinu, je**

vynásobena 200x. Počet hodin je pouze předpokladem a může se lišit v závislosti na potřebách objednatele. Fakturace bude prováděna vždy za zrealizované činnosti.

4. Celková cena, jakož i jednotlivé ceny za dílčí plnění předmětu této smlouvy, sjednané shora v odst. 1, jsou cenami nejvýše přípustnými s platností po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto smlouvou, přičemž jejich výše může být změněna pouze v případě:

- a) změn zákonné sazby DPH, pokud se tato zákonná změna přímo vztahuje k předmětu této smlouvy nebo
- b) změny v předmětu plnění této smlouvy písemně odsouhlasené oběma smluvními stranami (s respektováním právní úpravy obsažené v zákoně o veřejných zakázkách).

Smluvní cena zahrnuje veškeré náklady dodavatele vynaložené v souvislosti s plněním jeho závazků dle této smlouvy.

Smluvní cena bude hrazena měsíčně na základě fakturace dílčích plnění. Měsíční vyúčtování ceny poskytnutých služeb, případně snížené o výši sankce za nedodržení SLA, provede dodavatel na základě řádného daňového dokladu - faktury splňující veškeré zákonné náležitosti, zejména náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Podkladem pro vyúčtování ceny poskytnutého plnění bude výkaz činnosti dodavatele potvrzený oběma smluvními stranami, který bude rovněž tvořit přílohu k příslušné faktuře – daňovému dokladu dodavatele. Dnem uskutečnění dílčího zdanitelného plnění bude poslední den příslušného kalendářního měsíce.

Splatnost jednotlivých faktur, na základě kterých dodavatel vyúčtuje cenu za poskytnuté plnění objednateli v souladu s podmínkami této smlouvy, se stanovuje ve lhůtě 30 dnů ode dne vystavení faktury splňující všechny podstatné náležitosti objednateli. Faktura musí být objednateli prokazatelně doručena nejméně 20 dnů před lhůtou splatnosti.

Dnem úhrady je den odepsání fakturované částky z účtu objednatele ve prospěch dodavatele.

V případě, že faktura nebude mít předepsané náležitosti nebo v ní budou uvedeny nesprávné údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě splatnosti dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Nová lhůta splatnosti začne běžet znovu od opětovného doručení náležitě opravené či doplněné faktury.

Objednatel neposkytuje zálohy.

Po dobu trvání přechodného období dle čl. III. odst. 5 této smlouvy objednatel uhradí dodavateli 50 % ceny sjednané za plnění dle čl. III. odst. 2 písm. a) této smlouvy.

B. Ochrana poddodavatelů

1. Při zapojení jakéhokoliv poddodavatele do plnění veřejné zakázky je o tom zhotovitel povinen písemně informovat objednatele a zároveň mu předložit:
 - a) identifikační údaje poddodavatele dle § 28 odst. 1 písm. g) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“)
 - b) informaci o tom, kterou konkrétní část veřejné zakázky bude příslušný poddodavatel plnit,
 - c) potvrzení (i jen e-mailové) příslušného poddodavatele o tom, že byl seznámen s možností a podmínkami přímé platby poddodavatelům,
2. V případě porušení povinnosti podle odst. 1 má objednatel právo vůči zhotoviteli na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý zjištěný případ porušení.
3. Zhotovitel je povinen uhradit svým poddodavatelům cenu ve sjednané výši a za jimi sjednaných podmínek.
4. Objednatel si v souladu s § 106 zákona vyhrazuje možnost úhrady splatných částek, odpovídajících stavebním pracím, dodávkám nebo službám poskytnutých poddodavatelem, a to na základě písemné žádosti poddodavatele, jestliže je zhotovitel v prodlení s úhradou příslušné částky poddodavateli po dobu nejméně 45 dnů.
5. Poddodavatel může objednatele žádat o úhradu splatné částky pouze za takové plnění, jehož realizace byla uvedena v soupisu skutečně provedených stavebních prací/dodávek/služeb, vystaveném zhotovitelem za předchozí kalendářní měsíc a odsouhlaseném objednatel nebo

jeho zástupcem; o odsouhlasení soupisu skutečně provedených prací objednatelem nebo jeho zástupcem je povinen zhotovitel informovat poddodavatele na základě žádosti poddodavatele.

6. Přímá platba poddodavateli bude objednatelem provedena na základě daňového dokladu - faktury vystaveného poddodavatelem objednateli, která bude obsahovat informaci o výši částky, která má být přímo uhrazena poddodavateli (dále jen „**částka k přímé úhradě**“). Nedílnou součástí faktury bude také:
 - a) kopie dokladu o existujícím závazku mezi zhotovitelem a poddodavatelem (objednávka, smlouva či jiný obdobný dokument) a výši sjednané ceny (případně cen za dílčí plnění) ve vazbě na plnění veřejné zakázky dle této smlouvy,
 - b) zhotovitelem odsouhlasený (podepsaný) soupis skutečně provedených stavebních prací/dodávek/služeb, vč. jejich ocenění nebo předávací protokol, ze kterého bude zřejmé, že částka k přímé úhradě uvedená na faktuře je stanovena ve správné výši; pokud poddodavatel není schopen doložit realizované plnění podepsaným soupisem skutečně provedených stavebních prací/dodávek/služeb, vč. jejich ocenění nebo předávacím protokolem, je poddodavatel oprávněn poskytnuté plnění doložit smlouvou se zhotovitelem a dokladem o uskutečnění plnění poddodavatele, pokud z nich plyne požadovaná částka a
 - c) informace o tom, kdy byla částka, kterou měl zhotovitel uhradit poddodavateli, splatná.
7. Částka k přímé úhradě, uvedená poddodavatelem na faktuře k úhradě objednatelem, nesmí být vyšší než částka odpovídající skutečně provedeným stavebním pracím, dodávkám nebo službám, kterou zhotovitel uvedl v položkovém rozpočtu, který je přílohou č. 1 této smlouvy.
8. Objednatel informuje zhotovitele o skutečnosti, že obdržel fakturu poddodavatele k přímé úhradě poddodavateli a též o dokumentech dle odst. 6. V případě, že zhotovitel do 10 dnů ode dne obdržení informace od objednatele neprokáže, že tvrzení uváděná poddodavatelem v dokumentech dle odst. 6 jsou nesprávná, má se za to, že s provedením přímé úhrady poddodavateli souhlasí.
9. Splatnost faktury činí **30 dnů** ode dne jejího doručení objednateli. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit Zhotoviteli fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné údaje. Objednatel je oprávněn vrátit fakturu tehdy, pokud zhotovitel ve stanovené lhůtě prokázal, že tvrzení uváděná poddodavatelem v dokumentech dle odst. 6 jsou nesprávná. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet lhůta její splatnosti.
10. V případě, že plnění, o jehož přímou úhradu žádá poddodavatel objednatele, již bylo uhrazeno zhotoviteli, objednatel uhradí poddodavateli částku k přímé úhradě a o tuto částku bude snížena následující platba nebo platby, které budou hrazeny objednatelem zhotoviteli na základě této smlouvy; o zápočtu proti pohledávce zhotovitele musí objednatel zhotovitele písemně informovat. Není-li již budoucí platba, kterou by objednatel mohl započíst proto pohledávce zhotovitele, představuje výše částky uhrazená na základě této smlouvy objednatelem přímo poddodavateli výši smluvní pokuty za neplnění povinnosti zhotovitele dle odst. 3 a zhotovitel se zavazuje tuto smluvní pokutu objednateli zaplatit nejpozději do 15 dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení.

VIII.

Odpovědnost za vady

1. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí:
 - a) neúplné poskytnutí nebo neposkytnutí plnění, které mělo být poskytnuto dle podmínek sjednaných v této smlouvě, nebo
 - b) nesplnění dohodnuté doby k odstranění závady zařízení ICT nebo vyřešení požadavku na zlepšení/rozšíření funkce ICT uvedené v příloze č. 5 této smlouvy, nebo
 - c) nízká výkonnost nebo nesprávná funkcionálna IS objednatele, za niž odpovídá dodavatel v rámci jeho plnění dle této smlouvy (např. nesprávným nastavením nebo údržbou technické infrastruktury apod.) nebo
 - d) nedosažení požadované kvality výsledků poskytování služeb dle přílohy č. 1 této smlouvy.
2. Dodavatel se zavazuje, že v rámci svého plnění dle této smlouvy bude bezplatně řešit všechny vady související s poskytnutým plněním za podmínek blíže specifikovaných v přílohách této smlouvy.
3. Vady a požadavky budou dodavateli oznamovat pracovníci objednatele prostřednictvím zřízené služby HelpDesk v souladu se specifikací uvedenou v příloze č. 1 této smlouvy.

4. Jestliže dodavatel obdrží od objednatele oznámení o vzniku vady při poskytování plnění dle této smlouvy, zahájí dodavatel neprodleně kroky k odstranění příslušné vady tak, aby byly dodrženy veškeré podmínky příslušného plnění dodavatele uvedené v příloze č. 1 této smlouvy.
5. Pokud dodavatel neodstraní vadu zařízení v termínech stanovených v příloze č. 5 této smlouvy, a pokud objednatel uzná, že tato vada je objektivně neodstranitelná nebo že její odstranění by si v poměru k malé závažnosti důsledků vady vyžádalo nepřiměřené náklady na straně dodavatele, může od požadavku na odstranění vady ustoupit. Dodavatel je v tomto případě povinen objednateli navrhnout alternativní řešení za neodstranění vady.
6. Smluvní strany se dohodly, že od okamžiku zahájení plnění dodavatele dle této smlouvy dodavatel povede evidenci provozních vad a požadavků včetně údajů o jejich vyřešení. Údaje o vyřešení vady/požadavku potvrzené v evidenci objednatelem nebude možné dále měnit.

IX.

Odpovědnost za škodu

1. Dodavatel nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci této smlouvy a dle platných právních předpisů.
2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu, bez zbytečného odkladu, na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost a bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
3. Za škodu skutečně vzniklou objednateli se považuje též škoda vzniklá ztrátou nebo poškozením dat v důsledku úmyslné činnosti dodavatele či jeho nedbalosti.
4. Náhrady prokazatelné škody se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, není-li v této smlouvě stanoveno jinak. Uplatněním smluvní sankce podle článku X. této smlouvy není dotčeno právo druhé smluvní strany na náhradu škody, způsobené porušením povinnosti sankcionované smluvní pokutou, a to v plném rozsahu.
5. Dodavatel je povinen po dobu účinnosti této smlouvy mít uzavřenu pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem při výkonu činnosti třetí osobě. Limit pojistného plnění nesmí být nižší než 10 mil. Kč a spoluúčast dodavatele sjednaná v pojistné smlouvě nesmí být vyšší než 10 %. Objednatel je oprávněn požadovat po dodavateli předložení této pojistné smlouvy a dodavatel je povinen ve lhůtě 10-ti dní od výzvy objednatele takovou pojistnou smlouvu předložit.

X.

Smluvní sankce

1. Nevyplyvá-li z jiných ustanovení této smlouvy jinak, platí že, v případě, že dodavatel neposkytne objednateli plnění dle čl. III. této smlouvy, resp. jeho dílčí část, řádně a včas v souladu s podmínkami této smlouvy, je dodavatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5% z ceny příslušné části plnění za každý i jen započatý den prodlení, o kterou bude snížena cena za příslušnou část plnění dle této smlouvy, a která bude určena v souladu s postupem uvedeným v čl. VIII. této smlouvy. Toto ustanovení se neuplatní ve vztahu k vadám plnění, u nichž je stanovena zvláštní sankce v příloze č. 3 této smlouvy.
2. V případě odpovědnosti dodavatele za nedodržení článku XII. smlouvy má objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč za každé takovéto porušení.
3. V případě porušení ustanovení článku I. odst. 4 má objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý i jen započatý den prodlení.
4. V případě porušení ustanovení článku III. odst. 5 má objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý i jen započatý den prodlení.
5. V případě porušení ustanovení čl. IX. bod 5 má objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý započatý den prodlení.
6. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na trvání závazků ze smlouvy vyplývajících, ani na povinnosti nahradit škodu, prokazatelně způsobenou druhé smluvní straně, a to v plném rozsahu.

XI.

Nepřevoditelnost práv a závazků

Dodavatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu objednatele, s výjimkou příslušných ustanovení zvláštního právního předpisu upravujícího podmínky přeměn obchodních společností a družstev, postoupit svá práva a závazky vyplývající z této smlouvy na třetí osoby, a to včetně postoupení pohledávky, dluhu, ručení, zástavy i jakéhokoliv jiného způsobu zajištění závazku.

XII.

Ochrana důvěrných skutečností

1. Dodavatel se zavazuje, že zabezpečí před nepovolanými osobami takové informace, které jsou anebo budou objednatelem označeny za důvěrné, nebo které tvoří nebo by jinak tvořily obsah obchodního tajemství ve smyslu obchodního zákoníku (dále jen „*důvěrné informace*“). Pokud nevyplyvá z právních předpisů či příslušného rozhodnutí orgánu veřejné moci jinak, za důvěrné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně veřejně známé, a které svým zveřejněním mohou způsobit škodlivý následek. Důvěrné informace mohou být poskytnuty třetím stranám jen s písemným souhlasem objednatele. Objednatel takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci předmětu plnění dle této smlouvy a třetí strana poskytne dostatečné garance, že nedojde ke zneužití důvěrných informací.
2. Závazek k ochraně a utajení důvěrných informací zajistí dodavatel vůči svým zaměstnancům, případně i třetím osobám, které se na plnění předmětu této smlouvy budou účastnit.

XIII.

Doba trvání a předčasné ukončení smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu čtyř (4) let s výpovědní lhůtou 6 měsíců. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem v měsíci následujícím po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
2. Tato smlouva může být předčasně ukončena:
 - a) písemnou dohodou smluvních stran, jejíž nedílnou součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
 - b) odstoupením jedné ze smluvních stran od této smlouvy z důvodu podstatného porušení smlouvy druhou stranou, za podmínek uvedených v následujících odstavcích tohoto článku.
3. Za podstatné porušení povinností objednatele dle této smlouvy se považuje zejména, je-li v prodlení s úhradou ceny plnění po dobu delší než 60 dnů, nebo je-li v prodlení s plněním jiných závazků (zejména s poskytováním součinnosti podle přílohy č. 1 této smlouvy) po dobu delší než 30 dnů.
4. Za podstatné porušení povinností dodavatele dle této smlouvy se považuje zejména:
 - a) prodlení s poskytnutím kteréhokoliv plnění dle čl. III. této smlouvy či jeho části po dobu delší než 15 dnů (pokud v této smlouvě není uvedeno jinak);
 - b) opakované nedodržení parametru SLA o více než 10 % oproti garantované dostupnosti služby (nejméně v 5 případech);
 - c) pokud výsledky plnění dodavatele vykazují vady, v důsledku kterých plnění dodavatele nesplňuje specifikace a požadavky uvedené v příloze č. 1 této smlouvy a tyto vady nebyly dodavatelem odstraněny ve sjednaném termínu;
 - d) dodavatel neodstranil vady plnění a současně nedodal do 15 dnů po obdržení písemné výzvy objednatele k odstranění vady návrh náhradního řešení.
5. Odstoupení od této smlouvy je účinné a smlouva zaniká s výjimkou ustanovení, která mají podle zákona nebo této smlouvy trvat i po ukončení platnosti smlouvy, dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
6. Předčasným ukončením platnosti této smlouvy dohody nejsou dotčeny nároky na uplatnění smluvních pokut, náhrady škody (škoda může spočívat i v nákladech vynaložených objednatelem na realizaci nového výběrového/zadávacího řízení), ochrany důvěrných informací a ostatních práv a povinností, založených touto smlouvou.
7. Nejpozději do 30 dnů od ukončení této smlouvy dohodou či odstoupením, provedou smluvní strany protokolárně vypořádání plnění provedených k datu, kdy byla smlouva ukončena.

XIV.

Oprávněné osoby

1. Oprávněnými osobami jsou osoby uvedené v příloze č. 3 smlouvy.
2. Oprávněné osoby projednávají všechny záležitosti související s plněním dle této smlouvy, dohlíží na provádění plnění dle této smlouvy, zejména předávají a přijímají informace, podklady, jakož i výsledky plnění, apod.
3. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenované oprávněné osoby, musí však o každé změně vyrozumět písemně druhou smluvní stranu. Změna oprávněných osob je vůči druhé smluvní straně účinná okamžikem, kdy o ní byla písemně vyrozuměna.

XV.

Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti zveřejněním v Registru smluv dle zák. č. 340/2015 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
2. Statutární město Zlín, jako správce zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Zákonost zpracování v případě uzavírání smlouvy vychází z čl. 6 odst. 1 písm. b) uvedeného nařízení, přičemž zpracování osobních údajů je nezbytné pro splnění smlouvy. Kontakty na pověřence, práva a povinnosti správce a subjektů osobních údajů a další informace ke zpracování údajů jsou uvedeny na www.zlin.eu/gdpr.
3. Smluvní strany se dohodly, že právní vztahy neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a ostatními obecně závaznými právními předpisy České republiky.
4. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
5. Tato smlouva je vyhotovena ve 4 vyhotoveních, z nichž objednatel obdrží 2 vyhotovení a dodavatel 2 vyhotovení.
6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
 - Příloha č. 1 – „Specifikace řešení ICT a služeb s ní spojených a požadavky na součinnost objednatele“
 - Příloha č. 2 – „Harmonogram plnění“
 - Příloha č. 3 – „Stanovení organizačních podmínek a dalších služeb správy ICT“
 - Příloha č. 4 – „Seznam zařízení, jejichž provozování je předmětem správy ICT“
 - Příloha č. 5 – „Specifikace parametrů správy ICT“
 - Příloha č. 6 – „Seznam územních pracovišť zadavatele a přehled dodavatelů poskytujících služby komunikační infrastruktury“
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Schválení finančních prostředků:

Doložka dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích
Schváleno orgánem obce: Zastupitelstvo města Zlína
Datum a číslo jednací: 9. 12. 2021, usnesení č. 4/22Z/2021.

