ČESKÁ EXPORTNÍ BANKA
CZECH EXPORT BANK

SMLOUVA O DODÁVCE SYSTÉMU MONITORINGU PRO ICT A POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY PODPORY

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník")

číslo smlouvy: 28173

Česká exportní banka, a.s.
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 3042
se sídlem Praha 1, Vodičkova 34 č. p. 701, PSČ 111 21
IČO: 630 78 333
DIČ: CZ63078333

(dále jen „Objednatel")

a

BR Technology s.r.o.
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 130433
se sídlem Praha 1, Hybernská 1271/32, PSČ 110 00
IČO: 281 72 175
DIČ: CZ28172175

(dále jen „Poskytovatel")

(„Objednatel" a „Poskytovatel" společně také jako „Smluvní strany")

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku dle výsledků zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem **„VZ0161335 Nákup a implementace monitoringu pro ICT"** (dále jen „Veřejná zakázka") zadanou ve smyslu ustanovení § 53 a § 54 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ") tuto

Smlouvu o dodávce systému monitoringu pro ICT a poskytování služby podpory

(dále jen „Smlouva")

1. Vymezení pojmů

Výrazy užité v této Smlouvě, uvozené velkým písmenem mají význam, který je jim přiřazen v této Smlouvě a v zadávací dokumentaci k Veřejné zakázce. Jednotlivá ustanovení této Smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávací dokumentací k Veřejné zakázce, včetně jejich příloh.

„ČNB" se rozumí Česká národní banka se sídlem na adrese Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1;

„Insolvenčním zákonem" se rozumí zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;

„Nařízením" se rozumí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů);

„Zákonem o DPH" se rozumí zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;

„Zákonem o registru smluv" se rozumí zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.

2. Předmět Smlouvy

2.1. Předmětem této Smlouvy je dodávka systému pro monitoring ICT infrastruktury Objednatele (dále jen „Systém monitoringu") včetně jeho implementace do infrastruktury Objednatele, zaškolení pro správce Objednatele, zajištění služeb podpory a rozvoje Systému monitoringu na 24 měsíců a další plnění stanovená touto Smlouvou.

2.2. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje, že v souladu s ustanoveními této Smlouvy pro Objednatele zajistí:

2.2.1. dodávku a implementaci programových prostředků (dále také jen „SW") Systému monitoringu, které musí splňovat požadavky uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy (Technické požadavky Objednatele), a splňovat specifikaci z nabídky Poskytovatele, která tvoří přílohu č. 2 této Smlouvy (Popis Poskytovatelem nabízeného Systému monitoringu), které jsou její nedílnou součástí; tato část plnění je blíže specifikovaná v článku 3 této Smlouvy (dále jen „Dodávka" a „Implementace");

2.2.2. standardní podporu výrobce k dodávanému Systému monitoringu a maintenance v prostředí Objednatele (dále jen „Služby podpory"), blíže specifikované v článku 4 této Smlouvy;

2.2.3. rozvoj Systému monitoringu (dále jen „Služby rozvoje");

(dále souhrnně jako „Předmět plnění").

2.3. Součástí „Implementace" je i poskytnutí spoluúčasti Poskytovatele při akceptačních testech, zaškolení čtyř zaměstnanců Objednatele, a dodání dokumentace podle ust. 3.1.2.5. této Smlouvy.

2.4. Dodávku, Implementaci Systému monitoringu včetně akceptačního řízení Poskytovatel pro Objednatele zajistí do 3 měsíců ode dne účinnosti této Smlouvy v souladu s dílčími termíny plnění uvedenými v Harmonogramu implementace, který je přílohou č. 4 této Smlouvy.

2.5. Služby podpory dle ustanovení 2.2.2. této Smlouvy budou Objednateli poskytovány po dobu 24 měsíců od podpisu akceptačního protokolu po ukončení druhé etapy dle ustanovení 3.1.2.6. této Smlouvy.

2.6. Služby rozvoje dle ustanovení 2.2.3. této Smlouvy budou Objednateli poskytovány po dobu 24 měsíců od podpisu akceptačního protokolu po ukončení druhé etapy dle ustanovení 3.1.2.6. této Smlouvy.

2.7. Poskytovatel ručí za to, že nasazený Systému monitoringu bude funkční a schopný použití v prostředí Objednatele a bude odpovídat požadavkům Objednatele a vlastnostem a parametrům uvedeným v přílohách č. 1 a 2 této Smlouvy.

2.8. Místem plnění je sídlo Objednatele na adrese Praha 1, Vodičkova 34 č. p. 701, PSČ 111 21. Poskytovatel bude poskytovat Služby podpory a rozvoje vzdáleným přístupem.

3. Průběh plnění

3.1. Plnění podle ust. 2.2.1. této Smlouvy bude Poskytovatelem realizováno ve třech etapách takto:

3.1.1. První etapa – **Analýza, návrh řešení**

Poskytovatel se zavazuje na základě analýzy systémového prostředí Objednatele vypracovat implementační postup a na základě dohody s Objednatelem společný návrh konfigurace dodaného Systému monitoringu, přičemž konkretizuje i nároky na součinnosti Objednatele.

Výstupem a tím i potvrzením dokončení první etapy bude oběma Smluvními stranami schválený návrh řešení struktury Systému monitoringu.

3.1.2. Druhá etapa – **Implementace systému provozního monitoringu ICT infrastruktury**

3.1.2.1. Poskytovatel zajistí kompletní dodávku Systému monitoringu a veškerých SW licencí;

3.1.2.2. Poskytovatel zajistí prvotní konfiguraci v souladu s ust. 3.1.1., instalaci softwarového vybavení, nastavení požadovaných funkčností SW a konfiguraci Systému monitoringu v systémovém prostředí Objednatele.

3.1.2.3. Veškeré dodávky, instalace a konfigurace musí být v souladu s výsledky provedené analýzy dle ust. 3.1.1.

3.1.2.4. Zkušební provoz v prostředí Objednatele se zapracováním výhrad do 14 dní po jejich uveřejnění.

3.1.2.5. Poskytovatel předá Objednateli dokumentaci k Systému monitoringu v českém jazyce.

3.1.2.6. Objednatel stvrdí ukončení této etapy podpisem akceptačního protokolu.

3.1.3. Třetí etapa – **Integrace, školení, akceptační řízení / testy**:

3.1.3.1. Poskytovatel zajistí zaškolení 4 správců systému Objednatele na dodaný Systém Monitoringu v rozsahu cca 2 Man-days.

3.1.3.2. Poskytovatel předloží výsledek Implementace Objednateli k posouzení a odsouhlasení v akceptačním řízení. Objednatel provede akceptační testy Systému monitoringu ve lhůtě nejpozději do 5 pracovních dnů po dokončení druhé etapy a Poskytovatel mu při jejich provádění poskytne potřebnou součinnost.

3.1.3.3. Objednatel ověří, zda dodaný a implementovaný Systém monitoringu splňuje veškeré požadavky Objednatele uvedené v přílohách č. 1 a 2 této Smlouvy.

3.1.3.4. Akceptační testy jsou ukončeny nahlášením výsledku a předáním seznamu nalezených vad. Po odstranění podstatných vad budou akceptační testy opakovány a ověří tak funkčnost a kvalitu předávaného Systému monitoringu. U ostatních vad se provedou akceptační testy s ohledem na ověření řešení pouze příslušné vady.

3.1.3.5. Podstatné vady jsou vady, které způsobují tak závažné problémy, že Objednatel nemůže Systém monitoringu nebo jeho klíčovou část používat nebo ovládat.

3.1.3.6. Výsledkem akceptačních testů bude jeden z následujících závěrů:

3.1.3.6.1. **Systém monitoringu je akceptován bez výhrad** – v akceptačním řízení bylo zjištěno, že poskytnuté plnění je funkční a zcela odpovídá požadavkům Objednatele.