Schválení zadávacího řízení:

Doložka dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích
Schváleno orgánem obce: Rada města Zlína
Datum a číslo jednací: 14. 3. 2022, usnesení č. 62/5R/2022

Schválení uzavření smlouvy o dílo:

Doložka dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích

Schváleno orgánem obce: Rada města Zlína

Datum a číslo jednací: 23. 5. 2022, usnesení č. 44/10R/2022

6. 06. 2022

Ve Zlíně dne

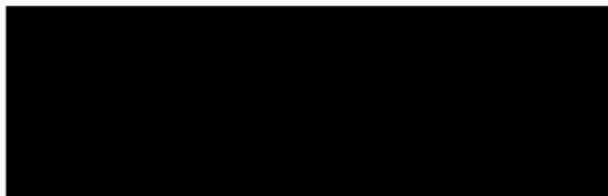
Objednatel

Statutární město Zlín

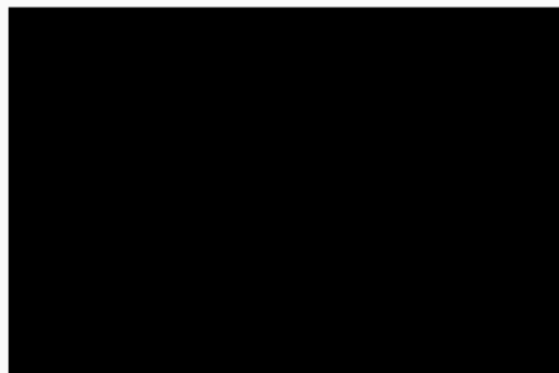
Ve Zlíně dne 30.5.2022

Dodavatel

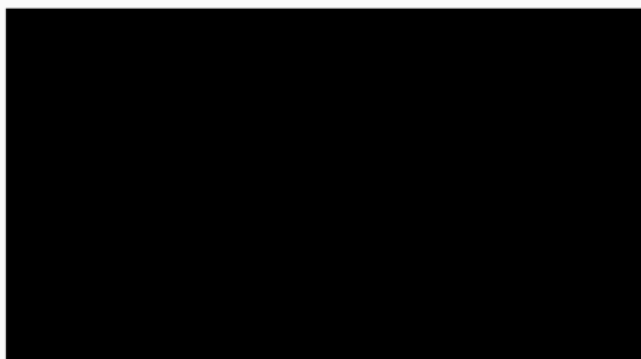
IMPROMAT-COMPUTER s.r.o.



Vojtěch Volf
náměstek primátora



na základě plné moci



PLNÁ MOC

Obchodní společnost **IMPROMAT-COMPUTER s.r.o.**, IČ: 46992308, se sídlem Zlín, třída Tomáše Bati 5267, PSČ 760 01, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 8573, zastoupená Petrem Koželou, jednatelem (dále jen „Společnost“)

Zmocňuje



aby Společnost zastupovali ve všech právních jednáních a činili veškeré úkony za Společnost, a to i tehdy, kdy je podle právních předpisů zapotřebí zvláštní plné moci.

Zmocněnci jsou zejména oprávněni:

- (a) právně jednat a činit jiné úkony, sjednávat a podepisovat veškeré smlouvy a dohody související s podnikatelskou činností Společnosti podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákona č. 90/2012 Sb., zákon o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), v platném znění;
- (b) právně jednat a činit jiné úkony, sjednávat a podepisovat veškeré smlouvy a dohody podle zákona 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění,
- (c) právně jednat a činit jiné úkony v rámci zadávání veřejných zakázek podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, včetně podávání nabídek a podepisování veškerých dokladů požadovaných zadavateli nebo třetími osobami v rámci zadávání veřejných zakázek a včetně podpisu souvisejících smluv;
- (d) právně jednat a činit jiné úkony, včetně podepisování dokumentů podle zákona č. 186/2006 Sb., zákon o úpadku a způsobu jeho řešení (insolvenční zákon) v platném znění;
- (e) jednat s orgány státní správy a samosprávy a s jakoukoli jinou osobou;
- (f) podávat a podepisovat návrhy na zahájení soudních, správních či jiných řízení, podávat opravné prostředky, námitky, rozklady a návrhy na přezkum rozhodnutí zadavatele orgánu dohledu a vzdávat se jich a činit jakékoli jiné úkony související s jakýmkoli řízením, jehož se Společnost účastní nebo se bude či zamýšlí účastnit;
- (g) uzavírat smír a narovnání, uznávat uplatněné nároky, vzdávat se nároků, vymáhat nároky, přijímat plnění nároků a jejich plnění potvrzovat;
- (h) sepisovat a podepisovat jakákoli čestná prohlášení či jiné jednostranné právní jednání za Společnost;
- (i) přijímat doručované písemnosti; a

Doložka konverze do dokumentu obsaženého v datové zprávě

Tento dokument, který vznikl převedením vstupu v listinné podobě do podoby elektronické pod pořadovým číslem **605019_013989**, skládající se z **2** listů, se doslovně shoduje s obsahem vstupu.

Vstup bez viditelného prvku.

Jméno a příjmení osoby, která konverzi provedla: [REDACTED]

Vystavil: **Česká pošta, s.p.**

Pracoviště: **Zlín 1**

Česká pošta, s.p. dne 07.04.2022



147607578-25600-220407104825

Příloha č. 1
Smlouvy na zajištění správy ICT

**„Specifikace řešení správy ICT a služeb s ní spojených a požadavky na součinnost
objednatele“**

*(zde bude vložena specifikace řešení navrženého účastníkem dle požadavků zadavatele uvedených
v zadávací dokumentaci)*

1.1 Zajištění správy ICT zadavatele (dále jen OUT)

1.1.1 Metodický rámec

Metodickým rámcem, ze kterého vycházíme při poskytování outsourcingu je metodika ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Tato celosvětově uznávaná metodika vznikla na základě faktu růstu závislosti naplnění cílů organizací na informačních technologiích. Tento nárůst znamenal nárůst potřeby IT služeb a následně samozřejmě jejich kvality.

V celém životním cyklu IT produktů představuje operační fáze až 80% všech nákladů. Je tedy jasné, že efektivní procesy řízení servisních služeb (ITSM) jsou základem úspěchu provozu IT. Platí to pro všechny typy organizací. IT služby musí být spolehlivé, konzistentní, kvalitní a musí se pořídít za rozumné náklady.

ITSM zajišťuje pořízení IT služeb ušitých na míru organizace. Metodika ITIL byla vyvinuta za účelem systematického a soudržného šíření „best practises“. Je postavena na kvalitě služeb a návrhu efektivních a výkonných procesů.

ITIL nabízí společný rámec pro veškeré aktivity v oblasti IT jako část obstarání služeb založených na IT infrastruktuře. Tyto aktivity jsou rozděleny do procesů, které nabízí efektivní rámec pro vyspělejší ITSM. Každý z procesů pokrývá jednu nebo více úloh IT z oblastí jako například vývoj služeb, řízení infrastruktury, dodávky služeb a podpory služeb. Tento rámec umožňuje popsat „best practises ITSM“ nezávisle na organizační struktuře.

Výhody využití ITIL metodiky jsou následující:

- zajištění servisních služeb je více zákaznicky orientováno a dohoda o úrovni služby (SLA) zprůhledňuje a zlepšuje vztahy;
- servisní služby jsou lépe popsány – uživatelsky srozumitelným jazykem a do dostatečných detailů;
- kvalita a cena poskytované služby je lépe řízená;
- komunikace mezi uživatelem služby a poskytovatelem služby je vylepšená na základě definování kontaktních bodů.

Společnost IMPROMAT-COMPUTER dlouhodobě působí na trhu poskytování služeb v ČR. Máme zaveden systém řízení jakosti dle ISO 9001:2008, který se odráží při provádění komplexních dodávek v oblasti IT infrastruktury a služeb.

1.1.2 Koncepční popis modelu OUT

Firma IMPROMAT-COMPUTER má z hlediska obchodní politiky poskytování outsourcingových služeb jako jeden ze strategických směrů firemních aktivit. V dodávaných projektech je cílem na základě velice těsné kooperace zákazníka s poskytovatelem zajišťovat celý cyklus životnosti IT prostředí v jeho organizaci - počínaje jeho plánováním, přes dodávky včetně financování, provozování, vyhodnocování až po zajištění ekologické likvidace starých, nevyhovujících zařízení. Takovéto strategické partnerství slouží k oproštění zákazníka od starostí s nákupem a provozem firemní IT infrastruktury, čímž mu uvolňuje zdroje pro strategické plánování rozvoje vlastního „core businessu“ a zároveň jasně a průhledně definuje parametry tohoto IT prostředí v rozsahu:

- procesů včetně jejich vazby na okolí;
- měřitelnosti výkonnosti resp. dostupnosti prostředí postavené na bázi SLA včetně vyhodnocování a sankcí;
- řízení vztahu mezi zadavatelem a poskytovatelem.

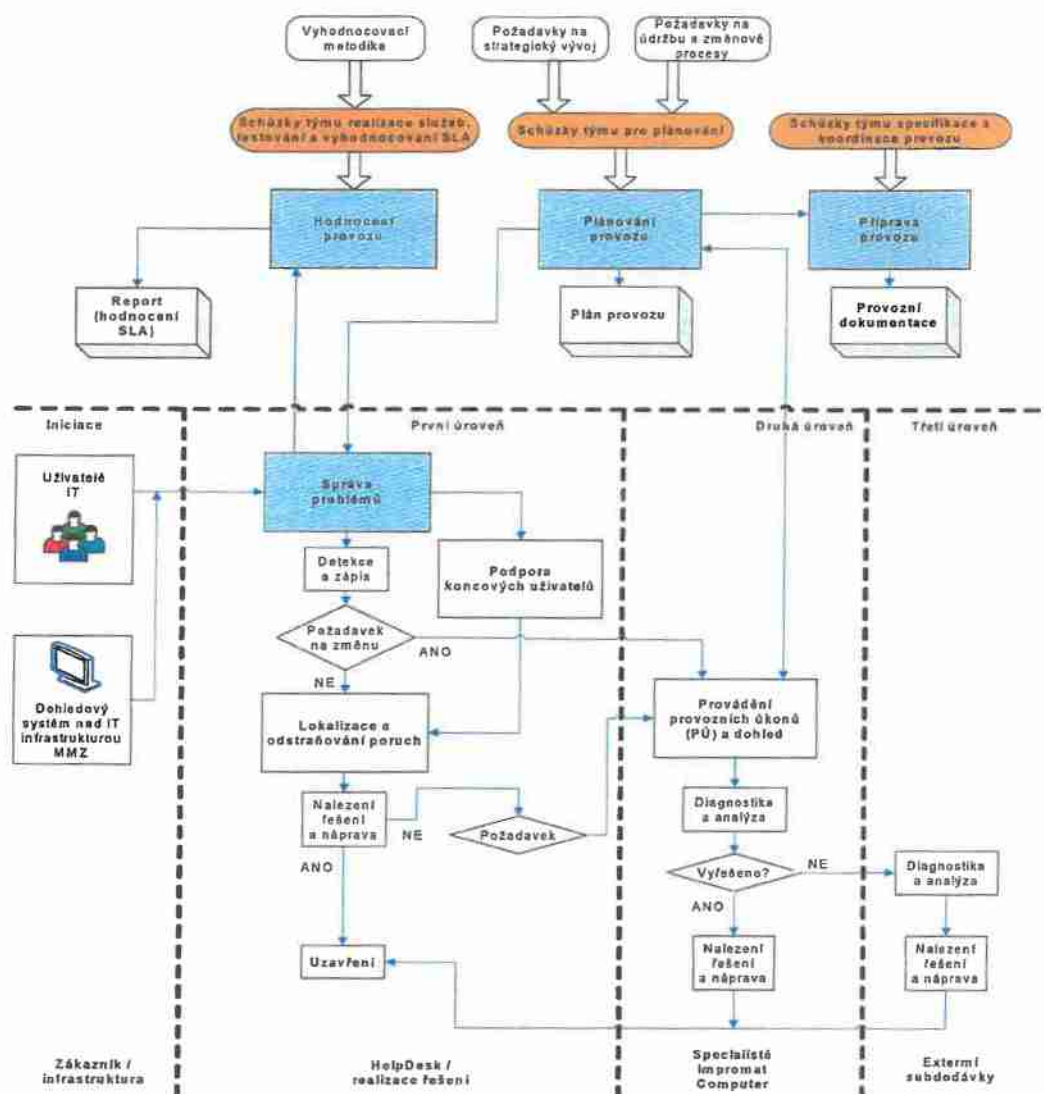
Hlavními přínosy outsourcingu pro zákazníka jsou:

- Redukce nákladů na provoz IT prostředí a následně dopad této redukce na rating firmy. Tento přínos je postaven na faktu, že poskytovatel je zpravidla větším profesionálem s příslušným odborným technickým zázemím než interní IT oddělení firmy. Navíc většinou dosahuje vyšší produktivity práce a dokáže nabídnout také vysoce specializované zdroje, které jsou sdíleny přes několik projektů a

pro jejich poměrně vysokou cenu jsou problematicky budovatelné uvnitř jedné organizace. Nemalou položkou ovlivňující tuto redukci je ušetření vlastních pracovníků zajišťujících provoz infrastruktury. IMPROMAT-COMPUTER se vždy snaží přistupovat k otázce redukce citlivě a mnoho původních pracovníků IT oddělení zadavatelů služeb outsourcingu nalézá nové uplatnění a odborný růst v jeho řadách.

- Umožnění zákazníkovi soustředit se na svou klíčovou náplň činnosti bez nutnosti řešit nákupní a provozní problémy IT infrastruktury. Například se může plně věnovat vývoji a zajištění provozu jednotlivých aplikací poskytovaných pro klienty MMZ a občany města Zlína.
- Zajištění provozu infrastruktury optimální úrovně, případně infrastruktury s požadovanými výkonnostními parametry. Jelikož v případě MMZ není převod majetku předmětem této soutěže, bude možné tuto výhodu naplno využít až po případné realizaci tohoto převodu.
- Zvýšení úrovně servisních služeb. Obecně platí, že ve chvíli, kdy se zavede řízení servisní služby (SLM), tak zákazník dostane kvalitnější výstup než v případě zajištění téhož prostřednictvím vlastního IT oddělení. Vychází to jednak ze zkušenosti, že nastavení dohody o úrovni služby (SLA) je vždy tvrdší směrem ven než dovnitř a následně důsledně probíhá monitoring, vyhodnocování a penalizace za porušení SLA, což se „politicky“ velice těžko prosazuje v případě vlastního IT oddělení.

Předpokládaný návrh bude využívat následující koncepční model outsourcingu:



Koncepční model outsourcingu znázorněný na obrázku výše lze rozdělit na dvě logické části:

- procesy zajišťující samotné systematické vstupy (horní část obrázku) jako přetřansformování vize na rozvoj celého IT do dokumentace (plán provozu, provozní dokumentace ap.), tak i dohled nad parametry outsourcingu jako takového (hodnocení dodržení SLA);
- procesy zajišťující provozní úkony (dolní část obrázku) – od interakce s uživateli přes evidenci, zajištění samotné podpory a dohled nad systémem.

Přehled procesů, jejich produkt, předpokládaná role zadavatele a základní vazby na okolní procesy jsou uvedeny v následující tabulce:

Proces	Produkt	Role zadavatele v rámci součinnosti	Vazba na procesy
Plánování provozu	Zpracování plánu provozu (roční, měsíční, týdenní). Správa zařízení ICT v souladu s provozním plánem a dalšími požadavky zadavatele.	Předává požadavky na plán. Schvaluje plán (roční, měsíční).	Správa zdrojů.
Příprava provozu	Aktualizovaná provozní dokumentace.	Má možnost nahlížet do dokumentace.	Realizace řešení a projektů. Správa aplikací.
Provádění provozních úkonů a dohled	Zajištění bezpečného, spolehlivého a efektivního provozu IS MMZ v souladu s požadavky na IS.	Řídí koordinaci v rámci projektů (nové IS a změny IS). Navrhuje opatření pro zajištění bezpečného a efektivního provozu.	Realizace řešení. Řízení projektů. Řízení změn.
Příprava ICT zařízení a jeho implementace	Zavádění nových systémů (ICT i APV). Instalace standardního SW vybavení v souladu s požadavky MMZ (specifikace v tab. č. 2). Zajištění zaškolení uživatelů IS/ICT.	Předání podkladů pro instalaci.	Správa aplikací. Řízení změn.
Správa problémů	Systém pro hlášení, evidenci a správu problémů/požadavků. Informace pro žadatele o průběhu a řešení problému/požadavku.	Dodavatel i zadavatel sdílí jediný systém, rozhraní problému je na úrovni aplikační platformy.	Správa aplikací.
Podpora koncových uživatelů	Informování uživatele (do 1 hodiny od zadání požadavku) o způsobu a čase řešení požadavku. Odstranění problému vzdáleným přístupem s povolením koncového uživatele. Doporučení uživateli k odstranění problému bez zásahu na místě (telefonicky, elektronickou poštou). Odstranění problému zásahem na místě. Zapůjčení náhradní techniky uživateli do doby finálního vyřešení závady (zvláště pokud hrozí, že časový limit pro daný typ zásahu by byl překročen).	Koordinace zásahů u VIP s poskytovatelem (celoplošná instalace apod.). Instalace a konfigurace APV, pokud je to třeba.	Správa aplikací.
Lokalizace a odstraňování poruch	Lokalizace chyb zařízení ICT ve spolupráci s pracovníky oddělení informačních systémů MMZ, případně třetími stranami (dodavatel SW). Odstraňování poruch zařízení ICT ve spolupráci s informatikou MMZ, případně třetími stranami	Koordinace lokalizace a odstraňování poruch aplikační platformy. Koordinace lokalizace a odstraňování poruch u VIP uživatelů a VIP pracovišť. Rozhoduje o řešení požadavků na obnovu a rozvoj.	Realizace řešení a projektů. Správa aplikací. Provádění provozních