3.1.3.6.2. **Systém monitoringu je akceptován s výhradami** – v akceptačním řízení bylo zjištěno, že poskytnuté plnění je funkční, avšak neodpovídá zcela požadavkům Objednatele. Zjištěné vady budou uvedeny v akceptačním protokolu.

3.1.3.6.3. **Systém monitoringu není akceptován a je vrácen k přepracování** – v akceptačním řízení bylo zjištěno, že poskytnuté plnění není funkční. Zjištěné vady budou uvedeny v akceptačním protokolu.

3.1.3.7. O výsledku akceptačního řízení sepíše Objednatel akceptační protokol, který bez odkladu odešle v písemné formě Poskytovateli. Poskytovatel k akceptačnímu protokolu vyjádří své stanovisko vždy nejpozději do 5 pracovních dnů od jeho obdržení. Pokud tak neučiní, má se za to, že s uvedeným závěrem souhlasí.

3.1.3.8. V případě, že výsledkem akceptačního řízení byla akceptace bez výhrad, je plnění vztahující se k Dodávce a Implementaci považováno za řádně a bezvadně poskytnuté a Poskytovateli vzniká podpisem závěrečného akceptačního protokolu právo na zaplacení zbylé části nabídkové ceny dle ust. 8.7. této Smlouvy.

3.1.3.9. V případě, že výsledkem akceptačního řízení je akceptace s výhradami, není plnění vztahující se k Dodávce a Implementaci považováno za řádně a bezvadně poskytnuté a

Poskytovatel se zavazuje, že odstraní vady plnění uvedené v akceptačním protokolu nejpozději do 14 kalendářních dnů. Poskytovateli v tomto případě vzniká právo na zaplacení odpovídající části nabídkové ceny, pouze pokud s tím Objednatel vzhledem k povaze zjištěných vad souhlasí. Pokud k takovému souhlasu ze strany Objednatele nedojde, je Poskytovatel oprávněn fakturovat až po odstranění všech vad uvedených v akceptačním protokolu a po podpisu závěrečného akceptačního protokolu.

3.1.3.10. V případě, že výsledkem akceptačního řízení je neakceptace a vrácení k přepracování, není plnění vztahující se k Dodávce a Implementaci považováno za řádně a bezvadně poskytnuté a Poskytovatel se zavazuje dodat funkční Systém monitoringu bez vad nejpozději do 30 kalendářních dnů. Objednateli nevzniká právo na zaplacení odpovídající části nabídkové ceny.

3.1.3.11. Objednatel převezme Systém monitoringu podpisem **závěrečného akceptačního protokolu**, a to pouze tehdy, pokud:

3.1.3.11.1. Poskytovatel odstranil všechny případné zjištěné vady,

3.1.3.11.2. Poskytovatel dodal Systém monitoringu v souladu s technickými parametry uvedenými v přílohách č. 1 a 2 této Smlouvy,

3.1.3.11.3. Poskytovatel poskytl veškeré potřebné licence pro provoz Systému monitoringu,

3.1.3.11.4. Poskytovatel předal v elektronické podobě veškeré potřebné podklady a dokumenty.

3.1.3.12. Smluvní strany se dohodly, že každý akceptační protokol bude podepsán zástupcem Objednatele uvedeným jako kontaktní osoba v ustanovení 10.9. této Smlouvy.

3.1.3.13. Jako začátek ostrého provozu je považováno datum podpisu závěrečného akceptačního protokolu.

4. Služby podpory a Služby rozvoje Systému monitoringu

4.1. Služby podpory Systému monitoringu zahrnují zejména

4.1.1. poskytování aktualizací programových prostředků (update, upgrade),

4.1.2. aktualizace Systému monitoringu v případě výskytu bezpečnostních záplat na existující CVE.

4.2. Poskytovatel zajistí podporu výrobce softwarových licencí v režimu 24x7.

4.3. Poskytovatel zajistí pro Objednatele nepřetržitý monitoring, díky kterému lze předcházet chybám a možným problémům, a dále získávat aktuální informace o novinkách a plánovaných aktualizacích.

4.4. Servisní podpora k Systému monitoringu bude Poskytovatelem zajištěna 24 měsíců od podpisu akceptačního protokolu po ukončení druhé etapy dle ustanovení 3.1.2.6. této Smlouvy v pracovní dny v pracovní době Objednatele, tj. od 9:00 do 17:00 hod.

4.5. Poskytovatele zajistí odezvu na problém v oblasti servisní podpory v následujících termínech od jeho nahlášení Objednatelem dle ust. 4.6. Smlouvy:

Klasifikace požadavku	Popis	SLA doba	Reakční čas	Čas řešení
Incident	Systém monitoringu nefunguje, uživatelé ho nemohou využívat.	8 x 5	NBD (reakce do 1 prac. dne)	Řešení incidentu zahájit nejpozději další pracovní den (2 NBD)
Change-request	Požadavek na změnu konfigurace, úpravu zobrazení, reportů či notifikace, konzultace, požadavek na rozšíření systému apod.	8 x 5	3 NBD (reakce do 3 prac. dnů)	Řešení požadavku zahájit a provést dle dohody s Objednatelem.

4.6. Potřebu servisní podpory dle ustanovení 4.5. ohlašuje Objednatel Poskytovateli telefonicky na telefonní číslo Poskytovatele +420 [redacted] v době od 9 do 17 hod., případně nepřetržitě elektronicky e-mailem na e-mailovou adresu [redacted].

4.7. Služby rozvoje dle ustanovení 2.2.3. této Smlouvy budou Objednateli poskytnuty od podpisu závěrečného akceptačního protokolu do konce doby účinnosti Smlouvy v předpokládaném rozsahu 50 Man-day/Člověkodnů (dále jen „MD"). Postupné čerpání MD bude konkretizováno v rámci jednotlivých objednávek a souvisejících předávacích protokolů. Po vyčerpání předpokládaného počtu 50 MD, určeného a uhrazeného po podpisu závěrečného akceptačního protokolu (dle ustanovení 3.1.3.11. této Smlouvy), je možné formou objednávek poptávat další MD dle aktuálních potřeb Objednatele.

4.8. Služby rozvoje dle ustanovení 2.2.3. Smlouvy budou Objednateli poskytovány průběžně během účinnosti Smlouvy, přičemž toto dílčí plnění, bude realizováno následujícím způsobem:

4.8.1. Objednatel zašle Poskytovateli e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou v článku 10 této Smlouvy výzvu k poskytnutí plnění v podobě objednávky (dále jen „Objednávka").

4.8.2. Objednávka bude obsahovat identifikační údaje Smluvních stran, odkaz na tuto Smlouvu a číslo dílčího plnění (Objednávky), konkrétní vymezení předmětu a rozsahu plnění, požadovanou dobu plnění, návrh Objednatele na potřebný počet MD k realizaci Objednávky a případné další požadavky Objednatele.

4.8.3. Poskytovatel ve lhůtě 2 pracovních dnů od doručení Objednávky Poskytovateli e-mailem potvrdí, zda navržený počet MD pokrývá požadovaný rozsah plnění. Pokud dle Poskytovatele počet MD bude odpovídající rozsahu plnění, Objednávka se považuje za uzavřenou doručením písemného oznámení Poskytovatele o jejím přijetí.

4.8.4. V případě, že počet MD nebude odpovídající rozsahu plnění, Poskytovatel e-mailem Objednateli sám navrhne potřebný počet MD pro realizaci Objednávky. Objednatel ve lhůtě 2 pracovních dnů od doručení tohoto protinávrhu Poskytovateli e-mailem sdělí, zda navržený počet MD akceptuje či nikoliv. Objednávka se v takovém případě považuje za uzavřenou doručením písemného oznámení Objednatele o přijetí nově navrženého počtu MD Poskytovatelem. Objednatel má právo Poskytovatelem nabízený počet MD neakceptovat a v takovém případě k dílčímu plnění nedojde.

4.8.5. Povinnost k započetí poskytování plnění vzniká Poskytovateli přijetím nabídky, tj. buď doručením oznámení o jejím přijetí ze strany Poskytovatele dle ust. 4.8.3. nebo doručením oznámení o přijetí navrženého počtu MD ze strany Objednatele dle ust. 4.8.4.

4.8.6. Po dokončení poskytování plnění dle konkrétní Objednávky si Smluvní strany e-mailem pošlou předávací protokol, který opatří elektronickými podpisy; v předávacím protokolu bude uveden číselný údaj o skutečném počtu spotřebovaných MD a počet zbývajících nevyčerpaných předplacených MD.

5. Licenční ujednání

5.1. Programové prostředky a licence poskytnuté podle této Smlouvy je Objednatel oprávněn užívat od podpisu akceptačního protokolu po ukončení druhé etapy dle ustanovení 3.1.2.6. této Smlouvy.

5.2. Poskytovatel Objednateli poskytuje licenci:

a) nevýhradní, k veškerým známým způsobům užití Systému monitoringu, a to v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání Systému monitoringu;

b) v územním rozsahu pro Českou republiku;

c) nepřevoditelnou a nedělitelnou;

d) umožňující užívat poskytnuté programové prostředky pouze pro interní potřebu Objednatele;

e) kterou není Objednatel povinen využít.

5.3. Součástí licence je příslušná dokumentace předaná Poskytovatelem Objednateli v elektronické podobě.

5.4. Objednatel je povinen užívat SW v souladu s licenčními podmínkami (užívacími právy) výrobce příslušného SW. Objednatel se zavazuje uhradit újmu vzniklou Poskytovateli v důsledku porušení podmínek licence ze strany Objednatele s tím, že celková náhrada za újmu je dohodou Smluvních stran omezena výší Celkové nabídkové ceny za Předmět plnění bez DPH.

5.5. Licence poskytnuté dle této Smlouvy se vztahují i na veškeré poskytnuté aktualizace.

6. Realizační tým

6.1. Implementaci a Služby rozvoje je Poskytovatel povinen pro Objednatele zajistit prostřednictvím svých zaměstnanců, nebo třetích osob pověřených k tomu Poskytovatelem, tedy členů pracovního týmu, jejichž jmenný seznam předložil Poskytovatel v nabídce v zadávacím řízení Veřejné zakázky pro prokázání splnění předpokladu technické kvalifikace (dále jen „Realizační tým“).

6.2. Jmenný seznam členů Realizačního týmu Poskytovatele je uveden v následující tabulce a obsahuje Poskytovatelem sestavený tým fyzických osob s odpovídajícím profesním zaměřením, zkušenostmi a odborností, způsobilých pro realizaci Předmětu plnění, kteří disponují jazykovou znalostí českého jazyka na úrovni pracovní komunikace.

jméno, příjmení	*postavení v týmu*	*e-mail*	*telefonní číslo*
[redacted]			

6.3. Původní člen Realizačního týmu, uvedený v odstavci výše, může být nahrazen novým členem, nebo další nový člen do Realizačního týmu přidán, pouze po předchozím písemném odsouhlasení této změny ze strany Objednatele a současně pouze za předpokladu, že nový člen Realizačního týmu Poskytovatele bude disponovat kvalifikací, která byla požadována v rámci prokázání splnění příslušného kritéria technické kvalifikace v zadávacím řízení k Veřejné zakázce.

6.4. Za jednání pověřených třetích osob (členů Realizačního týmu) odpovídá Poskytovatel, jakoby jednal sám.

7. Práva a povinnosti Smluvních stran

7.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k tomu, aby sjednaný předmět Smlouvy byl ve vzájemné spolupráci a součinnosti v maximální možné míře využit.

7.2. Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

7.3. Pokud bude část Předmětu plnění dle této Smlouvy plněna prostřednictvím poddodavatele, Poskytovatel závazně uvádí identifikační údaje dotčeného poddodavatele: Service&Support spol. s r.o., se sídlem Zvonařka 408/16, IČO: 269 11 183 a Alphaserver s.r.o., se sídlem U továren 999/31

102 00 Praha 10, IČO: 061 96 675. Případná změna v osobě poddodavatele nebo využití nového poddodavatele dle této Smlouvy podléhá předchozímu písemnému souhlasu ze strany Objednatele.

7.4. **Práva a povinnosti Objednatele:**

7.4.1. Objednatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

7.4.2. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za Předmět plnění cenu dle následujícího článku Smlouvy.

7.4.3. Objednatel je povinen předávat Poskytovateli všechny potřebné podklady a údaje, které má a které jsou nutné k tomu, aby Poskytovatel mohl poskytovat plnění.

7.4.4. Objednatel je povinen provádět veškerý uživatelský provozní servis systému podle uživatelské dokumentace výrobce nebo podle instrukcí Dodavatele. Objednatel nesmí provádět na systému žádné úpravy anebo opravy, které odporují administrátorské nebo provozní příručce dodaného systému.

7.5. **Práva a povinnosti Poskytovatele:**

7.5.1. Poskytovatel prohlašuje, že:

7.5.1.1. splňuje veškeré podmínky a požadavky stanovené v zadávacích podmínkách Veřejné zakázky a v této Smlouvě a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a schopen řádně plnit závazky v ní obsažené;

7.5.1.2. se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace Veřejné zakázky včetně jejích příloh, a které stanovují rozsah a povahu Předmětu plnění Smlouvy, disponuje takovými kapacitami a je odborně způsobilý ke splnění všech závazků podle Smlouvy za dohodnuté maximální ceny uvedené ve Smlouvě, resp. v Příloze č. 3 této Smlouvy;

7.5.1.3. mu nejsou známy žádné nejasnosti či pochybnosti, které by znemožňovaly plnění jeho závazku dle této Smlouvy;

7.5.1.4. ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle Insolvenčního zákona a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.

7.5.1.5. se zavazuje Objednatele bez zbytečného odkladu informovat, pokud některá z prohlášení Poskytovatele učiněných v tomto článku přestanou být pravdivá.

7.5.2. Poskytovatel se zavazuje postupovat při poskytování Předmětu plnění dle této Smlouvy svědomitě, řádně, včas a aplikovat procesy „*best practice*“, a to vždy s náležitou odbornou péčí v souladu s touto Smlouvou a platnými právními předpisy.

7.5.3. Veškerá komunikace s Objednatelem při poskytování Předmětu plnění bude probíhat v českém nebo slovenském jazyce.

7.5.4. Poskytovatel se zavazuje nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy Objednatele a zdržet se veškerého jednání, které by mohlo Objednatele jakýmkoliv způsobem poškodit.

7.5.5. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby se všechny osoby podílející se na plnění pro Objednatele, které jsou v pracovním nebo jiném obdobném poměru, smluvním vztahu k Poskytovateli, vždy řídily touto Smlouvou.

7.5.6. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli veškerá relevantní data a další informace související s předmětem této Smlouvy a bezodkladně informovat Objednatele o hrozícím nebo vzniklém ohrožení řádného výkonu činností sjednaných na základě této Smlouvy.

7.5.7. Poskytovatel se zavazuje, že na základě žádosti ČNB zpřístupní a poskytne veškeré informace o plnění z této Smlouvy ČNB, která vykonává dohled nad činností Objednatele.