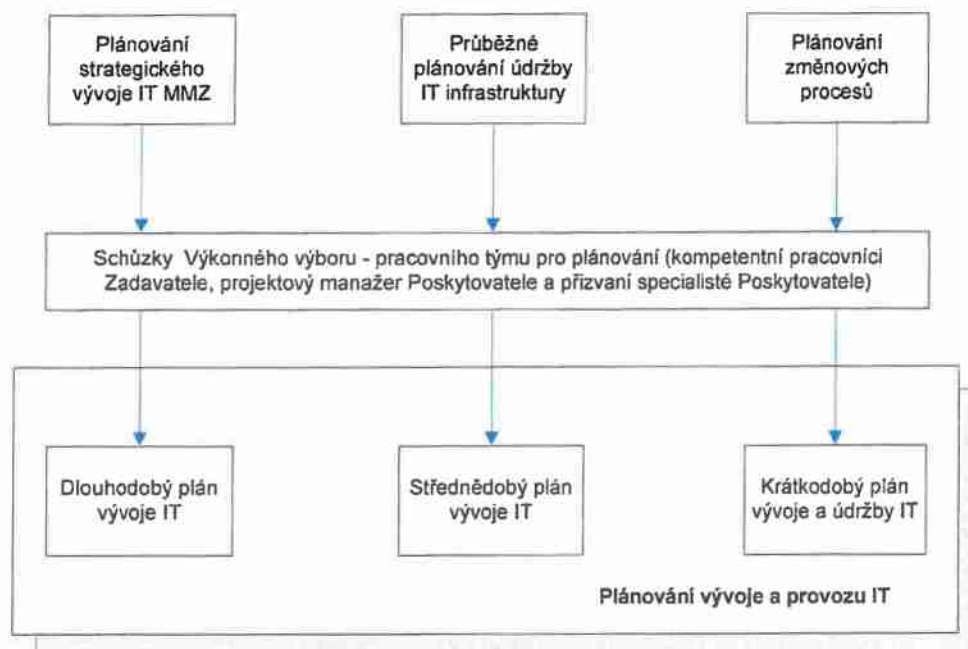
Proces	Produkt	Role zadavatele v rámci součinnosti	Vazba na procesy
	(dodavatel HW, SW), včetně oznámení o odstranění poruchy. Obnovení bezpečného, spolehlivého a efektivního provozu IS MMZ (včetně požadavků na obnovu a rozvoj).		úkonů a dohled. Řízení požadavků.
Provádění údržby, plánování a obnova provozovaných zařízení	Provozní a preventivní údržba zařízení ICT (profylaxe, výměna zařízení vykazující nespolehlivost, apod.). Návrhy a realizace obnovy, obměny, přesunů, rozvoje a změny údržby IS/ICT. Ekologická likvidace techniky vyřazené z majetku MMZ v důsledku zastaralosti, nefunkčnosti, nerentability opravy, či další nevyužitelnosti na MMZ včetně vystavení podkladů (odborných posudků) pro následné řešení v evidenci majetku.	Koordinace při provádění údržby u VIP. Rozhoduje o řešení požadavků na obnovu a rozvoj.	Provádění provozních úkonů a dohled. Řízení požadavků.
Hodnocení provozu	Podklady pro sledování ekonomiky provozu (vyhodnocení SLA). Návrhy opatření k odstranění neshod (včetně požadavků na obnovu, rozvoj a změnu údržby IS/ICT).	Vyhodnocení pravidelného reportingu dodavatele. Ověření vykazovaných hodnot monitoringu a auditů. Formulace požadavků na odstranění neshod. Vyjádření k navrhovaným opatřením.	Monitoring. Správa zdrojů.
Řízení poskytování správy ICT	Organizační zajištění správy ICT v rámci MMZ.	Schvaluje systém, účastní se jednání řídicích a výkonných složek správy provozu a rozvoje ICT. Řízení smluvního vztahu s dodavatelem (poskytovatelem).	Zpracování standardů ICT. Správa zdrojů.

1.1.2.1 Plánování provozu

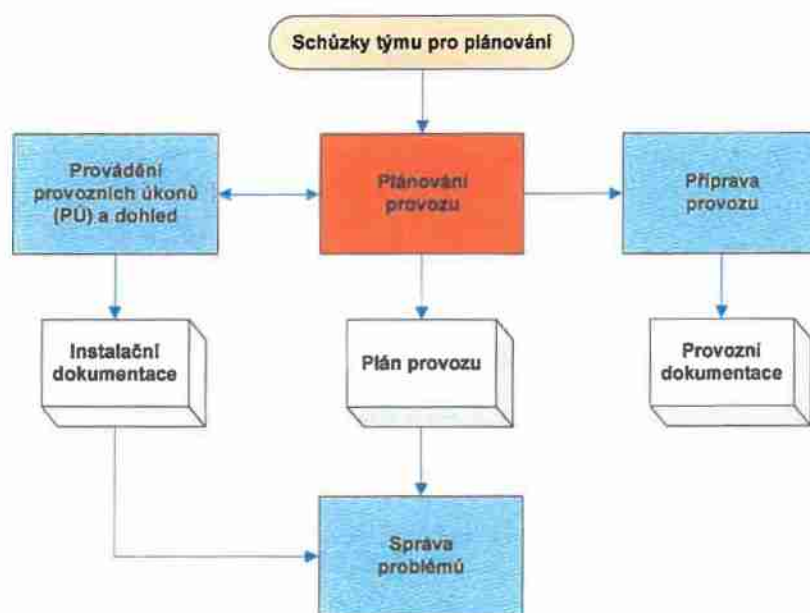
Provozní plán je tvořen:

- dlouhodobým plánem vývoje IT (časový horizont 1 rok) pro plánování strategického rozvoje IT MMZ;
- střednědobým plánem (časový horizont 1 měsíc) pro průběžné plánování údržby IT infrastruktury;
- krátkodobým plánem (časový horizont 1 týden) pro plánování změnových procesů.

Obsahem provozního plánu jsou především technologické odstávky zařízení, upgrade HW, update nebo nasazení nového aplikačního SW, změny programového vybavení, změny nastavení, profylaxe apod.



Požadavky na plánování provozu jsou navrhovány a schvalovány na koordinačních schůzkách „Výkonného výboru“ (konzultace, vyhodnocení přínosu/dopadů navržených změn, plánování služeb IT, plánování nakladů, ...). Po jejich vyhodnocení a schválení, jsou požadavky na „Provozní plán“ aktualizovány podle svého charakteru v dlouhodobém nebo střednědobém plánu a jsou předány do procesu „Provádění provozních úkonů (PÚ) a dohled“, kde jsou tyto požadavky naimplementovány do testovacího prostředí, otestovány a schváleny. Proces „Provádění provozních úkonů“ provede dokumentaci pro následnou implementaci do systému a předá zpět procesu „Plánování provozu“, který připraví harmonogram prováděných změn a předá procesu „Správa problémů (Helpdesk)“ k nastartování realizace a zároveň procesu „Příprava provozu“ k provedení aktualizace změn v „Provozní dokumentaci“. Požadavky plánované krátkodobým plánem, které nevyžadují podporu procesu „Provádění provozních úkonů“ jsou s harmonogramem předány k realizaci prostřednictvím procesu „Správa problémů“.



Odpovědnosti a přínosy procesu Plánování provozu:

Hlavní odpovědnosti:

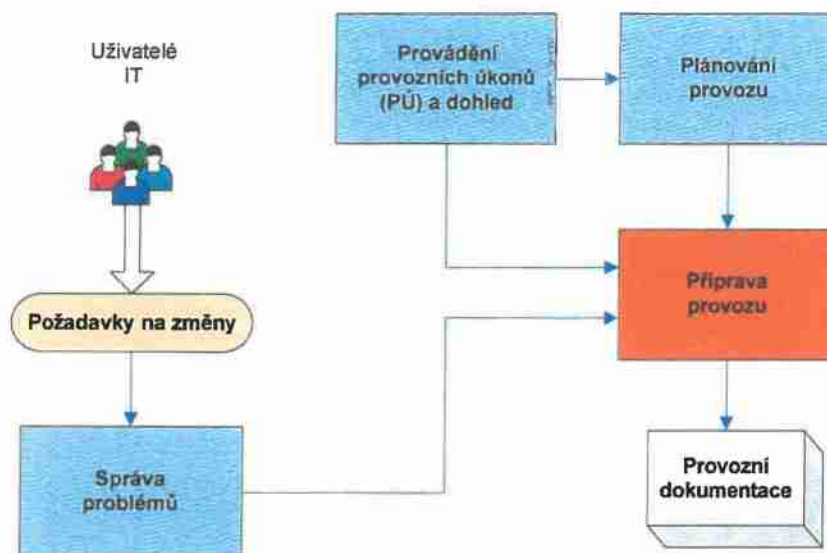
- plánuje změny, koordinuje jejich schválení a implementaci;
- řídí oběh žádostí o změny;
- minimalizuje vznik incidentů plynoucích z provedených změn v infrastruktuře;
- zajišťuje hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn.

Hlavní přínosy:

- transparentnost a jednoznačná komunikace změn;
- jednoznačně definované, kompetentní ohodnocení rizik;
- řízené snížení negativního dopadu změn do produkčního prostředí;
- ohodnocení nákladů a zdrojů potřebných pro realizaci změn.

1.1.2.2 Příprava provozu

Proces „Příprava provozu“ udržuje a aktualizuje „Provozní dokumentaci“ IS MMZ. Změny v dokumentaci jsou prováděny při požadavku z procesu „Plánování provozu“ nebo nastanou-li změny konfigurace nebo změny nastavení vyvolané jedním z procesů „Provádění provozních úkonů a dohled“ nebo „Správa problémů (Helpdesk)“.



Hlavní odpovědnosti a přínosy procesu Příprava provozu:

Hlavní odpovědnosti:

- podporuje ostatní procesy informacemi o jednotlivých prvcích infrastruktury IT/ICT,
- vytváří a aktualizuje dokumentaci infrastruktury,
- vede a udržuje konfigurační databázi obsahující aktuální data prvků.

Hlavní přínosy:

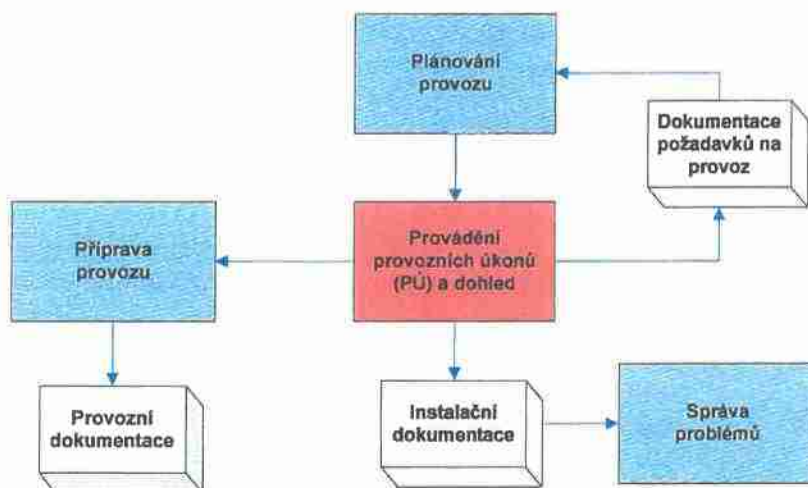
- plní legislativní podmínky a dodržuje zákonné požadavky,

- ostatní procesy mají k dispozici věrohodné informace o infrastruktuře a její dokumentaci,
- pomáhá finančnímu plánování,
- redukuje neautorizované používání SW,
- umožňuje provádění analýz dopadů a plánování změn bezpečně, efektivně a optimalizuje náklady,
- zvyšuje bezpečnost infrastruktury.

1.1.2.3 Provádění provozních úkonů (PÚ) a dohled

Tento proces zpracovává přidělené požadavky dané Provozním plánem a dodržuje harmonogram požadovaných prací. Prvořadou činností procesu je připravit pro plánované požadavky plnou funkcionalitu a zajistit jejich provozuschopnost v IT infrastruktuře MMZ (pilotní provoz). Pracovníci procesu vynaloží veškeré úsilí, aby analyzovali požadavky zadané Provozním plánem procesu „Plánování provozu“, vyhodnotili následné dopady na bezporuchovost a bezpečnost provozu. Bude provedena implementace do testovacího prostředí. Následně proces připraví instalační dokumentaci pro realizační proces „Lokalizace a odstraňování poruch“ pro implementaci do provozu. Sleduje a dokumentuje chod systému, příp. vyvolá schůzku „Výkonného výboru - subtypu pro plánování“, na které budou zanalyzovány vzniklé požadavky na zajištění provozu. Dohled zůstává v kompetenci zadavatele.

V rámci procesu se spolupracuje s pracovníky zadavatele při přípravě a realizaci projektů, jako jsou odborná stanoviska, kapacitní nastavení komponent technologické vrstvy, testování ap.



Hlavní odpovědnosti a přínosy procesu Provádění provozních úkonů (PÚ) a dohled

Hlavní odpovědnosti:

- zajišťuje hladký a kontrolovaný průběh distribuce a implementace nových verzí systémů do provozu;
- zajišťuje správnou kvalitu systémů v provozu;
- spravuje Definitive Software Library (DSL) a Definitive Hardware Store (DHS).

Hlavní přínosy:

- snižuje chybovost při distribuci systémů do produkčního prostředí;
- stabilní testovací prostředí a provoz IS;
- zkrácení doby potřebné pro distribuci systémů do provozu.

1.1.2.4 Příprava ICT zařízení a jeho implementace

Tento proces požadovaný v rámci zadávací dokumentace je plně obsažen v rámci procesu „Provádění provozních úkonů a dohled“.

1.1.2.5 Správa problémů (Helpdesk)

Helpdesk je klíčovou částí nabízeného řešení. Je koncipován jako nástroj, který slouží pro sběr, správu a následné vyhodnocování řešení všech uživatelských problémů a požadavků. Požadavkem je myšlena žádost o opravu zařízení, žádost o nové zařízení, nebo zcela obecné uživatelské hlášení týkající se zcela libovolné oblasti uživatelské podpory. Důraz je přitom kladen na vhodnou strukturovanost informací získaných od uživatelů, což pomáhá rychlému vyřešení požadavků. Další funkcí systému je vedení operativních evidencí, souvisejících s vnitřní správou a interní podporou uživatelů informačních systémů organizace.

Hlavní odpovědnosti systému helpdesk:

- pracuje jako jediné kontaktní místo pro uživatele;
- zajišťuje dodávku IT služeb v kvalitě dohodnutých SLA;
- řídí cyklus a priority řešení incidentů;
- komunikuje s uživateli;
- detekuje incidenty, provádí jejich záznam, poskytuje uživatelům prvotní podporu;
- zabraňuje opakování stejných incidentů;
- analyzuje příčiny a odstraňuje z IT/ICT struktury;
- minimalizuje dopady incidentu a problémů;
- zajišťuje účelné využívání IT zdrojů vedením a doplňováním znalostní a konfigurační databáze.

Pro nasazení byl vybrán systém Helpdeskový systém, který firma IMPROMAT využívá dlouhé období a má tudíž bohaté zkušenosti jak s jeho nasazením, tak i provozem a případnými úpravami.

Jedná se o intranetovou aplikaci, která se skládá z jádra a několika přídatných modulů. Hlavním cílem aplikace je komplexní evidence IT, která zahrnuje hardware, software a podporu uživatelům IT.

Přehled plnění parametrů požadovaných na aplikaci HelpDesk

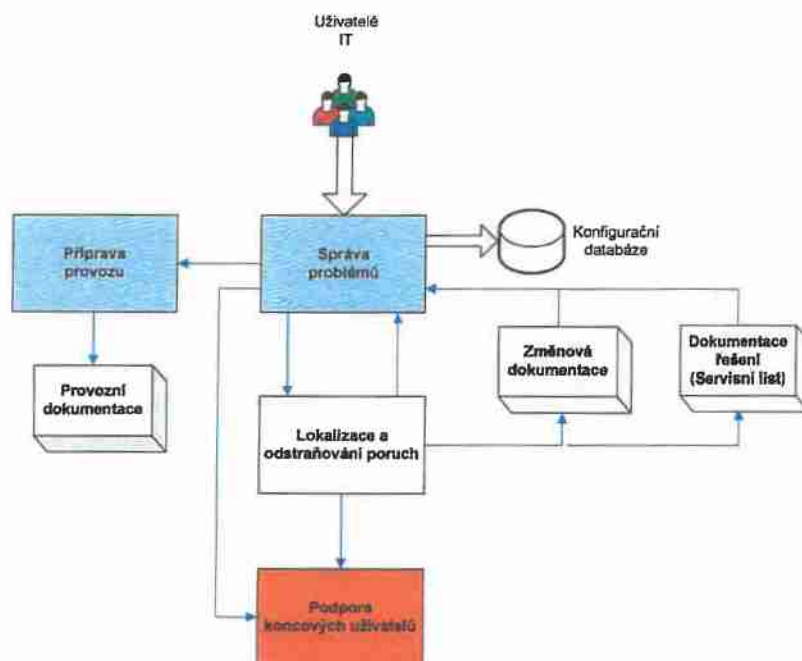
Parametr	Požadovaná hodnota	
Provozní parametry služby	24x7, web aplikace, záloha call centrem pro případ výpadku konektivity ap. (operátor musí být schopen zadat požadavek a zahájit řešení).	splňuje
Typ aplikace	Aplikace postavená na SQL databázi, přístupná přes web rozhraní.	splňuje

Parametr	Požadovaná hodnota	
Licencování a HW	Veškeré licence pro SW (aplikace, db, ap.) musí být součástí nabídkové ceny. Zadavatel poskytne pro běh aplikace pouze HW dle požadavků dodavatele. V případě využití jiného OS, případně více serverů musí být jeho licence nebo další HW rovněž součástí nabídkové ceny. Dále jsou požadovány (jako součást nabídkové ceny) následující klientské licence: koncový uživatel – neomezený počet (má možnost pouze zadávat požadavky) řešitel – 10 licencí (má možnost aktivně zasahovat do řešení požadavků – řešit, schvalovat ap.)	splňuje
Integrace s Active Directory	Propojení přihlašování s AD – uživatel provede pouze přihlášení do AD, následně po něm další přihlašování do HelpDeskového systému není vyžadováno.	splňuje
Centralizovaný sběr požadavků	ANO	splňuje
Klasifikace a prioritizace	Incident/změna Typ dle katalogu služeb Možnost nastavení priorit Maximální čas pro odezvu na místě Čas pro odstranění/vyřešení klasifikovaného problému/požadavku	splňuje
Postup řešení	Umožnit libovolnou definici postupu řešení (workflow) pro každý typ požadavku, včetně výběru řešitelů v jednotlivých stavech (v kombinaci zadavatel/poskytovatel – např. schvalování řešitelem na straně zadavatele a samotná realizace řešitelem na straně poskytovatele) v rámci jednoho workflow.	splňuje
Formuláře	Možnost definice libovolných formulářů (nahlašování požadavků, řešení požadavků, reporting, konfigurační databáze).	splňuje
Práce s požadavky	Umožnit sledování vývoje řešení požadavků (dle přístupových práv). Umožnit kritériální vyhledávání požadavků.	splňuje
Konfigurační databáze	Konfigurační databáze musí být součástí. Možnost definice karet pro jednotlivá zařízení s libovolným počtem záznamů (typicky 10-15 parametrů pro každou kartu) Možnost vazby karty z konfigurační databáze na požadavek (typicky – u požadavku je možné zjistit detailní technické parametry zařízení přiřazené uživateli, který zadal požadavek).	splňuje
Přílohy	Možnost přidávání příloh k požadavkům v libovolném kroku workflow (externí soubor libovolného typu).	splňuje
Reporting	Možnost tvorby libovolných uživatelských sestav a přehledů (použití libovolného pole dostupného v HelpDeskovém systému).	splňuje

1.1.2.6 Podpora koncových uživatelů

Proces zajišťuje službu administrace koncových uživatelů IT infrastruktury SMZ typu zřízení, zrušení nebo změna oprávnění, popř. přidání nebo odebrání komponenty IT/ICT. Veškeré požadavky na

provedení této služby jsou hlášeny operátorovi procesu „Správa problémů (Helpdesk)“, který nastaví prioritu řešení podle „Kategorie uživatelů“ a zajistí provedení realizace služby prostřednictvím procesu „Lokalizace a odstraňování poruch“. Po provedení je zajištěna aktualizace v „Provozní dokumentace“ procesem „Příprava provozu“.