7.5.8. Poskytovatel se zavazuje, že bude mít po dobu účinnosti Smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu či jinou újmu způsobenou Poskytovatelem při výkonu činnosti třetí osobě. Limit pojistného plnění nesmí být nižší než 10.000.000 Kč (slovy: deset milionů korun českých) za rok, nebo ekvivalent v jiné měně. Poskytovatel je povinen na základě písemné žádosti Objednateli doložit existenci výše popsaného pojištění před podpisem této Smlouvy, a dále kdykoliv o to v době účinnosti Smlouvy Objednatel požádá a nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení písemného požadavku Objednatele.

8. Cena a platební podmínky

8.1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za plnění ze Smlouvy za podmínek stanovených v tomto článku.

8.2. Cena za Předmět plnění je dána nabídkou Poskytovatele v zadávacím řízení k Veřejné zakázce.

8.3. Celková nabídková cena vychází z dílčích cen, které jsou uvedeny v Příloze č. 3 („Ceník Poskytovatele") této Smlouvy, která je její nedílnou součástí. Tyto ceny jsou maximálními nepřekročitelnými hodnotami pro uvedené položky.

8.4. Celková nabídková cena za Dodávku, Implementaci a Služby podpory a Služby rozvoje bude Objednatelem uhrazena ve třech dílčích platbách.

8.5. Dílčí cena za položku 2 (I. Etapa: Analýza, návrh řešení) z Ceníku Poskytovatele bude Objednatelem uhrazena na základě Smluvními stranami schváleného návrhu řešení struktury Systému monitoringu dle ust. 3.1.1. této Smlouvy.

8.6. Dílčí cena za položku 1 (Cena za získání oprávnění k užití), položku 3 (II. Etapa: Implementace), položku 5 (Servisní a záruční podpora) a položku 6 (SW Maintenance) z Ceníku Poskytovatele bude Objednatelem uhrazena na základě podepsaného akceptačního protokolu dle ust. 3.1.2.6. této Smlouvy.

8.7. Dílčí cena za položku 4 (III. Etapa: Integrace, školení, akceptace projektu) a položku 7 (Služby rozvoje) z Ceníku Poskytovatele může být Objednatelem uhrazena na základě podepsaného závěrečného akceptačního protokolu dle ust. 3.1.3.11. této Smlouvy i v případě, kdy výsledkem akceptačního řízení je akceptace s výhradami a Objednatel s uhrazením ceny s ohledem na povahu zjištěných vad souhlasí.

8.8. Cena za Služby rozvoje dle ustanovení 2.2.3. této Smlouvy (položka 7. v Ceníku Poskytovatele), bude po vyčerpání předplaceného počtu 50 MD stanovena v každé Objednávce součinem jednotkové ceny za MD a skutečně poskytnutým počtem MD uvedeném v předávacím protokolu k předmětné Objednávce dle ustanovení 4.8.6. Smlouvy.

8.9. Ceny sjednané v této Smlouvě zahrnují všechna související plnění, která si Objednatel v této Smlouvě výslovně vymínil anebo která jsou nezbytná pro řádné poskytování Předmětu plnění a Poskytovatel, jakožto odborník, o nich ví nebo vědět má. Poskytovatel nemá zejména právo požadovat úhrady nákladů v důsledku pohybu cen, pohybu měnových kurzů a podobně.

8.10. Úhrada ceny bude provedena bezhotovostním platebním převodem na základě daňového dokladu (dále jen jako „faktura") na bankovní účet Poskytovatele uvedený na faktuře.

8.11. K ceně plnění hrazené výhradně v české měně bude přičtena DPH v sazbě platné v den uskutečnění dílčího zdanitelného plnění.

8.12. Faktura vystavená Poskytovatelem musí obsahovat všechny náležitosti faktury stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, Zákonem o DPH, číslo této Smlouvy uvedené Objednatelem, ke které se vztahuje, a seznam položek, ve kterém budou uvedeny jednotlivé

fakturované položky a jejich ceny. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje výše uvedené náležitosti, nebo která je chybná či nesprávná. Ve vrácené faktuře musí Objednatel vyznačit důvod vrácení; Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit; oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a Objednatel se nedostává do prodlení; nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury Objednateli.

8.13. Splatnost faktury je stanovena na 30 (třicet) kalendářních dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli na fakturační adresu, kterou je sídlo Objednatele.

9. Smluvní pokuty

9.1. V případě, že ze strany Poskytovatele nebude splněn termín Implementace uvedený výše v ust. 2.4. této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 5.000 Kč za každý (i započatý) den prodlení.

9.2. Bude-li Poskytovatel v prodlení se započetím poskytování Služeb podpory (ust. 2.5. této Smlouvy) od podpisu akceptačního protokolu dle ust. 3.1.2.6. této Smlouvy nebo dojde-li k výpadku v poskytování Služeb podpory dle této Smlouvy z důvodů na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 2.000 Kč za každý (i započatý) den prodlení/výpadku v poskytování Služeb podpory.

9.3. V případě prodlení Poskytovatele s odezvou na problém v oblasti servisní podpory podle ust. 4.5. této Smlouvy (Reakční čas a Čas řešení v tabulce) je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý (i započatý) den prodlení.

9.4. V případě, že Implementace nebo Služby rozvoje budou pro Objednatele ze strany Poskytovatele zajišťovány prostřednictvím jiných osob než členů Realizačního týmu, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 30.000 Kč za každé takové jednotlivé porušení ust. 6.1. této Smlouvy.

9.5. V případě, že Poskytovatel poruší některou z povinností uvedenou v článku 10 této Smlouvy (Mlčenlivost, ochrana důvěrných informací a osobních údajů), je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.

9.6. V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny z faktury nebo její části, je Poskytovatel oprávněn po Objednateli požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky, s jejíž úhradou je Objednatel v prodlení, a to za každý (i započatý) den prodlení.

9.7. Uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody vzniklé nesplněním smluvní povinnosti v plné výši ani povinnost Poskytovatele bezodkladně odstranit závadný stav.

9.8. Smluvní pokuty jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

10. Mlčenlivost, ochrana důvěrných informací a osobních údajů, kontaktní údaje

10.1. Poskytovatel se zavazuje zajistit při plnění Smlouvy ochranu osobních údajů zaměstnanců, kontaktní osoby Objednatele, příp. i dalších osob. Smluvní strany se zavazují postupovat v souvislosti s plněním Smlouvy v souladu s platnými a účinnými právními předpisy na ochranu osobních údajů, zejména Nařízením. Pokud bude Smluvní strana v souvislosti s plněním Smlouvy zpracovávat osobní údaje zaměstnanců / kontaktní osoby / jiných dotčených osob druhé Smluvní strany, zavazuje se zpracovávat tyto osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a po dobu nezbytnou k plnění Smlouvy. Pokud Poskytovatel bude provádět zpracování osobních údajů pro jiné účely než pro plnění Smlouvy, Objednatel nenese za takové zpracování osobních údajů odpovědnost a Poskytovatel je ve vztahu k těmto osobním údajům v postavení správce osobních údajů ve smyslu Nařízení. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat a uchovávat osobní údaje jen po nezbytně nutnou

dobu, nejdéle však po dobu trvání této Smlouvy. Po uplynutí této doby není Poskytovatel oprávněn osobní údaje zpracovávat a zavazuje se tyto údaje vymazat.

10.2. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které se v souvislosti s plněním dle této Smlouvy dozvěděl nebo které Objednatel označil za důvěrné (dále jen „důvěrné informace"). Důvěrné informace mohou být Poskytovatelem použity výhradně k činnostem, kterými bude zajištěno dosažení účelu Smlouvy.