Hlavní odpovědnosti a přínosy procesu Podpora koncových uživatelů:

Hlavní odpovědnosti:

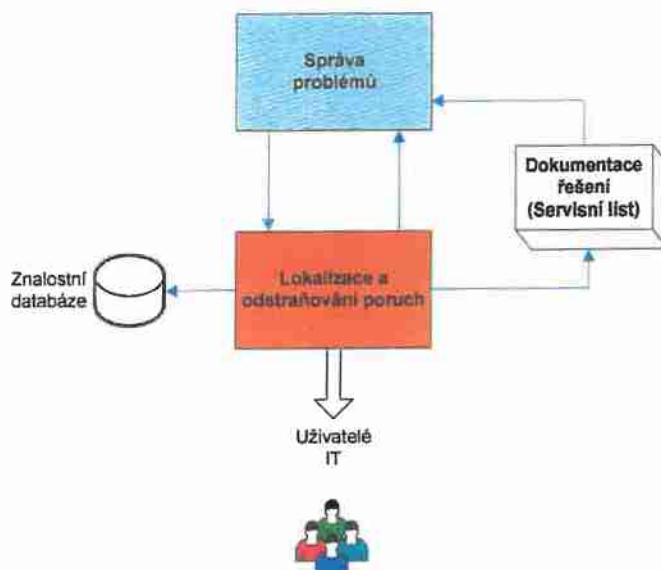
zajišťuje uživatelské nastavení dle požadavků;
zaškolení nových uživatelů;
evidence změn.

Hlavní přínosy:

změny jsou prováděny systematicky;
okamžitá aktualizace dokumentace provozu;
evidence majetku IT/ICT.

1.1.2.7 Lokalizace a odstraňování poruch

Proces zajišťuje realizaci služeb administrace a řešení incidentů. Zdrojům procesu „Lokalizace a odstraňování poruch“ jsou činnosti přidělovány a plánovány operátorem procesu „Správa problémů (Helpdesk)“ s ohledem na dodržování priorit smluvních podmínek nastavených SLA. U každého řešeného incidentu je v aplikaci Helpdesk veden průběh řešení. Činnost řešitelů je dokumentována, sledována a pravidelně vyhodnocována.



Hlavní odpovědnosti a přínosy procesu Lokalizace a odstraňování poruch:

Hlavní odpovědnosti:

- zajišťuje odstranění závady u uživatele opravou, popř. výměnou zařízení;
- evidence průběhu opravy v aplikaci Helpdesk.

Hlavní přínosy:

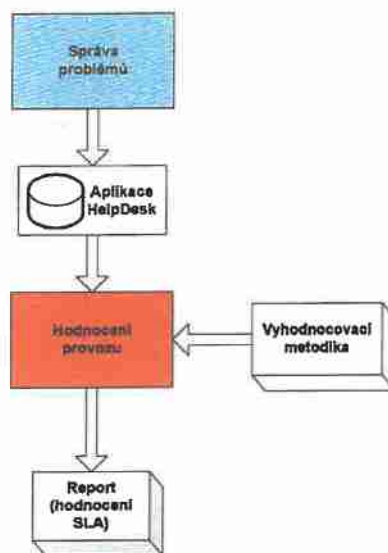
- opravy jsou prováděny podle priorit;
- sledování průběhu opravy;
- řešitelé jsou dispečerem přidělování podle závažnosti problému.

1.1.2.8 Provádění údržby, plánování a obnova provozovaných zařízení

Plánování údržby a obnovy provozovaných zařízení je součástí střednědobého plánování provozu v součinnosti s objednatelem.

1.1.2.9 Hodnocení provozu

Proces „Hodnocení provozu“ pravidelně vytváří reporty o provozu systému (manažerské reporty, reporty pro řízení provozu a požadavky na plánování provozu), kde je sledován bezchybný provoz zařízení IT infrastruktury, dostupnost služby (celková dostupnost, popř. nedostupnost) a požadavky na plánování vývoje IT infrastruktury (plánování provozu).



Hlavní odpovědnosti a přínosy procesu Hodnocení provozu:

Hlavní odpovědnosti:

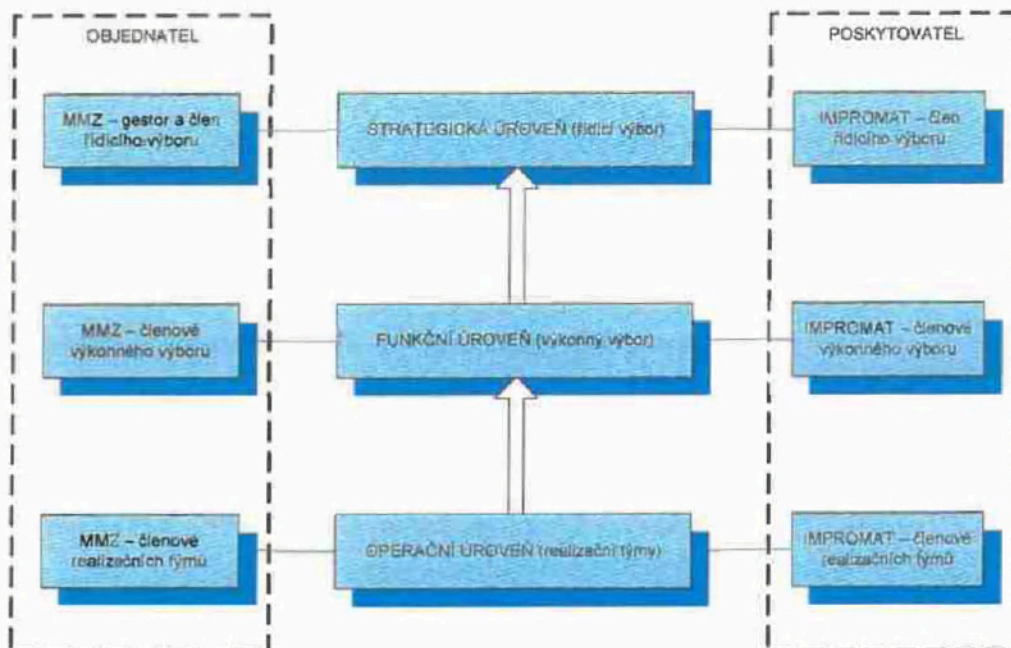
- udržuje a zlepšuje kvalitu IT služeb;
- vytváří pozitivní vztah mezi úsekem IT/ICT a uživateli;
- vyjednává o obsahu a uzavírání Service Level Agreement (SLA);
- řídí vztah s externími dodavateli IT služeb;
- pravidelné vyhodnocování SLA.

Hlavní přínosy:

- podstatné zlepšení kvality IT služeb (snížení výpadků, finanční úspory v úseku IT);
- služby jsou nastavovány podle požadavků Objednatele;
- zlepšování vztahů s uživateli.

1.1.2.10 Řízení poskytování správy ICT

V souladu se zadávací dokumentací navrhujeme zajištění organizace outsourcingu na třech úrovních – strategické, funkční a operační (viz obrázek):



- řídicí výbor – pro organizaci na strategické úrovni;
- výkonný výbor – pro organizaci na funkční úrovni;
- realizační týmy – pro organizaci na operační úrovni; činnost realizačních týmů může být suplována výkonným výborem na který jsou přizváni potřební specialisté, kteří nejsou stálými členy výkonného výboru.

Řídicí výbor (ŘV)

Řídicí výbor (dále jen „ŘV“) dohlíží podle plánu na řízení poskytování služeb v rámci správy a na průběh jeho realizace dle smlouvy. Rozhoduje komplexně o plnění předmětu plnění, poskytování souvisejících služeb, které mají dopad na cenu, termínech dokončení plnění. Má právo iniciovat návrhy na změnu, doplnění nebo upřesnění smlouvy. Kromě statutárních orgánů smí pouze ŘV vykládat ustanovení smlouvy pro potřeby poskytování služeb v rámci správy formou zápisu. S jeho výkladem musí souhlasit obě smluvní strany (dodavatel i objednatel).

Navrhované složení řídicího výboru

Role	Příslušnost	Odkaz na CV
ředitel projektu za zadavatele	Zadavatel	-
ředitel projektu za poskytovatele	Poskytovatel	

Podkladovým materiálem pro jednání ŘV jsou dokumenty "Zpráva o průběhu poskytování služeb" předkládané Výkonným výborem a doručené členům ŘV nejméně 7 kalendářních dnů před plánovaným dnem jednání ŘV.

ŘV se svolává na návrh kteréhokoli člena ŘV. Pozvánka na jednání ŘV musí být doručena (elektronickou poštou nebo jiným prokazatelným způsobem) členům ŘV nejméně 7 kalendářních dnů před plánovaným dnem jednání ŘV. Smluvní strany se dohodly, že každý člen ŘV může být na schůzi ŘV zastoupen jím určeným zástupcem. Smluvní strany se dohodly, že první schůze ŘV se uskuteční nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne podpisu této smlouvy smluvními stranami.

Výkonný výbor (VV)

Výkonný výbor projektu (dále jen „VV“) průběžně řídí realizaci projektu, dohlíží na věcnou realizaci projektu v daných cenách a termínech, tj.:

Zajišťuje zpracování metodiky testování a monitoringu, vytvoření vlastních testů, přípravu a aktualizaci plánu testů. Dohlíží nad řádným provedením všech plánovaných testů a předávacích procedur a plní další úkoly vyplývající ze zadání nebo zadané vedoucím projektu.

Zajišťuje zdroje pro realizaci projektu.

Rozhoduje o plnění a poskytování souvisejících služeb, které nemají dopad na cenu nebo termín dokončení.

Předkládá ŘV ke schválení všechny zásadní změny projektu.

Pravidelně podává zprávy ŘV o stavu projektu.

svých jednáních pořizuje písemný zápis, který je odsouhlasen vedoucími projektu objednatele i dodavatele.

Navrhované složení výkonného výboru:

Role	Příslušnost	Odkaz na CV
vedoucí projektu za objednatele	objednatel	
vedoucí projektu za dodavatele	dodavatel	
manažer provozu za objednatele	objednatel	
manažer provozu za dodavatele	dodavatel	
bezpečnostní manažer za objednatele	objednatel	
bezpečnostní manažer za dodavatele	dodavatel	
Specialisté za dodavatele	dodavatel	

Jednání VV se účastní přizvaní specialisté k projednáváním otázkám.

1.1.3 Požadavky na součinnost

Všeobecné podmínky

V rámci všeobecných podmínek poskytne objednatel následující součinnost:

- Zajistí spolupráci svých zaměstnanců při koordinaci a řízení prací dle schváleného harmonogramu (jmenování výborů a týmů, poskytnutí požadovaných informací).
- Zajistí akceptaci vyhodnocovací metodiky, která se stane závaznou pro vyhodnocování parametrů outsourcingu.
- Zajistí provádění akceptací dle schválených postupů a termínů harmonogramu.
- Poskytne dodavateli neprodleně veškeré informace týkající se očekávaných změn, zejména legislativního charakteru, které by mohly mít dopad na provozování IS objednatele.
- Zajistí vstupy pro definované technické pracovníky dodavatele do všech lokalit, ve kterých budou poskytovány služby. Vstup musí být zajištěn tak, aby nedocházelo ke zbytečným prodávám. Pokud by takováto situace nastala, čas prodlevy se nepočítá do vyhodnocení SLA.
- V případě havárie velkého rozsahu (např. živelné pohromy), kalamitní situace ap. objednatel ve spolupráci s dodavatelem jmenuje krizový štáb pro řešení těchto mimořádných provozních situací. Hodnocení úrovně služby dotčené části systému je po dobu trvání této situace pozastaveno.

Technické podmínky

Obecné

- Objednatel poskytne přístup do sítě objednatele z lokality dodavatele.
- Náklady na náhradní díly pro mimozáruční opravy jsou nákladem objednatele.
- Pro zařízení, která jsou v záruce a objednatel chce dobu na jejich opravu zahrnout do SLA musí zajistit příslušnou úroveň záruky i u dodavatele.
- Objednatel zajistí podmínky pro provoz zařízení IS/ICT v souladu s provozními podmínkami definovanými výrobcem (teplota prostředí, vlhkost, prašnost, úroveň a kvalita napájení ap.).

Helpdesk

Objednatel poskytne příslušné technické zázemí pro provoz systému HelpDesk. Minimální HW požadavky jsou 2xCPU@2,33GHz, 4GB RAM, 60GB HDD.

Servery

- Objednatel umožní bezpečný vzdálený administrátorský přístup ke všem serverům.
- Na základě návrhu poskytovatele odsouhlaseného objednatelem bude umožněno rozšíření serverů o diagnostické HW a SW prostředky

Síťová infrastruktura

- Do garantované časy odezvy (SLA) se nezapočítávají odezvy třetích stran, se kterými má objednatel uzavřené smlouvy na podporu (síťové prvky, telekomunikační služby ap.).

Podpora koncových uživatelů

- Bezpečnostní politika objednatele, umožní vzdálený administrátorský přístup ke všem zařízením koncových uživatelů.
- V průběhu dodávky služby (opravy incidentů i provádění změn) je očekávána součinnost koncových uživatelů odběratele služby pro včasné a úplné provedení práce poskytovatelem (například umožnění přístupu, v případě potřeby přítomnost, potvrzení zásahu apod.). V případě, že tato součinnost nebude poskytnuta včas nebo v plné šíři nebude čas takto způsobené prodlevy započítáván do vyhodnocení SLA.
- Objednatel poskytne poskytovateli kontaktní údaje pro řešení problémů týkajících se aplikačního programového vybavení (odpovědní zaměstnanci objednatele). Problémem se rozumí chyba v aplikaci, nefunkčnost aplikace nebo HW problém související s aplikací. Problémem týkajícím se aplikačního programového vybavení se nerozumí distribuce samotné aplikace na stanice koncových uživatelů, nastavení parametrů v aplikacích apod. Tyto činnosti bude zajišťovat poskytovatel v rámci poskytovaných služeb.

1.1.4 Parametry poskytovaných služeb

Klíčem k zajištění úspěchu projektu outsourcingu je vybudování organizační struktury schopné realizovat veškeré požadavky vznikající po celou dobu běhu projektu. Jednotlivé části této struktury musí mít jednoznačně nastavené kompetence a odpovědnosti tak, aby nemohlo v samotném projektu docházet k nejednoznačnostem při řešení jednotlivých problémů.

WAN

Identifikace

ID	SL_WAN
Název	Správa a zajištění provozu aktivních síťových prvků na páteřních spojích včetně zařízení Fortigate 600C a 110C.
Definice	Zajištění provozu aktivních síťových prvků na páteřních spojích, dálkový dohled a správa těchto prvků.

Rozsah služby

	Název	Popis
Průběžně	Provozování zařízení	Zajištění provozu síťových prvků a firewallů. Řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovné uvedení do standardního provozního stavu.
	Správa zařízení	Zajištění pravidelného update FW síťových prvků a firewallů, správa bezpečnostních politik, konfigurace síťových prvků a firewallů.
	Dálkový dohled	Dálkový dohled a správa aktivních síťových prvků.
	Dohled nad konektivitou do internetu	Evidence výpadků internetové konektivity.
Na vyžádání	Instalace/odebrání	Instalace nebo odebrání IT techniky na základě schváleného požadavku objednatele nebo na základě výstupu realizovaného projektu.
	Stěhování	Stěhování zařízení v rámci jedné budovy nebo mezi budovami.
	Rozšíření, výměna, modifikace	HW nebo SW upgrade IT techniky na základě požadavku objednatele.
	Řešení incidentů a problémů s HW	Řešení problémů síťových prvků a firewallů nahlášených prostřednictvím helpdesku, eskalace incidentů a problémů u výrobců. Koordinace a řešení problémů ve spolupráci s dodavateli internetové konektivity.
	Testování nového HW	Testování nových verzí HW dle požadavků objednatele.
	Evidence zařízení	Evidence všech zařízení v systému helpdesk, včetně jejich fyzického označení identifikačními údaji. Evidence musí obsahovat i veškeré údaje potřebné k vyžádání záruční i nezáruční opravy.
	Profylaxe zařízení	Profylaxe zařízení včetně jeho fyzického vyčištění.
	Likvidace zařízení	Provedení ekologické likvidace nepotřebné techniky v souladu s platnou legislativou dle schváleného požadavku objednatele, provedení záznamu do systému helpdesk.
	Konektivita do internetu	Součinnost s dodavatelem internetové konektivity při řešení příčin výpadků konektivity, či nízké propustnosti. Řešení bezpečnostních otázek, návrh a realizace opatření souvisejících s internetovou konektivitou. Lokalizace nevhodně se chovajících stanic (odesílání SPAM pošty ap.).