10.3. Povinnost zachovávat mlčenlivost znamená zejména povinnost zdržet se jakéhokoliv jednání, kterým by důvěrné informace byly sděleny nebo zpřístupněny třetí osobě nebo by byly využity v rozporu s jejich účelem pro vlastní potřeby nebo pro potřeby třetí osoby, případně by bylo umožněno třetí osobě jakékoliv využití těchto důvěrných informací.

10.4. Poskytovatel je povinen přijmout opatření k ochraně důvěrných informací a zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i u jiných spolupracujících třetích stran.

10.5. Poskytovatel je oprávněn sdělit důvěrné informace třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele s tím, že tento souhlas je vázán na povinnost Poskytovatele zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými a na souhlas této třetí osoby, že závazek přijímá, a to alespoň v rozsahu stanoveném touto Smlouvou.

10.6. Povinnost mlčenlivosti a zachování důvěrnosti informací se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo o kterých tak stanoví právní předpis, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu.

10.7. Povinností mlčenlivosti není dotčena povinnost Smluvní strany sdělit nebo zpřístupnit důvěrné informace třetí osobě, která vyplývá z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí orgánů veřejné moci, jakož i zpřístupnění důvěrných informací svému právnímu, účetními nebo daňovému poradci, kteří jsou vázáni povinností mlčenlivosti.

10.8. Ukončení trvání této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne jednotlivých ustanovení článku 10 Smlouvy a jejich účinnosti včetně ustanovení o sankcích, které přetrvají i po ukončení trvání této Smlouvy.

10.9. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím těchto kontaktních osob a kontaktních emailových adres:

a) za Poskytovatele [redacted]

b) za Objednatele [redacted]

11. Doba trvání Smlouvy a způsoby jejího ukončení

11.1. Tato Smlouva se uzavírá **na dobu určitou, a to do** na 24 měsíců ode dne počátku poskytování Služeb podpory.

11.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami, čímž je připojení uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů oběma smluvními stranami do této Smlouvy a všech jejích příloh.

11.3. Objednatel je povinným subjektem dle Zákona o registru smluv a Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že tato Smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv. Tato Smlouva tudíž nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv ve smyslu Zákona o registru smluv.

11.4. Smlouva může být ukončena

11.4.1. okamžikem uplynutím doby uvedené v článku 11.1.

11.4.2. dohodou Smluvních stran

11.4.3. výpovědí Smlouvy některou ze Smluvních stran

11.5. K ukončení této Smlouvy dohodou se vyžaduje písemný souhlas obou Smluvních stran učiněný osobami oprávněnými je zastupovat. Součástí dohody musí být vypořádání vzájemných závazků Smluvních stran, včetně závazků vyplývajících z této Smlouvy.

11.6. Smluvní strany jsou oprávněny tuto Smlouvu jednostranně vypovědět i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí, přičemž výpovědní lhůta činí 6 (šest) kalendářních měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.

11.7. Od Smlouvy lze odstoupit pouze v případě podstatného porušení a v případech, které jsou v této Smlouvě výslovně stanoveny. Odstoupení musí být písemné a nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé ze Smluvních stran.

11.8. Za podstatné porušení se považuje:

11.8.1. prodlení Poskytovatele s poskytováním plnění v termínech sjednaných v této Smlouvě a prodlení Poskytovatel nenapraví ani v dodatečné lhůtě (alespoň 15 kalendářních dnů), kterou mu Objednatel určil;

11.8.2. Poskytovatel porušil některou ze svých povinností stanovených v této Smlouvě a své porušení nenapravil ani v dodatečné lhůtě (alespoň 15 kalendářních dnů), kterou mu Objednatel určil;

11.8.3. Poskytovatel opakovaně porušil některou ze svých povinností stanovených v této Smlouvě, přestože jej Objednatel na takové porušení již dříve upozornil (alespoň dvakrát);

11.8.4. Poskytovatel nedodal dle ust. 3.1.3.10. této Smlouvy funkční Systém monitoringu bez vad v termínu do 30 kalendářních dnů ode dne testování v akceptačním řízení, kdy bylo zjištěno, že poskytnuté plnění není funkční;

11.8.5. porušení některé z povinností uvedené v článku 10 této Smlouvy (Mlčenlivost, ochrana důvěrných informací a osobních údajů);

11.8.6. prodlení s úhradou ceny za Předmět plnění delší než 30 kalendářních dnů, které Objednatel nenapravil ani v dodatečné lhůtě (alespoň 15 kalendářních dnů) po té, co byl k uhrazení dlužné částky Poskytovatelem písemně vyzván.

11.9. Smluvní strany mají též právo odstoupit od této Smlouvy v případě, že

11.9.1. vůči majetku druhé ze Smluvních stran probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;

11.9.2. insolvenční návrh na druhou ze Smluvních stran byl zamítnut proto, že majetek dotčené Smluvní strany nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;

11.9.3. Smluvní strana vstoupí do likvidace;

11.9.4. Poskytovatel zanikne bez právního nástupce;

11.9.5. proti Smluvní straně je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.

11.10. Objednatel je dále oprávněn od této Smlouvy jednostranně odstoupit v případě, že tak bude vyžadovat nápravné opatření ČNB.

11.11. Uplynutím výpovědní doby či okamžikem doručení odstoupení druhé Smluvní straně se zrušují závazky z této Smlouvy.

11.12. V případě, že doba trvání Smlouvy skončí před datem určeným v ust. 11.1., vrátí Poskytovatel Objednateli alikvotní část příslušné předplacené Celkové nabídkové ceny dle článku 8 této Smlouvy, zejména z částky za Služby podpory předplacené do konce účinnosti Smlouvy a částku za Služby rozvoje dle ustanovení 2.2.3. této Smlouvy, dle počtu zbývajících nevyčerpaných předplacených MD.

11.13. Ukončení Smlouvy se nedotýká nároku na zaplacení smluvních pokut (resp. úroků z prodlení), náhrady škody, důvěrných informací a dalších ustanovení této Smlouvy, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení Smlouvy.

11.14. Smluvní strany se dohodly, že na vzájemně poskytnuté plnění dle této Smlouvy se nevztahují ustanovení § 2004 Občanského zákoníku a zánikem účinnosti této Smlouvy není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo již přijato před účinností odstoupení, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.

12. Závěrečná ustanovení

12.1. Veškerá práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající a s touto Smlouvou související, která nejsou v této Smlouvě výslovně upravena, se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, jakož i obecně závaznými právními předpisy České republiky.

12.2. V případě, že kterékoli ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatné, neúčinné, nezákonné či nevynutitelné a lze je oddělit, zůstávají ostatní ustanovení nedotčena. Smluvní strany se tímto zavazují, že nahradí neplatné, neúčinné, nezákonné či nevynutitelné ustanovení ustanovením platným, účinným, zákonným a vynutitelným, nebo, nebude-li to možné, alespoň ustanovením s obdobným právním nebo obchodním smyslem, a to nejpozději do 10 kalendářních dnů (i) od nabytí právní moci rozhodnutí příslušného orgánu, kterým je dotčené ustanovení pravomocně shledáno neplatným, neúčinným, nezákonným nebo nevymahatelným nebo (ii) ode dne, kdy se o takovém pravomocném rozhodnutí dozvěděly, podle toho, která skutečnost nastane dříve.

12.3. Budou-li přílohou této Smlouvy obchodní podmínky Poskytovatele nebo bude-li Smlouva na obchodní podmínky či jiné dokumenty odkazovat, má znění Smlouvy vždy přednost před zněním obchodních podmínek či dokumentů Poskytovatele.

12.4. V případě rozporů nebo nejasností se pro účely interpretace této Smlouvy použijí dokumenty související s Veřejnou zakázkou v pořadí:

12.4.1. tato Smlouva (včetně příloh specifikujících Předmět plnění)

12.4.2. Zadávací dokumentace

12.4.3. Nabídka Poskytovatele

12.5. Převod smluvně sjednaných práv a povinností z Poskytovatele na třetí osobu lze výhradně na základě smlouvy o převodu práv a povinností písemně sepsané Poskytovatelem, Objednatelem a třetí osobou, na kterou jsou práva a povinnosti převáděna. Jakékoliv postoupení v rozporu s podmínkami této Smlouvy bude neplatné a neúčinné.

12.6. Smlouva může být změněna a/nebo doplněna na základě písemné dohody Smluvních stran pouze písemnými dodatky takto označenými, číslovanými vzestupnou řadou s podepsanými oprávněnými zástupci Smluvních stran, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.

12.7. Platí, že požadavek této Smlouvy na písemnou formu právního jednání je splněn i v případě, že právní jednání má formu e-mailové zprávy odeslané z e-mailové adresy Objednatele na e-mailovou adresu Poskytovatele. Smluvní strany se dohodly, že pro účely této Smlouvy jsou kontaktní e-mailové adresy uvedeny v článku 10 této Smlouvy

12.8. Pokud by některá ze smluvních stran změnila svého zástupce dle článku 10 této Smlouvy, je povinna písemně vyrozumět druhou smluvní stranu do 5 kalendářních dnů po takové změně. Řádným doručením oznámení dojde ke změně zástupce bez nutnosti uzavření dodatku k této Smlouvě.

12.9. Smlouva může být změněna a/nebo doplněna na základě písemné dohody Smluvních stran pouze písemnými dodatky takto označenými, číslovanými vzestupnou řadou s podepsanými oprávněnými zástupci Smluvních stran, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak

12.10. Poskytovatel na sebe v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Tímto však nejsou nikterak dotčena práva Smluvních stran upravená ve Smlouvě.

12.11. Smluvní strany v souladu s § 1801 Občanského zákoníku sjednávají, že na jejich vzájemné vztahy založené touto Smlouvou nebo s touto Smlouvou související se nepoužijí § 1799 a 1800 Občanského zákoníku.

12.12. Veškeré případné spory z této Smlouvy vznikající a s ní související budou v prvé řadě řešeny smírem. Pokud smíru nebude dosaženo během 30 kalendářních dnů, všechny spory ze Smlouvy budou řešeny věcně a místně příslušným soudem v České republice. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.

12.13. Po prostudování této Smlouvy Smluvní strany prohlašují, že obsah, závazky, práva a povinnosti v této Smlouvě ujednaná jsou výrazem jejich svobodné vůle a že Smlouva byla uzavřena po vzájemném uvážení, a to nikoliv v tísni či za nápadně nevýhodných podmínek.

12.14. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy

Příloha č. 1	Technické požadavky Objednatele (specifikace Systému monitoringu)
Příloha č. 2	Popis Poskytovatelem nabízeného Systému monitoringu
Příloha č. 3	Ceník Poskytovatele
Příloha č. 4	Harmonogram implementace

V Praze dne dle elektronického podpisu

Za Objednatele:

[redacted]
Datum: 13.10.2023 15:41:49

Ing. Daniel Krumpolc
Předseda představenstva

[redacted]

Ing. Petr Hejduk
Člen představenstva

V Praze dne dle elektronického podpisu

Za Poskytovatele:

[redacted]

Martin Bureš
jednatel

PŘÍLOHA Č. 1 – TECHNICKÉ POŽADAVKY OBJEDNATELE (SPECIFIKACE IS)

1. Požadavky na poptávaný systém

Poptávaný systém monitoringu ICT infrastruktury (dále také jako „Monitoring" nebo „Systém monitoringu" dle kontextu) se musí soustředit na dohled nad službami (Business Services), které ICT infrastruktura Objednatele poskytuje.

Řešení komplexního monitoringu infrastruktury musí indikovat problémy dříve, než se projeví jako výpadek s dopadem do kritických aplikací Objednatele. Využívání poptávaného systému by mělo umožnit Objednateli strukturovaný monitoring ICT služeb.

Poptávané řešení musí Objednateli poskytovat:

a) *Komplexní monitoring ICT infrastruktury Objednatele*
Monitoring všech kritických systémových komponent včetně aplikací, služeb, operačních systémů, síťových protokolů a prvků síťové infrastruktury, včetně definovatelných vazeb, kde tyto vazby mají definovatelné váhy. Monitoring musí být zajištěn zejména analýzou skutečných aplikačních logů z jednotlivých komponent – sledovaných prvků Objednatele (monitoring reálných transakcí, nikoliv simulovaných).

b) *Grafické vizualizace*
Centralizovaný přehled o infrastruktuře a monitorovaných službách včetně konfigurovatelných dashboards. Možnost modelovat službu v grafickém prostředí a v tomto prostředí taktéž zjišťovat parametry výkonnosti a dostupnosti služeb v reálném čase.

c) *Alerting*
Strukturovaný systém alertingu prostřednictvím e-mailu a SMS zpráv včetně filtrace na uživatelskou skupinu a typ zprávy s možností seskupovat související provozní incidenty do jediného alertu.

d) *Proaktivní plánování*
Automatické, integrované grafické nástroje umožňují zobrazovat výkonnostní parametry vybraných systémů, a včas tak reagovat na trendy ve výkonnosti a zatížení ICT zdrojů. Objednatel tímto může předcházet neplánovaným výpadkům.

e) *Individuální konfigurovatelnost*
Výkonné GUI poskytující plnou konfigurovatelnost vzhledu a preferencí podle jednotlivých uživatelů, čímž poskytuje flexibilitu využití celého systému pro monitoring ICT služeb.

f) *Jednoduchost použití*
Integrované konfigurační nástroje založené na webovém rozhraní umožňují snadné rozšiřování a konfiguraci celého poptávaného systému. Konfigurační šablony urychlují implementaci nových aplikací, systémů a prvků do monitoringu.

g) *Využití technologií strojového učení*
Pro predikci stavu služby, možnost určení mezí analýzou předchozího stavu monitorované služby v granularitě min. 1 hod s rozlišením na pracovní dny a víkendy.

h) *Možnost drilldown*
Při indikaci provozního incidentu musí existovat možnost, např. rozklikem, kdy se operátor (obsluha systému) dostane až na úroveň zdrojových dat, které obsahují informace z logů monitorovaných aplikací a systémů.

Další požadavky na poptávaný systém

- Systém zahrnuje všechny potřebné licence pro provoz provozního monitoringu služeb.
- Zpracovává a vyhodnocuje min. 10 GB příchozích dat za den.