		KIVS (komunikační infrastruktura veřejné správy)	Součinnost při zavedení sítě KIVS
Součástí není	služby	Nové optické spoje	Budování a zapojování nových optických propojů mezi jednotlivými lokalitami (nové propoje mezi optickými vanami).
		Trasy	Řešení incidentů a problémů optických tras.

Provozní parametry

Kategorie zařízení	Čas pro odstranění/vyřešení klasifikovaného problému/požadavku *)					Dostupnost funkčního zařízení (% za rok)
	Maximální čas pro odezvu na místě	Zařízení je zcela nefunkční	Funkce zařízení je omezena a to ovlivňuje kvalitu výstupů nebo funkčnost jiných zařízení	Zařízení je funkční, ale vyžaduje preventivní zásah	Požadavek na zlepšení /rozšíření funkce zařízení	
WAN	2 hod	6 hod	6 hod	48 hod	100 hod	99% (s výjimkou plánovaných odstávek ze strany zadavatele)

Provozní doba

Provozní doba	0-24h, Po-Ne
---------------	--------------

*)Pokud zadavatel nemá pro vadná zařízení zakoupeny (sjednány) odpovídající (případně žádné) záruční služby a řešení bez jejich využití není možné, poskytovatel o tomto zadavatele vyrozumí a čas pro odstranění/vyřešení klasifikovaného problému/požadavku se odpovídajícím způsobem upraví.

LAN

Identifikace

ID	SL_LAN
Název	Správa a zajištění provozu LAN sítě.
Definice	Zajištění provozu LAN sítě na lokalitách: 1. Budova Radnice, nám. Míru 12, Zlín 2. Zarámí 4421, Zlín 3. Zarámí 4077, Zlín 3. tř. T. Bati 3792, Zlín (OKU) 4. ul. L. Váchy 602 (Váchova) 5. nám. Míru 464, Zlín 6. Městská policie, Santražiny 3312, Zlín (MĚPO) 7. Kulturní centrum, nám. T. G. Masaryka 5556, Zlín KUC 8. Alternativa – kulturní institut Zlín, Osvoboditelů 3778, Zlín (Alternativa) 9. Jesle Tyršova 10. Jesle Budovatelská 11. Středisko volného času 12. Rehabilitační stacionář 13. Jesle Bartošova čtvrť 14. Klubíčko Bartošova čtvrť 15. Útulek pro zvířata Zlín-Vršava, Mezilesí 628 16. Městská jednotka.sboru dobrovol.hasičů Prštné 636 17. Zlínský klub 204)

Rozsah služby

	Název	Popis
Průběžně	Provozování LAN	Zajištění provozu síťových prvků a firewallů. Řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovné uvedení do standardního provozního stavu.
	Správa LAN	Zajištění pravidelného update FW síťových prvků a firewallů, správa bezpečnostních politik, konfigurace síťových prvků a firewallů.
Na vyžádání	Instalace/odebrání	Instalace nebo odebrání IT techniky na základě schváleného požadavku objednatele nebo na základě výstupu realizovaného projektu.
	Stěhování	Stěhování zařízení v rámci jedné budovy nebo mezi budovami.
	Rozšíření, výměna, modifikace	HW nebo SW upgrade IT techniky na základě požadavku objednatele.
	Řešení incidentů LAN struktury	Řešení problémů síťových prvků a firewallů nahlášených prostřednictvím helpdesku, eskalace incidentů a problémů u výrobců.
	Testování nového HW	Testování nových verzí HW dle požadavků objednatele.
	Evidence LAN	Evidence všech zařízení v systému helpdesk, včetně jejich fyzického označení identifikačními údaji. Evidence musí obsahovat i veškeré údaje potřebné k vyžádání záruční i nezáruční opravy.
	Provozování AP	Zajištění provozu a nastavení AP, řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovné uvedení do standardního stavu.
	Likvidace zařízení	Provedení ekologické likvidace nepotřebné techniky v souladu s platnou legislativou dle schváleného požadavku objednatele, provedení záznamu do systému helpdesk.
	Testování/instalace SW	Testování a instalace nových verzí OS a obslužného SW.

Součástí služby není	Nové vybudování LAN	Realizace nových požadavků na změny a rozšiřování sítě LAN.
	Provozování AP + wifi controlerů pro síť na KUC	Konfigurace wifi controlerů + AP pro síť na KUC.

Provozní parametry

Kategorie zařízení	Čas pro odstranění/ vyřešení klasifikovaného problému/ požadavku *)					Dostupnost funkčního zařízení (% za rok)
	Maximální čas pro odezvu na místě	Zařízení je zcela nefunkční	Funkce zařízení je omezena a to ovlivňuje kvalitu výstupů nebo funkčnost jiných zařízení	Zařízení je funkční, ale vyžaduje preventivní zásah	Požadavek na zlepšení /rozšíření funkce zařízení	
LAN	2 hod	6 hod	6 hod	48 hod	100 hod	99% (s výjimkou plánovaných odstávek ze strany zadavatele)

Provozní doba

Provozní doba	0-24h, Po-Ne
---------------	--------------

*)Pokud zadavatel nemá pro vadná zařízení zakoupeny (sjednány) odpovídající (případně žádné) záruční služby a řešení bez jejich využití není možné, poskytovatel o tomto zadavatele vyrozumí a čas pro odstranění/vyřešení klasifikovaného problému/požadavku se odpovídajícím způsobem upraví.

SERVERY

Identifikace

ID	SL_SERVERY
Název	Správa a zajištění provozu serverů.
Definice	Zajištění provozu serverů na lokalitách: Budova Radnice, nám. Míru 12, Zlín Zarámí 4421, Zlín tř. T. Bati 3792, Zlín (OKU) ul. L. Váchy 602 (Váchova) Městská policie, Santražiny 3312, Zlín (MĚPO) Kulturní centrum, nám.T.G.Masaryka 5556, Zlín KUC

Rozsah služby

	Název	Popis
Průběžně	Správa a provoz operačních systémů	Správa a provoz operačních systémů serverů Microsoft Windows Server a Unix, včetně pravidelné instalace nově vydaných servis packů.
	Správa a provoz poštovních serverů	Správa a provoz poštovních serverů operačního systému Microsoft Exchange.
	Správa a provoz MS AD	Správa a provoz infrastruktury Microsoft Active Directory.
	Správa a provoz DNS	Správa a provoz doménových jmen a IP adres.
	Správa a provoz DHCP	Správa a provoz DHCP serverů a klientů, správa masek sítě.
	Správa a provoz antivirové a malware ochrany	Správa a provoz antivirové a malware ochrany včetně pravidelných update antivirových a malware SW.
	Správa a provoz databázových serverů	Správa a provoz databázových serverů Microsoft SQL a Oracle.
	Správa a provozu virtuálních serverů	Správa a provoz virtuálních serverů na platformách Hyper-V a VMWARE.
	Správa a provoz serverové infrastruktury	Zajištění a provoz serverové infrastruktury včetně propojení serverů v rackových skříních, jejich napojení na zálohování dat a zálohování při výpadku elektrické energie.
	Správa a zajištění zálohovacích systémů	Správa a provoz zálohovacích systémů.
Na vyžádání	Správa a provoz záložních zařízení	Správa a provoz zálohovacích napájecích systémů.
	Instalace/odebrání	Instalace nebo odebrání IT techniky na základě schváleného požadavku objednatele nebo na základě výstupu realizovaného projektu. Instalace základních operačních systémů serverů včetně service packů.
	Stěhování	Stěhování zařízení v rámci jedné budovy nebo mezi budovami.
	Rozšíření, výměna, modifikace	HW nebo SW upgrade IT techniky na základě požadavku objednatele.
	Řešení incidentů a problémů s HW	Řešení incidentů a problémů HW serverů, jejich případná eskalace u výrobců.
	Testování nového HW	Testování nových verzí HW dle požadavků objednatele.
	Příprava prostředí	Součinnost s dodavateli aplikačního software – příprava prostředí na základě požadavků dodavatele aplikačního software.

	Evidence serverů	Evidence všech zařízení v systému helpdesk, včetně jejich fyzického označení identifikačními údaji. Evidence musí obsahovat i veškeré údaje potřebné k vyžádání i nezáruční opravy.
	Likvidace zařízení	Provedení ekologické likvidace nepotřebné techniky v souladu s platnou legislativou dle schváleného požadavku objednatele, provedení záznamu do systému helpdesk.
	Testování/instalace SW	Testování a instalace nových verzí OS a obslužného SW.
Součástí služby není	Licence SW	Součástí správy serverů není správa licencí operačních systémů serverů a ostatního SW.

Provozní parametry

Kategorie zařízení	Čas pro odstranění/ vyřešení klasifikovaného problému/ požadavku *)					Dostupnost funkčního zařízení (% za rok)
	Maximální čas pro odezvu na místě	Zařízení je zcela nefunkční	Funkce zařízení je omezena a to ovlivňuje kvalitu výstupů nebo funkčnost jiných zařízení	Zařízení je funkční, ale vyžaduje preventivní zásah	Požadavek na zlepšení /rozšíření funkce zařízení	
SERVER	2 hod	6 hod	6 hod	48 hod	100 hod	99% (s výjimkou plánovaných odstávek ze strany zadavatele)

Provozní doba

Provozní doba	0-24h, Po-Ne
---------------	--------------

*)Pokud zadavatel nemá pro vadná zařízení zakoupeny (sjednány) odpovídající (případně žádné) záruční služby a řešení bez jejich využití není možné, poskytovatel o tomto zadavatele vyrozumí a čas pro odstranění/vyřešení klasifikovaného problému/požadavku se odpovídajícím způsobem upraví.

KONCOVÁ ZAŘÍZENÍ

Identifikace

ID	SL_KZ
Název	Správa a zajištění provozu koncových uživatelských stanic včetně tiskáren.
Definice	Správa a zajištění provozu koncových uživatelských stanic. Koncovou uživatelskou stanicí se rozumí počítač, popř. notebook, zobrazovací jednotka, klávesnice, myš nebo jiné polohovací zařízení, lokální tiskárny, síťové tiskárny a ostatní podpůrná zařízení.

Rozsah služby

	Název	Popis
Průběžně	Provozování zařízení	Zajištění pravidelného provozního dohledu, řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovného uvedení do standardního provozního stavu.
	Správa zařízení	Zajištění evidence a značení dle požadavků objednatele.
Na vyžádání	Instalace/odebrání	Instalace nebo odebrání IT techniky na základě schváleného požadavku objednatele nebo na základě výstupu realizovaného projektu. Instalace a konfigurace základního jednotného SW každé koncové stanice (operační systém, základní kancelářský SW, bezpečnostní SW). Instalace tiskových ovladačů, nastavení skenování (e-mail, sdílené složky). Přesný rozsah je definován objednatelem.
	Stěhování	Stěhování zařízení v rámci jedné budovy nebo mezi budovami.
	Rozšíření, výměna, modifikace	HW nebo SW upgrade IT techniky na základě požadavku objednatele.
	Řešení incidentů a problémů s HW koncových stanic	Řešení incidentů a problémů HW koncových stanic, jejich případná eskalace u výrobců. Koordinace a řešení problémů ve spolupráci s dodavateli tiskáren a multifunkčních zařízení.
	Řešení incidentů a problémů se SW koncových stanic	Řešení incidentů a problémů SW koncových stanic do úrovně operačního systému a základního kancelářského SW.
	Testování nového HW	Testování nových verzí HW dle požadavků objednatele.
	Přístup do LAN pro mobilní zařízení	Součinnost při zajišťování přístupu mobilních zařízení do LAN MMZ a domény ZLIN. Zajištění dostupnosti vybraných služeb z LAN MMZ do těchto zařízení.
	Evidence koncových stanic	Evidence všech koncových stanic v systému helpdesk.
	Likvidace zařízení	Provedení ekologické likvidace nepotřebné techniky v souladu s platnou legislativou dle schváleného požadavku objednatele, provedení záznamu do systému helpdesk.
Součástí služby není	Profylaxe koncových stanic	Profylaxe koncových stanic včetně jeho fyzického vyčištění.
	Operační systémy	Součástí správy KZ není správa licencí operačních systémů a ostatního SW.

Provozní parametry

Kategorie zařízení	Čas pro odstranění/ vyřešení klasifikovaného problému/ požadavku					Dostupnost funkčního zařízení (% za rok)
	Maximální čas pro odezvu na místě	Zařízení je zcela nefunkční	Funkce zařízení je omezena a to ovlivňuje kvalitu výstupů nebo funkčnost jiných zařízení	Zařízení je funkční, ale vyžaduje preventivní zásah	Požadavek na zlepšení /rozšíření funkce zařízení	
KZ – VIP pracoviště (cca 50 míst)	2 hod	12 hod	24 hod	48 hod	240 hod	98%
KZ	6 hod	24 hod	24 hod	48 hod	240 hod	95%

Provozní doba

Provozní doba	7-18h, Po-Pá
---------------	--------------

Poznámky k SLA – koncová zařízení:

- 1) Je-li časový limit pro splnění HD 24 hodin, znamená to, že bude vyřešen nejpozději příští pracovní den při dodržení limitu 24 hodin s vyloučením nepracovních dnů.
- 2) Je-li časový limit pro splnění HD 48 hodin, znamená to, že bude vyřešen nejpozději přes příští pracovní den při dodržení limitu 48 hodin s vyloučením nepracovních dnů.

Příklady:

- a) HD, SLA 24 hodin je zadán v pátek v 9:11 hodin → HD bude splněn nejpozději v pondělí v 9:10 hodin za předpokladu, že pátek i pondělí je pracovním dnem
- b) HD, SLA 48 hodin je zadán v pátek v 9:11 hodin → HD bude splněn nejpozději v úterý v 9:10 hodin za předpokladu, že pátek, pondělí i úterý je pracovním dnem
- c) HD, SLA 24 hodin je zadán v sobotu v 11 hodin → HD bude splněn nejpozději v pondělí v 23:59 hodin za předpokladu, že pondělí je pracovním dnem (sobota a neděle jsou nepracovní dny)
- d) HD, SLA 12 hodin je zadán v pondělí v 16 hod – bude vyřešen nejpozději v úterý v 17 hod (za předpokladu, že pondělí i úterý jsou pracovní dny)
- e) HD, SLA 12 hodin je zadán v pátek v 16 hodin – bude vyřešen nejpozději v pondělí v 17 hodin (za předpokladu, že pátek i pondělí jsou pracovní dny)

REPORTING.

Vyhodnocování systému se bude provádět měsíčně nejpozději do pátého dne v následujícím měsíci. Vyhodnocování předkládá dodavatel, který předloží objednateli akceptační protokol. Součástí akceptačního protokolu jsou pak reporty:

1. Rozbor zásahů s vyhodnocením celkového počtu provedených zásahů s rozpadem na zásahy provedené dle SLA, na zásahy neprovedené dle SLA a na zásahy otevřené

POČET ZÁSAHŮ:

POČET ZÁSAHŮ
VYŘEŠENÝCH DLE SLA:

POČET ZÁSAHŮ
NEVYŘEŠENÝCH DLE SLA:

POČET OTEVŘENÝCH
ZÁSAHŮ:

--

NEVYŘEŠENÉ ZÁSAHY DLE SLA						
ID	DATUM NAHLÁŠENÍ	SLA	POŽADOVANÝ TERMÍN VYŘEŠENÍ	DATUM VYŘEŠENÍ	DATUM ZAMÍTNUTÍ	ZADAVATEL
VYŘEŠENÉ ZÁSAHY DLE SLA						
ID	DATUM NAHLÁŠENÍ	SLA	POŽADOVANÝ TERMÍN VYŘEŠENÍ	DATUM VYŘEŠENÍ	DATUM ZAMÍTNUTÍ	ZADAVATEL
TEXT						

Popis jednotlivých polí reportu:

- ID – identifikační číslo reportovaného zásahu
- DATUM NAHLÁŠENÍ – datum nahlášení požadavku
- SLA – požadovaná úroveň řešení požadavku
- POŽADOVANÝ TERMÍN VYŘEŠENÍ – datum vyřešení spočítaný od data nahlášení s ohledem na požadovanou úroveň řešení požadavku
- DATUM VYŘEŠENÍ – skutečný datum vyřešení
- DATUM ZAMÍTNUTÍ – datum zamítnutí řešení incidentu ze strany objednatele
- ZADAVATEL – jméno osoby, která požadavek zadala
- TEXT – text požadavku zadaného objednatelem

2. Rozbor zásahů dle počtu zásahů na jednotlivých zařízeních objednatele

CELKOVÝ POČET
ZÁSAHŮ

PROBLÉM SE ZAŘÍZENÍM

Tiskárna
Síťové prvky
Server
Počítač

Monitor

Jiné

PROBLÉM S AGENDOU NEBO PROGRAMOVÝM VYBAVENÍM

Úprava konfigurace Technologického centra

Jiné

EVIDENCE ZÁSAHŮ DO SYSTÉMU/PROVOZNÍ ZÁSAHY

JINÉ

Žádost o zajištění IT potřeb pro nového zaměstnance

Stěhování výpočetní techniky (OKP)

Stěhování výpočetní techniky (Odd. cest. ruchu, vnitř. a vně. vztahů)

Stěhování výpočetní techniky (Odbor informatiky)

Převod majetku

Profylaxe zařízení

Objednávka drobného spotřebního materiálu

Objednání zboží

Neshoda uživatele s přidělenou technikou

Poskytovatel zašle formou elektronické pošty vedoucímu Odboru informatiky a rovněž uloží do databáze HelpDesku – vždy do 7. dne následujícího měsíce minimálně tyto informace:

- a) seznam názvů serverů, které byly v uplynulém měsíci nedostupné, proč tomu tak bylo, návrh, jak nedostupnost minimalizovat
- b) seznam aktivních prvků, které byly v uplynulém měsíci nedostupné, proč tomu tak bylo, návrh, jak nedostupnost minimalizovat
- c) informaci o stavu infiltrací škodlivého kódu na jednotlivá koncová zařízení, způsob vyřešení a návrh, jak rizika eliminovat
- d) seznam časů, kdy nebyla k dispozici internetová konektivita
- e) výsledky proaktivního monitoringu poskytovatele – např. zjištění vadného disku v diskovém poli, nedostatek místa na disku, server vyžaduje restart, porucha RAM, neočekávané restarty serverů, nedokončené zálohování dat atd.
- f) další dohodnuté údaje v průběhu poskytování služeb
- g) informace budou poskytnuty i v případě, že se událost nevyskytla, tedy vše běželo bez závad

OMEZENÍ

Omezení	Hodnota	Popis
Hromadné incidenty	10 incidentů	V případě výskytu incidentů na zřízeních (více jak 10 ks) je nutno stanovit dohodou časový harmonogram řešení.