- Licenční podmínky dodaného řešení umožňují krátkodobé překročení licenčního objemu s četnosti minimálně 3 překročení v průběhu 30 dnů bez vlivu na dostupnost systému.
- Do systému je možné zasílat data z jakéhokoliv počtu zařízení libovolného typu - např. OS Windows, router, switch, server, firewall, apod. (neomezený počtem datových zdrojů).
- Podpora běhu systému ve virtualizačním prostředí MS Hyper-V Server 2016 a vyšší.
- Systém využívá pro autentizaci a autorizaci uživatelů lokání účty a LDAP (podpora MS AD).
- Systém nebude licencován na počet uživatelů.
- Při překročení objemu zpracovaných dat za den nedojde k zastavení zpracování nových příchozích dat.
- Systém garantuje zpracování všech událostí. Při krátkodobém přetížení nedojde ke ztrátě logů nebo událostí.
- Uživatelské rozhraní systému je v českém nebo anglickém jazyce.
- Systém musí zaznamenávat vlastní auditní logy po nastavitelnou dobu, které jsou chráněny proti modifikaci. Účastník do přílohy č. 1 smlouvy uvede, jakým způsobem systém garantuje konzistenci uložených dat.
- Auditní logy obsahují veškeré auditní informace o systému (Provedené akce, stavy systému, apod.).
- V grafickém prostředí je možno nastavovat/spravovat/vytvářet většinu konfigurace, definice zdrojů logů, metrik, definice služeb, korelačních pravidel, tvorbu dashboardů a reportů.
- Systém je podporován výrobcem po dobu požadované podpory (doba neurčitá).
- Požadované řešení není prototypem vyvinutým pro účel této Veřejné zakázky.
- Systém je z aktuální produktové řady výrobce.
- Systém umožňuje rozšíření řešení až do minimálního množství zpracovaných dat 50GB/den.
- Systém umožňuje vyhledávání dle klíčových slov (řetězců) v názvech zdrojů, v korelačních pravidlech, v uložených log souborech, metrikách a v auditních log souborech.
- Systém rozlišuje zdroje log souborů a metrik.
- Systém umožňuje tagování (označování) jednotlivých událostí dle libovolných kritérií.
- Systém umožňuje vyhledávání log záznamů, metrik, událostí a incidentů dle zadané kombinace tagů a dalších podmínek (např. Dle časových kritérií, typu zdroje, IP adresy, uživatele, apod.).
- Log je dostupný v nezměněném tvaru, tak jak byl poslán ze zdrojového zařízení po dobu minimálně 30 dní.
- Nad logy lze provádět parsování a extrakci polí.
- Systém je schopen nad logy provádět normalizaci.
- Uživatel může v grafickém rozhraní definovat vlastní tabulky normalizovaných logů, upravovat jejich strukturu a určovat jaké typy logů budou normalizovány do takových tabulek.
- Příchozí logy lze normalizovat a ukládat v jedné nebo více datových tabulkách.
- Při extrakci polí a normalizaci lze provádět datový enrichment – automatické doplnění informací z interních nebo externích zdrojů. (např. doplnit jméno počítače na základě jeho IP adresy, provést dotaz do ldap a cmdb, apod.) Datový enrichment je možné provést taktéž vyvoláním scriptu definovaného uživatelem.
- Korelace lze provádět nad normalizovanými logy, i nad logy v původním formátu a to současně.
- Umožňuje vyhledávání anomálií v událostech využitím algoritmů pro strojové učení (např. nárůst provozních incidentů v určitém čase, trendy chybovosti služeb, apod.).
- Každý uživatel může definovat vlastní způsob extrakce polí z logů a to nezávisle na dalších uživatelích. Nová extrakce polí musí být aplikovatelná na již dříve uložená data stejně jako na data nově příchozí.
- Systém umožňuje definování / přidávání vlastních korelačních pravidel a log parserů formou průvodce (wizardu) přímo v GUI bez nutnosti spolupráce s dodavatelem nebo výrobcem systému.
- Je možno provést real-time korelaci a korelaci v časovém okně několika hodin mezi událostmi z různých zdrojů (libovolných a nezávislých zdrojů předávajících data do systému).

- Je možno provádět korelaci událostí dávkově importovaných do systému tj. korelaci událostí, které nejsou zařazovány real-time, ale např. prostřednictvím importů logů.
- Na události lze navázat automatické akce, spuštění externího skriptu.
- Systém umožňuje notifikaci přes email s možností definovat pravidla pro zasílání na různé adresy podle celkového vyhodnoceného rizika události.
- Systém podporuje napojení nezávislých zdrojů obohacujících informací (enrichment). Účastník v příloze č. 1 smlouvy uvede, jaké zdroje systém nativně podporuje.
- Systém v rámci GUI podporuje tvorbu vlastních editovatelných dashboardů a vizuálních analýz.
- Systém podporuje anotace/poznámky pro detekované alerty.
- Systém obsahuje workflow pro podporu řešení detekovaných provozních událostí a incidentů.
- Incidenty je možno přiřadit konkrétnímu řešiteli.
- Je možno sledovat stav řešení incidentů.
- Je možno měnit důležitost incidentů k řešení.

Požadavky na sledování stavu Business a IT služeb

- Řešení provádí systémový monitoring na základě zpracovávání výkonnostních metrik. Tyto metriky jsou obsaženy ve sbíraném logu z jednotlivých zařízení.
- Řešení umožňuje definovat strukturu jednotlivých Business a IT služeb, přičemž u každé komponenty takovéto služby je možno definovat parametry definující kvalitu služby.
- Každá komponenta služby má nastavitelný práh, přičemž při jeho překročení bude vyvolán alert pro obsluhu systému.
- Zmíněné prahy je možno definovat staticky (překročení nastavené hodnoty), dynamicky (v závislosti na denní době) a automatizovaně (systém se učí standardnímu chování komponenty v čase využitím funkcí machine learningu).
- Kvalita služeb a stav metrik musí být určen minimálně v rozsahu 6 bodové stupnice (např. critical, high, medium, low, normal, hodnota není k dispozici).
- Řešení rovněž umožňuje pro reporting kvality služeb a metrik využití numerické stupnice, minimálně v rozsahu 0 - nefungující služba až po hodnotu 100 - plně funkční služba plně dosahují stanovených výkonnostních parametrů.
- Řešení umožňuje, aby operátor přímo v GUI mohl definovat takovéto služby v grafickém režimu, skládáním jednotlivých komponent s vytvářením vazeb mezi nimi.
- U vazeb mezi komponentami (služby, metriky) je možno definovat důležitost těchto vazeb.
- U každé služby je řešení schopno reportovat aktuální SLA ve stanovené periodě.
- Řešení umožňuje plnohodnotný drill-down až na úroveň původního zdrojového logu z monitorovaného zařízení.
- Řešení umožňuje plánování výkonnosti a kapacity zdrojů využitím vlastních prediktivních algoritmů.
- Systém obsahuje predikční algoritmy machine learningu a umožňuje jejich využití pro vyhledávání statistických anomálií a predikci budoucího stavu služeb s indikací možné příčiny takového stavu (určení root cause).
- Řešení obsahuje dynamické, uživatelsky definovatelné vizualizace služeb, vazeb mezi službami a metrikami.
- Řešení umožňuje definovat agregační pravidla pro provozní incidenty, tj. jako jeden incident vést celý soubor od vzniku degradace kvality služby, související dílčí incidenty až po vyřešení incidentu (např. incident "e-mailová služba je degradována" - v určitém čase došlo k zaplnění paměti serveru na 100 %, současně došlo k vzniku fronty čekajících e-mailů k odeslání, pomalejší reakci web API. Následně operátor vyřešil problém s pamětí restartem serveru, přičemž postupně došlo k navrácení všech navázaných výkonnostních parametrů do normálu).

Požadavky na reporting

- Řešení obsahuje předdefinované reporty, které musí být uživatelsky modifikovatelné.
- Reporty musí být poskytovány i ve formě grafů a tabulek.
- Řešení umožňuje generovat reporty ve formátech pdf, html a csv. Účastník uvede v příloze č. 1 smlouvy všechny podporované formáty řešení.
- Řešení poskytuje report o aktivitách vybraných uživatelů a skupin uživatelů.
- Řešení poskytuje pro každého uživatele vlastní personalizované dashboardy.
- Drill-down analýza v GUI tj. od obecnějších informací vedou linky na konkrétnější informace, a to s využitím minimálního počtů kroků.
- Řešení podporuje automatické spouštění definovaných reportů (měsíčně, týdně, denně, nebo v definovaném čase), ukládání na síťové úložiště a jejich zasílání e-mailem přímo ze systému.