Hromadný požadavek na dodání/odebrání techniky	10 ks	Pokud se jedná o požadavek na dodání/odebrání většího počtu zařízení (více jak 10 ks) je nutno stanovit dohodou časový harmonogram.
Maximální počet požadavků na stěhování	10 ks	Pokud se jedná o požadavek na stěhování většího počtu zařízení (více jak 10 ks) je nutno stanovit dohodou časový harmonogram.

1.2 Další služby v souvislosti se zajištěním správy ICT

1.2.1 Aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace

V rámci poskytnutí dalších služeb v souvislosti se zajištěním správy ICT zajistíme trvalou aktualizaci provozní a bezpečnostní dokumentace a implementaci nástrojů a metodik podporujících procesní model řízení správy ICT a vyhodnocování SLA.

Způsob vyhodnocení SLA

- Koeficient zařízení je hodnota, která vyjadřuje podíl zařízení na celkové funkčnosti systémů provozovaných v rámci správy (význam v porovnání s ostatními zařízeními). Koeficienty jednotlivých zařízení jsou uvedeny v následující tabulce:

Kategorie zařízení ICT	Koeficient	Poznámka
LAN, WAN	1	Porucha zařízení má dopad na značnou část uživatelů (více než 50%)
Servery	1	Porucha zařízení má dopad na značnou část uživatelů (více než 50%)
Lokální části sítí (segmenty, lokální sítě pro omezený počet uživatelů apod.)	0,5	
Lokální servery pro provoz aplikací pro omezený počet uživatelů.	0,5	
Koncová zařízení (PC, terminály, tiskárny, skenery apod.)	0,02	

- Celková dostupnost služeb správy – celkový čas za kalendářní měsíc (cca 231 hodin), po který je služba poskytována v pracovní době 7 - 18hod v souladu s dohodnutými parametry.
- Službou správy (dále jen „služba“) na určitém zařízení ICT se rozumí zajištění bezchybné funkce zařízení v rámci bezpečného a spolehlivého provozu IS objednatele.
- Nedostupnost služby – čas (v hodinách), po který není služba poskytována v souladu s dohodnutými parametry násobený koeficientem dotčeného ICT zařízení.
- Celková nedostupnost služeb – čas (v hodinách) odpovídající součtu všech zjištěných nedostupností služeb (na všech provozovaných zařízeních v rámci správy) za kalendářní měsíc, po který nebyly služby poskytovány v souladu s dohodnutými parametry. Pokud se poruchy zařízení překrývají (např. nefunguje síť a zároveň není funkční pracovní stanice připojená k síti) má přednost zařízení ICT s vyšším koeficientem. Pokud jde o nezávislé poruchy (např. nefunkčnost serveru a zároveň nefunkčnost pracovní stanice) ve stejném čase, koeficienty se sčítají. Výsledný koeficient (poměr) celkové nedostupnosti je pak procentním vyjádřením takto přepočtené celkové nedostupnosti v hodinách.
- Vyhodnocování systému se provádí měsíčně nejpozději do pátého dne v následujícím měsíci, pokud se manažeři provozu nedohodnou jinak. Vyhodnocování provádějí manažeři provozu obou smluvních stran na základě návrhu předávacího protokolu, který předloží manažer provozu dodavatele. Součástí protokolu je zejména specifikace celkové nedostupnosti služeb a nedodržení dohodnutých termínů jako podklad pro případné zpracování sankcí. Manažer provozu objednatele buď protokol potvrdí, nebo vznese připomínky bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů. Na základě připomínek manažera provozu dodavatele upraví předávací protokol, který předloží ke kontrole manažeru provozu objednatele. V případě, že manažer provozu dodavatele s připomínkami nesouhlasí a nedojde ke shodě ani na společném jednání obou stran rozhodne se na základě nezávislého auditu.
- Odstraňování vady v rámci dohodnutého času není chápáno jako nedostupnost služeb, pokud nebyla způsobená:

- nedodržením dohodnutých časů,
 - vadou, která byla prokazatelně způsobena neposkytnutím služeb,
 - vadou, která byla prokazatelně způsobena chybným poskytnutím služeb,
 - vadou, která byla prokazatelně způsobena nedodržením dohodnutých časů (vada v důsledku neodstranění jiné vady).
- Poměrná část paušální měsíční ceny bude určena vynásobením celkové ceny koeficientem (poměrem) celkové nedostupnosti služeb. Nedostupnost se zjistí na základě času, po který služby nevyhovovaly požadovaným parametrům dle jednotlivých kategorií ICT zařízení (viz výše).
 - v případě, že je pro odstranění vady potřebná součinnost ze strany Objednatele a tato součinnost není poskytnuta v dohodnutém rozsahu a termínu, nemůže být tato vada, případně její přímé důsledky, zahrnuty do celkové nedostupnosti; neposkytnutím součinnosti se dohodnuté termíny prodlužují o čas, po který nebyla součinnost poskytnuta.

1.2.1.1 Požadavky na součinnost Objednatele

- V případě, že je pro odstranění vady potřebná součinnost ze strany Objednatele a tato součinnost není poskytnuta v dohodnutém rozsahu a termínu, nemůže být tato vada, případně její přímé důsledky, zahrnuty do celkové nedostupnosti; neposkytnutím součinnosti se dohodnuté termíny prodlužují o čas, po který nebyla součinnost poskytnuta.
- Poskytnout stávající bezpečnostní dokumentaci a podílet se na stanovení detailního rozsahu bezpečnostní dokumentace
- Poskytnout stávající provozní dokumentaci a podílet se na stanovení detailního rozsahu provozní dokumentace

1.2.2 Konzultační služby a projektová činnost

V rámci outsourcingu počítáme s poskytnutím 200 hodin konzultační a projektové činnosti. Tento počet se může lišit v závislosti na skutečných potřebách Zadavatele

Příloha č. 2
Smlouvy na zajištění správy ICT

„Harmonogram plnění“

(zde bude vložen účastníkem detailní harmonogram plnění pro přechodné období – viz čl. III. odst. 6, tj. způsob převzetí správy ICT zadavatele; zadavatel si vyhrazuje právo navrhnout změny harmonogramu)

Popis činnosti	Termín splnění	Zodpovědný
Uzavření smlouvy	DS	D/O
Příprava HW pro instalace HelpDesku	DS	O
Instalace HelpDesku	DS	D
Implementace workflow a migrace dat	DS	D
Realizace propojení na uživatele	DS	D
Školení uživatelů HelpDesku	DS	D/O
Implementace vyhodnocení SLA	DS	D
Ukončení přechodného období	DS	D/O

Legenda:

D - dodavatel

O – objednatel

DS – datum účinnosti smlouvy

Pozn.

Termín splnění je 0 dnů vzhledem k tomu, že tyto služby v současné době poskytujeme

Příloha č. 3
Smlouvy na zajištění správy ICT

„Stanovení organizačních podmínek a dalších služeb správy ICT“

I.

Řídící výbor

1. Řídící výbor (dále jen „ŘV“) dohlíží podle plánu na řízení poskytování služeb v rámci správy a na průběh jeho realizace dle smlouvy. Rozhoduje komplexně o plnění předmětu plnění, poskytování souvisejících služeb, které mají dopad na cenu, termínech dokončení plnění. Má právo iniciovat návrhy na změnu, doplnění nebo upřesnění smlouvy. Kromě statutárních orgánů smí pouze ŘV vykládat ustanovení smlouvy pro potřeby poskytování služeb v rámci správy formou zápisu. S jeho výkladem musí souhlasit obě smluvní strany (dodavatel i objednatel).

Složení řídícího výboru:

Ředitel projektu za objednatele:

Ředitel projektu za dodavatele:

Jednání ŘV se zpravidla účastní vedoucí projektu s hlasem poradním.

Podkladovým materiálem pro jednání ŘV jsou dokumenty "Zpráva o průběhu poskytování služeb" předkládané Výkonným výborem a doručené členům ŘV nejméně 7 kalendářních dnů před plánovaným dnem jednání ŘV.

ŘV se svolává na návrh kteréhokoli člena ŘV. Pozvánka na jednání ŘV musí být doručena (elektronickou poštou nebo jiným prokazatelným způsobem) členům ŘV nejméně 7 kalendářních dnů před plánovaným dnem jednání ŘV. Smluvní strany se dohodly, že každý člen ŘV může být na schůzi ŘV zastoupen jím určeným zástupcem. Smluvní strany se dohodly, že první schůze ŘV se uskuteční nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne podpisu této smlouvy smluvními stranami.

II.

Výkonný výbor

1. Výkonný výbor projektu (dále jen „VV“) průběžně řídí realizaci projektu, dohlíží na věcnou realizaci projektu v daných cenách a termínech, tj.:
 - a) Zajišťuje zpracování metodiky testování a monitoringu, vytvoření vlastních testů, přípravu a aktualizaci plánu testů. Dohlíží nad řádným provedením všech plánovaných testů a předávacích procedur a plní další úkoly vyplývající ze zadání nebo zadané vedoucím projektu.
 - b) Zajišťuje zdroje pro realizaci projektu.
 - c) Rozhoduje o plnění a poskytování souvisejících služeb, které nemají dopad na cenu nebo termín dokončení.
 - d) Předkládá ŘV ke schválení všechny zásadní změny projektu.
 - e) Pravidelně podává zprávy ŘV o stavu projektu.
 - f) O svých jednáních pořizuje písemný zápis, který je odsouhlasen vedoucími projektu objednatele i dodavatele.

2. Složení výkonného výboru:

Vedoucí projektu za objednatele:

Vedoucí projektu za dodavatele:

Manažer provozu za objednatele:

Manažer provozu za dodavatele:

Bezpečnostní manager za objednatele:

Bezpečnostní manager za dodavatele:

Další členové VV za objednatele:

Další členové VV za dodavatele:

3. Jednání VV se účastní přizvaní specialisté k projednávaným otázkám.

III.

Komise pro změny

Funkci komise pro změny plní VV. Požadavek na změnu může uplatnit člen ŘV, VV nebo vedoucí realizačního týmu (členové týmu prostřednictvím svého vedoucího) na formuláři "Požadavek na změnu". VV je povinen shromáždit všechny potřebné podklady pro řešení požadavku a projednat předložený návrh v co nejkratším možném termínu. Je oprávněn rozhodovat v souvislosti s navrhovanou změnou o posunu termínu řešení, s výjimkou termínů sjednaných ve smlouvě. Jedná-li se o zásadní změnu (např. vyvolávající dodatečné náklady) předkládá návrh řešení ŘV.

IV.

Řešení požadavku na změnu zadání

Pokud se na základě změnového řízení zjistí, že dosažení cílů správy není možné beze změny původního zadání, budou na základě rozhodnutí ŘV upraveny podmínky poskytování služeb v rámci správy, avšak v mezích smlouvy, popřípadě formou dodatku ke smlouvě; dodatek mají právo uzavřít pouze oprávněné osoby příslušných stran (zpravidla statutární orgány).

V.

Způsob vyhodnocování SLA

1. Definice pojmů:

- a) Koeficient zařízení je hodnota, která vyjadřuje podíl zařízení na celkové funkčnosti systémů provozovaných v rámci správy (význam v porovnání s ostatními zařízeními). Koeficienty jednotlivých zařízení jsou uvedeny v následující tabulce:

Kategorie zařízení ICT	Koeficient	Poznámka
LAN, WAN	1	Porucha zařízení má dopad na značnou část uživatelů (více než 50%)
Servery	1	Porucha zařízení má dopad na značnou část uživatelů (více než 50%)
Lokální části sítě (segmenty, lokální sítě pro omezený počet uživatelů apod.)	0,5	
Lokální servery pro provoz aplikací pro omezený počet uživatelů.	0,5	
Koncová zařízení (PC, terminály, tiskárny, skenery apod.)	0,02	

- b) Celková dostupnost služeb správy – celkový čas za kalendářní měsíc (cca 231 hodin), po který je služba poskytována v pracovní době 7 - 18hod v souladu s dohodnutými parametry.
- c) Službou správy (dále jen „služba“) na určitém zařízení ICT se rozumí zajištění bezchybné funkce zařízení v rámci bezpečného a spolehlivého provozu IS objednatele.
- d) Nedostupnost služby – čas (v hodinách), po který není služba poskytována v souladu s dohodnutými parametry násobený koeficientem dotčeného ICT zařízení.
- e) Celková nedostupnost služeb – čas (v hodinách) odpovídající součtu všech zjištěných nedostupností služeb (na všech provozovaných zařízeních v rámci správy) za kalendářní měsíc, po který nebyly služby poskytovány v souladu s dohodnutými parametry. Pokud se poruchy zařízení překrývají (např. nefunguje síť a zároveň není funkční pracovní stanice připojená k síti) má přednost zařízení ICT s vyšším koeficientem. Pokud jde o nezávislé poruchy

- (např. nefunkčnost serveru a zároveň nefunkčnost pracovní stanice) ve stejném čase, koeficienty se sčítají. Výsledný koeficient (poměr) celkové nedostupnosti je pak procentním vyjádřením takto přepočtené celkové nedostupnosti v hodinách.
- f) Vyhodnocování systému se provádí měsíčně nejpozději do pátého dne v následujícím měsíci, pokud se manažeři provozu nedohodnou jinak. Vyhodnocování provádějí manažeři provozu obou smluvních stran na základě návrhu předávacího protokolu, který předloží manažer provozu dodavatele. Součástí protokolu je zejména specifikace celkové nedostupnosti služeb a nedodržení dohodnutých termínů jako podklad pro případné zpracování sankcí. Manažer provozu objednatele buď protokol potvrdí, nebo vznese připomínky bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů. Na základě připomínek manažera provozu dodavatele upraví předávací protokol, který předloží ke kontrole manažeru provozu objednatele. V případě, že manažer provozu dodavatele s připomínkami nesouhlasí a nedojde ke shodě ani na společném jednání obou stran rozhodne se na základě nezávislého auditu.
 - g) Odstraňování vady v rámci dohodnutého času není chápáno jako nedostupnost služeb, pokud nebyla způsobena:
 - h) nedodržením dohodnutých časů,
 - i) vadou, která byla prokazatelně způsobena neposkytnutím služeb,
 - j) vadou, která byla prokazatelně způsobena chybným poskytnutím služeb,
 - k) vadou, která byla prokazatelně způsobena nedodržením dohodnutých časů (vada v důsledku neodstranění jiné vady).
 - l) Poměrná část paušální měsíční ceny bude určena vynásobením celkové ceny koeficientem (poměrem) celkové nedostupnosti služeb. Nedostupnost se zjistí na základě času, po který služby nevyhovovaly požadovaným parametrům dle jednotlivých kategorií ICT zařízení (viz výše).
 - m) Součinnost Objednatele – v případě, že je pro odstranění vady potřebná součinnost ze strany Objednatele a tato součinnost není poskytnuta v dohodnutém rozsahu a termínu, nemůže být tato vada, případně její přímé důsledky, zahrnuty do celkové nedostupnosti; neposkytnutím součinnosti se dohodnuté termíny prodlužují o čas, po který nebyla součinnost poskytnuta.

VI.

Dokumentace a monitoring služeb

1. Požadavky na poskytnutí služby musí být předkládány v písemné podobě dle dohodnutých pravidel v příloze č. 1 nebo v akutních případech telefonicky s tím, že písemná podoba bude bezodkladně doplněna nejpozději do tří pracovních dnů.
2. Veškeré činnosti v rámci poskytnutí služby musí být zdokumentovány dokladem prokazujícím předání druhé straně, není-li tento doklad součástí příslušného dokumentu. Činnosti, které nejsou zdokumentovány nelze chápat jako poskytnutí služby a mohou být vyhodnoceny jako neposkytnutí služby.
3. Dokumentace řešení požadavku je prováděna ve vazbě na technickou evidenci zařízení ICT (dotčené zařízení). Obsahuje stručný popis/klasifikaci závady/požadavku, osoby, které se řešení požadavku účastnily a zejména časy nahlášení, průběžného řešení a vyřešení požadavku případně další potřebné údaje související se součinností apod.
4. Dokumentace a technická evidence zařízení je vedena v elektronické podobě, záznamy o poskytnutí služeb jsou k dispozici pověřeným zástupcům obou stran.
5. V průběhu poskytování služeb se provádí monitoring systémů. Výsledky monitoringu slouží jako podklad pro vyhodnocení provozu, zejména výkonostních parametrů systémů, provádění pravidelných i vyžádaných záloh, účinnosti preventivních opatření apod.

Příloha č. 4
Smlouvy na zajištění správy ICT

„Seznam zařízení, jejichž provozování je předmětem správy ICT“

(Zde bude před uzavřením smlouvy vložen aktuální seznam zařízení, která budou předmětem správy; při zpracování nabídky dodavatel bude vycházet ze stavu ke dni zpracování zadávací dokumentace – viz příloha č. 3 zadávací dokumentace – rozsah zařízení bude v zásadě totožný, může se jednat pouze o dílčí změny z důvodu pořízení či výbavy nezbytného nového zařízení)

Pracoviště MMZ	PC	Notebooky	Periferie: tiskárny, multikunce, skenery	servery	Záložní zdroje	Síťové prvky
Celkem	571	99	50	25	40	134

Servery dle lokalit a typů

nám. Míru 12	Typ	Využití
pásková knihovna	StoreEver MSL 2024 Tape Library	pásková mechanika LTO 6
server	HP ProLiant DL320 G6	fyzický server doménový řadič (SERVER02B)
server pro virtualizaci (B1)*	HP DL360 Gen9	hypervizor VMware
server pro virtualizaci (B2)*	HP DL360 Gen9	hypervizor VMware
server pro virtualizaci (B3)*	HP DL360 Gen9	hypervizor VMware
diskové pole*	HP MSA 2040	úložiště dat pro jednotlivé virtuální servery
server	HP DL360 Gen9	fyzický server zálohovací novější (SERVER24A)
pásková knihovna	StoreEver MSL 2024 Tape Library	pásková mechanika LTO 8
úložiště NAS	QNAP	úložiště logů, fotografií
Synology	RS820+	Synology01.zlin.eu
Synology	RS3651XS+	zálohování
server	DL360G9	Terminal services 1
server	DL360G9	Terminal services 2
Zarámí 4421	Typ	Využití
server pro virtualizaci (A1)	HP DL360 G10	hypervizor VMware
server pro virtualizaci (A2)	HP DL360 G10	hypervizor VMware
server pro virtualizaci (A3)	HP DL360 G10	hypervizor VMware
server pro virtualizaci (A5)	HP DL360 G9	hypervizor VMware
server pro virtualizaci (A4)	HP DL360 G9	hypervizor VMware
server	HP DL 180	zálohovací server
diskové pole	HP P2000	úložiště dat pro jednotlivé virtuální servery
server	HP DL320 G6	fyzický server (SERVER01A), testovací prostředí
diskové pole	HP P2000	úložiště dat pro jednotlivé virtuální servery
zálohovací mechanika (jednopásková)	HP LTO-2 ULTRIUM 448	pro operativní zálohy
diskové pole	HP D2600	úložiště dat pro jednotlivé virtuální servery
diskové pole	FA-X20 R3	All flash úložiště
Kongrasové centrum Zlín	Typ	Využití
server	HP	Ferman
L. Váchy 602	Typ	Využití
server pro virtualizaci (A1)	Dell - PowerEdge R720	hypervizor HYPER-V
server pro virtualizaci (A2)	Dell - PowerEdge R720	hypervizor HYPER-V
server pro virtualizaci (A3)	Dell - PowerEdge R720	hypervizor HYPER-V
server pro virtualizaci (A4)	Dell - PowerEdge R720	hypervizor HYPER-V
server pro virtualizaci (A5)	Dell - PowerEdge R720	hypervizor HYPER-V
diskové pole	Dell EqualLogic PS 6110XS	úložiště dat pro jednotlivé virtuální servery
server pro virtualizaci	HP DL360 Gen9	hypervizor VMware
diskové pole	QNAP TS-431U	

Příloha č. 5
Smlouvy na zajištění správy ICT

„Specifikace parametrů správy ICT“

(Zde bude účastníkem vložena příloha č. 2 zadávací dokumentace)

Příloha č. 2 – Technická specifikace plnění

Příloha č. 2a – katalog služeb včetně požadovaných SLA

1. WAN

Identifikace

ID	SL_WAN
Název	Správa a zajištění provozu aktivních síťových prvků na páteřních spojích včetně zařízení Fortigate 600C a 110C
Definice	Zajištění provozu aktivních síťových prvků na páteřních spojích, dálkový dohled a správa těchto prvků.

Rozsah služby

	Název	Popis
Průběžně	Provozování zařízení	Zajištění provozu síťových prvků a firewallů. Řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovné uvedení do standardního provozního stavu.
	Správa zařízení	Zajištění pravidelného update FW síťových prvků a firewallů, správa bezpečnostních politik, konfigurace síťových prvků a firewallů.
	Dálkový dohled	Dálkový dohled a správa aktivních síťových prvků
	Dohled nad konektivitou do internetu	Evidence výpadků internetové konektivity
Na vyžádání	Instalace/odebrání	Instalace nebo odebrání IT techniky na základě schváleného požadavku objednatele nebo na základě výstupu realizovaného projektu.
	Stěhování	Stěhování zařízení v rámci jedné budovy nebo mezi budovami.
	Rozšíření, výměna, modifikace	HW nebo SW upgrade IT techniky na základě požadavku objednatele.
	Řešení incidentů a problémů s HW	Řešení problémů síťových prvků a firewallů nahlášených prostřednictvím helpdesku, eskalace incidentů a problémů u výrobců. Koordinace a řešení problémů ve spolupráci s dodavateli internetové konektivity.
	Testování nového HW	Testování nových verzí HW dle požadavků objednatele.
	Evidence zařízení	Evidence všech zařízení v systému helpdesk, včetně jejich fyzického označení identifikačními údaji. Evidence musí obsahovat i veškeré údaje potřebné k vyžádání záruční i nezáruční opravy.
	Profylaxe zařízení	Profylaxe zařízení včetně jeho fyzického vyčištění
	Likvidace zařízení	Provedení ekologické likvidace nepotřebné techniky v souladu s platnou legislativou dle schváleného požadavku objednatele, provedení záznamu do systému helpdesk.
	Konektivita do internetu	Součinnost s dodavatelem internetové konektivity při řešení příčin výpadků konektivity, či nízké propustnosti. Řešení bezpečnostních otázek, návrh a realizace opatření souvisejících

		s internetovou konektivitou. Lokalizace nevhodně se chovajících stanic (odesílání SPAM pošty ap.).
	KIVS (komunikační infrastruktura veřejné správy)	Součinnost při zavedení sítě KIVS
Součástí služby není	Nové optické spoje	Budování a zapojování nových optických propojů mezi jednotlivými lokalitami (nové propoje mezi optickými vanami)
	Trasy	Řešení incidentů a problémů optických tras

Provozní parametry

Kategorie zařízení	Čas pro odstranění/ vyřešení klasifikovaného problému/ požadavku *)					Dostupnost funkčního zařízení (% za rok)
	Maximální čas pro odezvu na místě	Zařízení je zcela nefunkční	Funkce zařízení je omezena a to ovlivňuje kvalitu výstupů nebo funkčnost jiných zařízení	Zařízení je funkční, ale vyžaduje preventivní zásah	Požadavek na zlepšení /rozšíření funkce zařízení	
WAN	2 hod	6 hod	6 hod	48 hod	100 hod	99% (s výjimkou plánovaných odstávek ze strany zadavatele)

Provozní doba

Provozní doba	0-24h, Po-Ne
---------------	--------------

*)Pokud zadavatel nemá pro vadná zařízení zakoupeny (sjednány) odpovídající (případně žádné) záruční služby a řešení bez jejich využití není možné, poskytovatel o tomto zadavatele vyrozumí a čas pro odstranění/vyřešení klasifikovaného problému/požadavku se odpovídajícím způsobem upraví.

2. LAN

Identifikace

ID	SL_LAN
Název	Správa a zajištění provozu LAN sítě
Definice	Zajištění provozu LAN sítě na lokalitách: 1. Budova Radnice, nám. Míru 12, Zlín 2. Zarámí 4421, Zlín 3. Zarámí 4077, Zlín 3. tř. T. Bati 3792, Zlín (OKU) 4. ul. L. Váchy 602 (Váchova) 5. nám. Míru 464, Zlín 6. Městská policie, Santražiny 3312, Zlín (MĚPO) 7. Kulturní centrum, nám. T. G. Masaryka 5556, Zlín KUC 8. Alternativa – kulturní institut Zlín, Osvoboditelů 3778, Zlín (Alternativa) 9. Jesle Tyršova 10. Jesle Budovatelská 11. Středisko volného času 12. Rehabilitační stacionář 13. Jesle Bartošova čtvrť 14. Klubíčko Bartošova čtvrť 15. Útulek pro zvířata Zlín-Vršava, Mezilesí 628 16. Městská jednotka sboru dobrovolných hasičů Prštné 636 17. Zlínský klub 204

Rozsah služby

	Název	Popis
Průběžně	Provozování LAN	Zajištění provozu síťových prvků a firewallů. Řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovné uvedení do standardního provozního stavu.
	Správa LAN	Zajištění pravidelného update FW síťových prvků a firewallů, správa bezpečnostních politik, konfigurace síťových prvků a firewallů.
Na vyžádání	Instalace/odebrání	Instalace nebo odebrání IT techniky na základě schváleného požadavku objednatele nebo na základě výstupu realizovaného projektu.
	Stěhování	Stěhování zařízení v rámci jedné budovy nebo mezi budovami.
	Rozšíření, výměna, modifikace	HW nebo SW upgrade IT techniky na základě požadavku objednatele.
	Řešení incidentů LAN struktury	Řešení problémů síťových prvků a firewallů nahlášených prostřednictvím helpdesku, eskalace incidentů a problémů u výrobců.
	Testování nového HW	Testování nových verzí HW dle požadavků objednatele.
	Evidence LAN	Evidence všech zařízení v systému helpdesk, včetně jejich fyzického označení identifikačními údaji. Evidence musí obsahovat i veškeré údaje potřebné k vyžádání záruční i nezáruční opravy.
	Provozování AP	Zajištění provozu a nastavení AP, řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovné uvedení do standardního stavu.
	Likvidace zařízení	Provedení ekologické likvidace nepotřebné techniky v souladu s platnou legislativou dle schváleného požadavku objednatele, provedení záznamu do systému helpdesk.

	Testování/instalace SW	Testování a instalace nových verzí OS a obslužného SW
Součástí služby není	Nové vybudování LAN	Realizace nových požadavků na změny a rozšiřování sítě LAN
	Provozování AP + wifi controlerů pro síť na KUC	Konfigurace wifi controlerů + AP pro síť na KUC

Provozní parametry

Kategorie zařízení	Čas pro odstranění/ vyřešení klasifikovaného problému/ požadavku *)					Dostupnost funkčního zařízení (% za rok)
	Maximální čas pro odezvu na místě	Zařízení je zcela nefunkční	Funkce zařízení je omezena a to ovlivňuje kvalitu výstupů nebo funkčnost jiných zařízení	Zařízení je funkční, ale vyžaduje preventivní zásah	Požadavek na zlepšení /rozšíření funkce zařízení	
LAN	2 hod	6 hod	6 hod	48 hod	100 hod	99% (s výjimkou plánovaných odstávek ze strany zadavatele)

Provozní doba

Provozní doba	0-24h, Po-Ne
---------------	--------------

*)Pokud zadavatel nemá pro vadná zařízení zakoupeny (sjednány) odpovídající (případně žádné) záruční služby a řešení bez jejich využití není možné, poskytovatel o tomto zadavatele vyrozumí a čas pro odstranění/vyřešení klasifikovaného problému/požadavku se odpovídajícím způsobem upraví.

1. SERVERY

Identifikace

ID	SL_SERVERY
Název	Správa a zajištění provozu serverů
Definice	Zajištění provozu serverů na lokalitách: 1. Budova Radnice, nám. Míru 12, Zlín 2. Zarámí 4421, Zlín3. tř. T. Bati 3792, Zlín (OKU) 4. ul. L. Váchy 602 (Váchova) 5. Městská policie, Santražiny 3312, Zlín (MĚPO) 6. Kulturní centrum, nám.T.G.Masaryka 5556, Zlín KUC

Rozsah služby

	Název	Popis
Průběžně	Správa a provoz operačních systémů	Správa a provoz operačních systémů serverů Microsoft Windows Server a Unix, včetně pravidelné instalace nově vydaných servis packů
	Správa a provoz poštovních serverů	Správa a provoz poštovních serverů operačního systému Microsoft Exchange.
	Správa a provoz MS AD	Správa a provoz infrastruktury Microsoft Active Directory
	Správa a provoz DNS	Správa a provoz doménových jmen a IP adres
	Správa a provoz DHCP	Správa a provoz DHCP serverů a klientů, správa masek sítě.
	Správa a provoz antivirové a malware ochrany	Správa a provoz antivirové a malware ochrany včetně pravidelných update antivirových a malware SW.
	Správa a provoz databázových serverů	Správa a provoz databázových serverů Microsoft SQL a Oracle.
	Správa a provozu virtuálních serverů	Správa a provoz virtuálních serverů na platformách Hyper-V a VMWARE.
	Správa a provoz serverové infrastruktury	Zajištění a provoz serverové infrastruktury včetně propojení serverů v rackových skříních, jejich napojení na zálohování dat a zálohování při výpadku elektrické energie.
	Správa a zajištění zálohovacích systémů	Správa a provoz zálohovacích systémů
	Správa a provoz záložních zařízení	Správa a provoz zálohovacích napájecích systémů.
Na vyžádání	Instalace/odebrání	Instalace nebo odebrání IT techniky na základě schváleného požadavku objednatele nebo na základě výstupu realizovaného projektu. Instalace základních operačních systémů serverů včetně service packů.
	Stěhování	Stěhování zařízení v rámci jedné budovy nebo mezi budovami.
	Rozšíření, výměna, modifikace	HW nebo SW upgrade IT techniky na základě požadavku objednatele.
	Řešení incidentů a problémů s HW	Řešení incidentů a problémů HW serverů, jejich případná eskalace u výrobců.
	Testování nového HW	Testování nových verzí HW dle požadavků objednatele.

	Příprava prostředí	Součinnost s dodavateli aplikačního software – příprava prostředí na základě požadavků dodavatele aplikačního software.
	Evidence serverů	Evidence všech zařízení v systému helpdesk, včetně jejich fyzického označení identifikačními údaji. Evidence musí obsahovat i veškeré údaje potřebné k vyžádání i nezáruční opravy.
	Likvidace zařízení	Provedení ekologické likvidace nepotřebné techniky v souladu s platnou legislativou dle schváleného požadavku objednatele, provedení záznamu do systému helpdesk.
	Testování/instalace SW	Testování a instalace nových verzí OS a obslužného SW
Součástí služby není	Licence SW	Součástí správy serverů není správa licencí operačních systémů serverů a ostatního SW

Provozní parametry

Kategorie zařízení	Čas pro odstranění/ vyřešení klasifikovaného problému/ požadavku *)					Dostupnost funkčního zařízení (% za rok)
	Maximální čas pro odezvu na místě	Zařízení je zcela nefunkční	Funkce zařízení je omezena a to ovlivňuje kvalitu výstupů nebo funkčnost jiných zařízení	Zařízení je funkční, ale vyžaduje preventivní zásah	Požadavek na zlepšení /rozšíření funkce zařízení	
LAN	2 hod	6 hod	6 hod	48 hod	100 hod	99% (s výjimkou plánovaných odstávek ze strany zadavatele)

Provozní doba

Provozní doba	0-24h, Po-Ne
---------------	--------------

*) Pokud zadavatel nemá pro vadná zařízení zakoupeny (sjednány) odpovídající (případně žádné) záruční služby a řešení bez jejich využití není možné, poskytovatel o tomto zadavatele vyrozumí a čas pro odstranění/vyřešení klasifikovaného problému/požadavku se odpovídajícím způsobem upraví.

4. KONCOVÁ ZAŘÍZENÍ

Identifikace

ID	SL_KZ
Název	Správa a zajištění provozu koncových uživatelských stanic včetně tiskáren.
Definice	Správa a zajištění provozu koncových uživatelských stanic. Koncovou uživatelskou stanicí se rozumí počítač, popř. notebook, zobrazovací jednotka, klávesnice, myš nebo jiné polohovací zařízení, lokální tiskárny, síťové tiskárny a ostatní podpůrná zařízení.

Rozsah služby

	Název	Popis
Průběžně	Provozování zařízení	Zajištění pravidelného provozního dohledu, řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovného uvedení do standardního provozního stavu
	Správa zařízení	Zajištění evidence a značení dle požadavků objednatele.
Na vyžádání	Instalace/odebrání	Instalace nebo odebrání IT techniky na základě schváleného požadavku objednatele nebo na základě výstupu realizovaného projektu. Instalace a konfigurace základního jednotného SW každé koncové stanice (operační systém, základní kancelářský SW, bezpečnostní SW). Instalace tiskových ovladačů, nastavení skenování (e-mail, sdílené složky). Přesný rozsah je definován objednatelem.
	Stěhování	Stěhování zařízení v rámci jedné budovy nebo mezi budovami.
	Rozšíření, výměna, modifikace	HW nebo SW upgrade IT techniky na základě požadavku objednatele.
	Řešení incidentů a problémů s HW koncových stanic	Řešení incidentů a problémů HW koncových stanic, jejich případná eskalace u výrobců. Koordinace a řešení problémů ve spolupráci s dodavateli tiskáren a multifunkčních zařízení.
	Řešení incidentů a problémů se SW koncových stanic	Řešení incidentů a problémů SW koncových stanic do úrovně operačního systému a základního kancelářského SW.
	Testování nového HW	Testování nových verzí HW dle požadavků objednatele.
	Přístup do LAN pro mobilní zařízení	Součinnost při zajišťování přístupu mobilních zařízení do LAN MMZ a domény ZLIN. Zajištění dostupnosti vybraných služeb z LAN MMZ do těchto zařízení.
	Evidence koncových stanic	Evidence všech koncových stanic v systému helpdesk (helpdesková inventura nim. 1x za rok).
	Likvidace zařízení	Provedení ekologické likvidace nepotřebné techniky v souladu s platnou legislativou dle schváleného požadavku objednatele, provedení záznamu do systému helpdesk.
Součástí služby není	Profylaxe koncových stanic	Profylaxe koncových stanic včetně jeho fyzického vyčištění.
	Operační systémy	Součástí správy KZ není správa licencí operačních systémů a ostatního SW

Provozní parametry

Kategorie zařízení	Čas pro odstranění/ vyřešení klasifikovaného problému/ požadavku					Dostupnost funkčního zařízení (% za rok)
	Maximální čas pro odezvu na místě	Zařízení je zcela nefunkční	Funkce zařízení je omezena a to ovlivňuje kvalitu výstupů nebo funkčnost jiných zařízení	Zařízení je funkční, ale vyžaduje preventivní zásah	Požadavek na zlepšení /rozšíření funkce zařízení	
KZ – VIP pracoviště (cca 50 míst)	2 hod	12 hod	24 hod	48 hod	240 hod	98%
KZ	6 hod	24 hod	24 hod	48 hod	240 hod	95%

Provozní doba

Provozní doba	7-18h, Po-Pá
---------------	--------------

Poznámky k SLA – koncová zařízení:

- 1) Je-li časový limit pro splnění HD 24 hodin, znamená to, že bude vyřešen nejpozději příští pracovní den při dodržení limitu 24 hodin s vyloučením nepracovních dnů.
- 2) Je-li časový limit pro splnění HD 48 hodin, znamená to, že bude vyřešen nejpozději přes příští pracovní den při dodržení limitu 48 hodin s vyloučením nepracovních dnů.

Příklady:

- a) HD, SLA 24 hodin je zadán v pátek v 9:11 hodin → HD bude splněn nejpozději v pondělí v 9:10 hodin za předpokladu, že pátek i pondělí je pracovním dnem
- b) HD, SLA 48 hodin je zadán v pátek v 9:11 hodin → HD bude splněn nejpozději v úterý v 9:10 hodin za předpokladu, že pátek, pondělí i úterý je pracovním dnem
- c) HD, SLA 24 hodin je zadán v sobotu v 11 hodin → HD bude splněn nejpozději v pondělí v 23:59 hodin za předpokladu, že pondělí je pracovním dnem (sobota a neděle jsou nepracovní dny)

5. REPORTING

Vyhodnocování systému se bude provádět měsíčně nejpozději do pátého dne v následujícím měsíci. Vyhodnocování předkládá zhotovitel, který předloží objednateli akceptační protokol. Součástí akceptačního protokolu jsou pak reporty:

1. Rozbor zásahů s vyhodnocením celkového počtu provedených zásahů s rozpadem na zásahy provedené dle SLA, na zásahy neprovedené dle SLA a na zásahy otevřené. Vzor pro rozbor zásahů:

POČET ZÁSAHŮ:

POČET ZÁSAHŮ
VYŘEŠENÝCH DLE SLA:

POČET ZÁSAHŮ
NEVYŘEŠENÝCH DLE SLA:

POČET OTEVŘENÝCH
ZÁSAHŮ:

--

							NEVYŘEŠENÉ ZÁSAHY DLE SLA
ID	DATUM NAHLÁŠENÍ	SLA	POŽADOVANÝ TERMÍN VYŘEŠENÍ	DATUM VYŘEŠENÍ	DATUM ZAMÍTNUTÍ	ZADAVATEL	TEXT

							VYŘEŠENÉ ZÁSAHY DLE SLA
ID	DATUM NAHLÁŠENÍ	SLA	POŽADOVANÝ TERMÍN VYŘEŠENÍ	DATUM VYŘEŠENÍ	DATUM ZAMÍTNUTÍ	ZADAVATEL	TEXT

Popis jednotlivých polí reportu:

- ID – identifikační číslo reportovaného zásahu
- DATUM NAHLÁŠENÍ – datum nahlášení požadavku
- SLA – požadovaná úroveň řešení požadavku
- POŽADOVANÝ TERMÍN VYŘEŠENÍ – datum vyřešení spočítaný od data nahlášení s ohledem na požadovanou úroveň řešení požadavku
- DATUM VYŘEŠENÍ – skutečný datum vyřešení
- DATUM ZAMÍTNUTÍ – datum zamítnutí řešení incidentu ze strany objednatele
- ZADAVATEL – jméno osoby, která požadavek zadala
- TEXT – text požadavku zadaného objednatelem

2. Rozbor zásahů dle počtu zásahů na jednotlivých zařízeních objednatele

CELKOVÝ POČET
ZÁSAHŮ

PROBLÉM SE ZAŘÍZENÍM

--

Tiskárna
Síťové prvky
Server
Počítač
Monitor
Jiné

PROBLÉM S AGENDOU NEBO PROGRAMOVÝM VYBAVENÍM

Úprava konfigurace Technologického centra
Jiné

EVIDENCE ZÁSAHŮ DO SYSTÉMU/PROVOZNÍ ZÁSAHY

JINÉ

Žádost o zajištění IT potřeb pro nového zaměstnance
Stěhování výpočetní techniky (OKP)
Stěhování výpočetní techniky (Odd. cest.ruchu,vnitř.a vně.vztahů)
Stěhování výpočetní techniky (Odbor informatiky)
Převod majetku
Profylaxe zařízení
Objednávka drobného spotřebního materiálu
Objednání zboží
Neshoda uživatele s přidělenou technikou

Poskytovatel zašle formou elektronické pošty vedoucímu Odboru informatiky a rovněž uloží do databáze HelpDesku – vždy do 7. dne následujícího měsíce minimálně tyto informace:

- a) seznam názvů serverů, které byly v uplynulém měsíci nedostupné, proč tomu tak bylo, návrh, jak nedostupnost minimalizovat
- b) seznam aktivních prvků, které byly v uplynulém měsíci nedostupné, proč tomu tak bylo, návrh, jak nedostupnost minimalizovat
- c) informaci o stavu infiltrací škodlivého kódu na jednotlivá koncová zařízení, způsob vyřešení a návrh, jak rizika eliminovat
- d) seznam časů, kdy nebyla k dispozici internetová konektivita
- e) výsledky proaktivního monitoringu poskytovatele – např. zjištění vadného disku v diskovém poli, nedostatek místa na disku, server vyžaduje restart, porucha RAM, neočekávané restarty serverů, nedokončené zálohování dat atd.
- f) další dohodnuté údaje v průběhu poskytování služeb
- g) informace budou poskytnuty i v případě, že se událost nevyskytla, tedy vše běželo bez závad

6. OMEZENÍ

Omezení	Hodnota	Popis
---------	---------	-------

Hromadné incidenty	10 incidentů	V případě výskytu incidentů na zařízeních (více jak 10 ks) je nutno stanovit dohodou časový harmonogram řešení.
Hromadný požadavek na dodání/odebrání techniky	10 ks	Pokud se jedná o požadavek na dodání/odebrání většího počtu zařízení (více jak 10 ks) je nutno stanovit dohodou časový harmonogram.
Maximální počet požadavků na stěhování	10 ks	Pokud se jedná o požadavek na stěhování většího počtu zařízení (více jak 10 ks) je nutno stanovit dohodou časový harmonogram.

Příloha č. 2b – Požadavky na HelpDesk

Parametr	Požadovaná hodnota
Provozní parametry služby	24x7, web aplikace, záloha call centrem pro případ výpadku konektivity ap. (operátor musí být schopen zadat požadavek a zahájit řešení)
Typ aplikace	Aplikace postavená na SQL databázi, přístupná přes web rozhraní
Licencování a HW	Veškeré licence pro SW (aplikace, db, ap.) musí být součástí nabídkové ceny. Zadavatel poskytne pro běh aplikace pouze HW dle požadavků dodavatele. V případě využití jiného OS, případně více serverů musí být jeho licence nebo další HW rovněž součástí nabídkové ceny. Dále jsou požadovány (jako součást nabídkové ceny) následující klientské licence: koncový uživatel – neomezený počet (má možnost pouze zadávat požadavky) řešitel – 10 licencí (má možnost aktivně zasahovat do řešení požadavků – řešit, schvalovat ap.)
Integrace s Active Directory	Propojení přihlašování s AD – uživatel provede pouze přihlášení do AD, následně po něm další přihlašování do HelpDeskového systému není vyžadováno. HelpDesk musí být přístupný i pro pracoviště mimo LAN MMZ.
Centralizovaný sběr požadavků	ANO
Klasifikace a prioritizace	Incident/změna Typ dle katalogu služeb Možnost nastavení priorit Maximální čas pro odezvu na místě Čas pro odstranění/vyřešení klasifikovaného problému/požadavku
Postup řešení	Umožnit libovolnou definici postupu řešení (workflow) pro každý typ požadavku, včetně výběru řešitelů v jednotlivých stavech (v kombinaci zadavatel/poskytovatel – např. schvalování řešitelem na straně zadavatele a samotná realizace řešitelem na straně poskytovatele) v rámci jednoho workflow
Formuláře	Možnost definice libovolných formulářů (nahlašování požadavků, řešení požadavků, reporting, konfigurační databáze)
Práce s požadavky	Umožnit sledování vývoje řešení požadavků (dle přístupových práv) Umožnit kritériální vyhledávání požadavků
Konfigurační databáze	Konfigurační databáze musí být součástí Možnost definice karet pro jednotlivá zařízení s libovolným počtem záznamů (typicky 10-15 parametrů pro každou kartu) Možnost vazby karty z konfigurační databáze na požadavek (typicky – u požadavku je možné zjistit detailní technické parametry zařízení přiřazené uživateli, který zadal požadavek)
Přílohy	Možnost přidávání příloh k požadavkům v libovolném kroku workflow (externí soubor libovolného typu)
Reporting	Možnost tvorby libovolných uživatelských sestav a přehledů (použití libovolného pole dostupného v HelpDeskovém systému)

Instalace a migrace stávajících dat musí splňovat následující parametry:

Parametr	Požadovaná hodnota
Instalace systému	Instalace serveru, databáze a samotného HelpDeskového systému Integrace s AD Zpřístupnění koncovým uživatelům
Customizace	Transformace katalogu služeb do HelpDeskového systému Customizace uživatelských formulářů pro jednotlivé typy workflow. Příprava karet pro konfigurační databázi (do 20 různých typů karet dle zařízení, pro každou 10-15 požadovaných parametrů) Vytvoření uživatelských reportů a jejich odladění dle požadavků Zadavatele (do 20 reportů) – jedná se např. o „Přehled požadavků a plnění SLA“, „Přehled požadavků dle jednotlivých parametrů z AD (oddělení ap.)“, „Přehled zařízení daných parametrů“ (počítače starší než xxxx, notebooky s OS Win XP ap.)“
Migrace dat	Naplnění konfigurační databáze formou migrace stávajících karet (17 typů každá 10-15 položek) – Zadavatel poskytne přístup do stávající MS SQL databáze, očekává analýzu databáze, export příslušných tabulek a jejich import do databáze Poskytovatelova HelpDeskového řešení
Školení	Školení pro koncové uživatele (rozsah cca 2h pro 400 uživatelů, možno školit po skupinách 50 uživatelů), prostory poskytne Zadavatel Školení pro řešitele na straně Zadavatele (rozsah cca 2h pro 10 administrátorů)

Příloha č. 2c – Specifikace požadovaného plnění – zajištění správy ICT

Tabulka č. 1: Procesy zahrnuté do správy provozu a rozvoje ICT

Proces	Produkt	Role zadavatele v rámci součinnosti
Plánování provozu	• Zpracování plánu provozu (roční, měsíční, týdenní) • Správa zařízení ICT v souladu s provozním plánem a dalšími požadavky zadavatele	• Předává požadavky na plán • Schvaluje plán (roční, měsíční)
Příprava provozu	Aktualizovaná provozní dokumentace	Má možnost nahlížet do dokumentace
Provádění provozních úkonů a dohled	Zajištění bezpečného, spolehlivého a efektivního provozu IS MMZ v souladu s požadavky na IS	• Řídí koordinaci v rámci projektů (nové IS a změny IS) • Navrhuje opatření pro zajištění bezpečného a efektivního provozu.
Příprava ICT zařízení a jeho implementace	• Zavádění nových systémů (ICT i APV) • Instalace standardního SW vybavení v souladu s požadavky MMZ (specifikace v tab. č. 2) • Zajištění zaškolení uživatelů IS/ICT	Předání podkladů pro instalaci
Správa problémů	• Systém pro hlášení, evidenci a správu problémů/požadavků • Informace pro žadatele o průběhu a řešení problému/požadavku	Dodavatel i zadavatel sdílí jediný systém, rozhraní problému je na úrovni aplikační platformy.
Podpora koncových uživatelů	• Informování uživatele (do 1 hodiny od zadání požadavku) o způsobu a čase řešení požadavku • Odstranění problému vzdáleným přístupem s povolením koncového uživatele • Doporučení uživateli k odstranění problému bez zásahu na místě (telefonicky, elektronickou poštou) • Odstranění problému zásahem na místě • Zapůjčení náhradní techniky uživateli do doby finálního vyřešení závady (zvláště pokud hrozí, že časový limit pro daný typ zásahu by byl překročen).	Koordinace zásahů u VIP s poskytovatelem (celoplošná instalace apod.). Instalace a konfigurace APV, pokud je to třeba.
Lokalizace a odstraňování poruch	• Lokalizace chyb zařízení ICT ve spolupráci s pracovníky oddělení informačních systémů MMZ, případně třetími stranami (dodavatel SW) • Odstraňování poruch zařízení ICT ve spolupráci s informatikou MMZ, případně třetími stranami (dodavatel HW, SW), včetně oznámení o odstranění poruchy • Obnovení bezpečného, spolehlivého a efektivního provozu IS MMZ (včetně požadavků na obnovu a rozvoj)	• Koordinace lokalizace a odstraňování poruch aplikační platformy. • Koordinace lokalizace a odstraňování poruch u VIP uživatelů a VIP pracovišť. • Rozhoduje o řešení požadavků na obnovu a rozvoj.
Provádění údržby, plánování a obnova provozovaných zařízení	• Provozní a preventivní údržba zařízení ICT (profylaxe, výměna zařízení vykazující nespolehlivost, apod.) • Návrhy a realizace obnovy, obměny, přesunů, rozvoje a změny údržby IS/ICT.	• Koordinace při provádění údržby u VIP • Rozhoduje o řešení požadavků na obnovu a rozvoj.

Proces	Produkt	Role zadavatele v rámci součinnosti
	• Ekologická likvidace techniky vyřazené z majetku MMZ v důsledku zastaralosti, nefunkčnosti, nerentability opravy, či další nevyužitelnosti na MMZ včetně vystavení podkladů (odborných posudků) pro následné řešení v evidenci majetku	
Hodnocení provozu	• Podklady pro sledování ekonomiky provozu (vyhodnocení SLA) • Návrhy opatření k odstranění neshod (včetně požadavků na obnovu, rozvoj a změnu údržby IS/ICT)	• Vyhodnocení pravidelného reportingu dodavatele • Ověření vykazovaných hodnot monitoringu a auditů • Formulace požadavků na odstranění neshod • Vyjádření k navrhovaným opatřením
Řízení poskytování správy ICT	Organizační zajištění správy ICT v rámci MMZ	• Schvaluje systém, účastní se jednání řídicích a výkonných složek správy provozu a rozvoje ICT. • Řízení smluvního vztahu s dodavatelem (poskytovatelem)

Tabulka č. 2: Odpovědnost dodavatele a zadavatele a jejich součinnost definovaná na kategoriích zařízení

zařízení		dodavatel – odpovědnost	zadavatel – odpovědnost	součinnost
zařízení WAN		HW, propojení sítí, monitoring dostupnosti a kvality internetového připojení	-	součinnost při dokumentaci stavu
zařízení LAN		HW, lokální síť	-	součinnost při dokumentaci stavu
server		HW, virtuální vrstva, OS, systémové služby (DC, DNS, DHCP, WINS VPN, SMTP, antispam, antivir, firewall SW, filtrace obsahu, zálohování dat, poštovní služby	aplikace MIS	podíl na dokumentaci stavu SW včetně jejich obslužnosti a HW náročnosti
Koncová zařízení	PC / notebook	HW, standardní SW - operační systémy, kancelářské balíky, el. pošta, antivirový a antispyware sw , komprimační programy, klienti db systémů, sw pro vzdálený přístup k PC či jiný obecný SW systémového nebo podpůrného charakteru (Acrobat Reader, vypalovací SW a další obecné utility)	aplikace MIS	součinnost při dokumentaci stavu; při návrhu standardizace technologií a prostředí
	tiskárna	HW, systémový SW zařízení nebo vázaný na zařízení (monitorovací aplikace apod.)		součinnost při dokumentaci stavu, součinnost při optimalizaci
	ostatní periferie	HW, OS nebo systémový SW zařízení nebo vázaný na zařízení (ovladače, monitorovací apl. apod.)	případné vlastní aplikace nebo kód obecných aplikací využívajících toto zařízení, spotřební materiál	součinnost při dokumentaci stavu
ostatní		HW, OS nebo systémový SW zařízení nebo vázaný na zařízení (ovladače, monitorovací aplikace ap.) Instalace tiskových ovladačů a dalšího SW dodávaného k multifunkčním zařízením (skenování dokumentů)	případné vlastní aplikace nebo kód obecných aplikací využívajících toto zařízení, spotřební materiál	součinnost při dokumentaci stavu

Příloha č. 6

Smlouvy na zajištění správy ICT

„Seznam územních pracovišť zadavatele a přehled dodavatelů poskytujících služby komunikační infrastruktury“

1 Územní pracoviště zadavatele

- a) náměstí Míru 12, Zlín – Radnice
- b) Zarámí 4421, Zlín
- c) Zarámí 4077, Zlín
- d) L. Váchy 602, Zlín
- e) tř. T. Bati 3792, Zlín
- f) náměstí Míru 464, Zlín
- g) Santražiny 3312, Zlín
- h) Alternativa - Kolektivní dům, Osvoboditelů 3778, Zlín
- i) Kulturní centrum, nám. T. G. Masaryka 5556, Zlín
- j) případně další pracoviště nacházející se na území statutárního města Zlína (jesle, stacionář, SVC)

Dodavatelé služeb komunikační infrastruktury

- a) CROSS Zlín, s.r.o. - dopravně bezpečnostní a informační systém
- b) Zlín Net – metropolitní síť, pasivní část
- c) Avonet s.r.o., Zlín - telekomunikační služby
- d) Impromat Computer s.r.o. – metropolitní síť, aktivní část