Požadavky na kyberbezpečnost

- Řešení musí být již od výrobce připraveno ke splnění požadavků směrnice NIS2, případně české transpozice do chystaného zákona.
- Za přípravu Objednatel považuje především:
  - možnost reportování incidentu dozorovému a regulačnímu orgánu (NÚKIB) přímo z nástroje nebo prostřednictvím nástroje SIEM;
  - možnost napojení na zdroje o bezpečnostních hrozbách poskytované dozorovým a regulačním orgánem;
  - vyřešené bezpečné zálohování na zálohovací zařízení a včasné upozornění na neúspěšně provedenou zálohu přímo v prostředí nástroje.

2. Monitorované služby – technologický popis

U níže popisované služby si vybraný dodavatel v součinnosti se zadavatelem zjistí způsob uložení a sběru logů a následně poskytne zadavateli informace, jakým způsobem bude potřeba nastavit logování tak, aby byl zajištěn optimální sběr a vyhodnocení logů.

Jedná se o tuto službu:

Aplikace ČEBIS

- Aplikace je 3-vrstvá
- Programováno v .NET
- Virtualizace na VMW platformě
- Využívá cca 48 virtuálních serverů pro DEV, TEST, PROD
- DB MS SQL
- MS Sharepoint
- Apl Apache

3. Základní popis požadovaných částí aplikací na monitoring

V této kapitole jsou definovány minimální metriky, které je třeba sledovat. Objednatel očekává, že Poskytovatel navrhne v průběhu plnění, tj. etapy I nebo II, další metriky tak, aby bylo možné při řešení problémů účinně postupovat při hledání kořenové příčiny problémů.

a) Obecné metriky

Infrastrukturní metriky

- Stavy CPU, volné paměti, volného místa na disku, IOPs disky, přenesená data na síťové kartě.
- Běží služby zajišťující funkčnost daných komponent služeb.

Stav přihlášení uživatele

- Výskyt chyby neúspěšného přihlášení při zadání správných přihlašovacích údajů.
- Detekce neúspěšného přihlášení při opakovaném zadávání nesprávných přihlašovacích údajů.

b) ČEBIS

- Stav správné funkčnosti webových služeb
- Počty přihlášených uživatelů
- Napojení na datové schránky – ISDS
- Délka transakce Apache, SQL
- Chybovost transakcí Apache, SQL
- Základní webové služby
    - GRT_DOC
    - GET_DOC_ATTR
    - TO_SPIS
    - FROM_SPIS
    - UPDATE_ATTR
- Stav správného fungování zpracování WF
    - Chybovost
    - Délka zpracování

4. Ostatní požadavky

- Přehled všech služeb, všech vazeb mezi službami a stav jednotlivých metrik v jedné přehledové tabulce s možností grafického zobrazení stavů služeb a vazeb.
- Nástroj pro efektivní hledání kořenové příčiny vzniku provozního incidentu. Požadujeme grafický nástroj, kde bude zjevné, co je kořenovou příčinou provozní události nebo incidentu.
- Možnost tvorby vlastních vizualizací daných služeb v grafickém režimu, preferujeme způsobem Drag & Drop.
- Možnost přidávat služby vlastními silami v grafickém režimu bez nutnosti spolupráce vybraného dodavatele nebo výrobce (po zaškolení obsluhy systému).
- Je možno definovat pravidla, které určí, že při určitém provozním stavu vybraných metrik na vybraných serverech vznikne provozní incident, tento bude notifikován určeným osobám. Přehled incidentů bude nedílnou součástí řešení, včetně základního workflow a nástrojů pro jejich řešení a určení kořenové příčiny. Tento nástroj musí rovněž poskytnout informace o dalších ovlivněných službách tímto incidentem.
- Možnost grafického sledování SLA se zobrazením plnění SLA ve stanoveném čase, týden měsíc, rok, též ve vybraném časovém intervalu s vyznačením služeb, které dané SLA neplní. Toto jak tabulkou, tak i vhodně formou grafu v časové ose.

PŘÍLOHA Č. 2 - POPIS POSKYTOVATELEM NABÍZENÉHO SYSTÉMU MONITORINGU A PODPORY

Poptávaný systém monitoringu ICT infrastruktury (dále také jako „Monitoring") se zajišťuje dohled nad službami (Business Services), které ICT infrastruktura zadavatele poskytuje. Řešení komplexního monitoringu infrastruktury indikuje problémy dříve, než se projeví jako výpadek s dopadem do kritických aplikací zadavatele. Využívání poptávaného systému umožní zadavateli strukturovaný monitoring ICT služeb.

Nabízené řešení Splunk ITSM poskytuje:

a) Komplexní monitoring ICT infrastruktury zadavatele

Monitoring všech kritických systémových komponent včetně aplikací, služeb, operačních systémů, síťových protokolů a prvků síťové infrastruktury, včetně definovatelných vazeb, kde tyto vazby mají definovatelné váhy. Monitoring zajišťuje zejména analýzou skutečných aplikačních logů z jednotlivých komponent – sledovaných prvků zadavatele (monitoring reálných transakcí, nikoliv simulovaných).

b) Grafické vizualizace

Centralizovaný přehled o infrastruktuře a monitorovaných službách včetně konfigurovatelných dashboardů. Umožňuje modelovat službu v grafickém prostředí a v tomto prostředí taktéž zjišťovat parametry výkonnosti a dostupnosti služeb v reálném čase.

c) Alerting

Strukturovaný systém alertingu prostřednictvím e-mailu a SMS zpráv včetně filtrace na uživatelskou skupinu a typ zprávy s možností seskupovat související provozní incidenty do jediného alertu.

d) Proaktivní plánování

Automatické, integrované grafické nástroje umožňují zobrazovat výkonnostní parametry vybraných systémů, a včas tak reagovat na trendy ve výkonnosti a zatížení ICT zdrojů. Zadavatel tímto může předcházet neplánovaným výpadkům.

e) Individuální konfigurovatelnost

Výkonné GUI poskytuje plnou konfigurovatelnost vzhledu a preferencí podle jednotlivých uživatelů, čímž poskytuje flexibilitu využití celého systému pro monitoring ICT služeb.

f) Jednoduchost použití

Integrované konfigurační nástroje založené na webovém rozhraní umožňují snadné rozšiřování a konfiguraci celého poptávaného systému. Konfigurační šablony urychlují implementaci nových aplikací, systémů a prvků do monitoringu.

g) Využití technologií strojového učení

Pro predikci stavu služby, možnost určení mezí analýzou předchozího stavu monitorované služby v granularitě min. 1 hod s rozlišením na pracovní dny a víkendy.

h) Možnost drilldown

Při indikaci provozního incidentu musí existovat možnost, např. rozklikem, kdy se operátor (obsluha systému) dostane až na úroveň zdrojových dat, které obsahují informace z logů monitorovaných aplikací a systémů.

Dále nabízený systém Splunk ITSM umožňuje

Systém zahrnuje všechny potřebné licence pro provoz provozního monitoringu služeb.

- Systém je licencován pouze na objem příchozích dat za den

Zpracovává a vyhodnocuje min. 10 GB příchozích dat za den.

• Licencování na 10 GB-dat denně

Licenční podmínky dodaného řešení umožňují krátkodobé překročení licenčního objemu s četností minimálně tří překročení v průběhu 30 dnů bez vlivu na dostupnost systému.

• Licenci je možné překročit až 5x v průběhu 30 dnů

Do systému je možné zasílat data z jakéhokoliv počtu zařízení libovolného typu - např. OS Windows, router, switch, server, firewall apod. (neomezený počtem datových zdrojů).

• Řešení nijak neomezuje počet nebo typ zdrojů dat, všechny uvedená zařízení jsou podporována

Podpora běhu systému ve virtualizačním prostředí MS Hyper-V Server 2016 a vyšší.

• Řešení podporuje virtualizace MS Hyper-V Server 2016+ a vmware 6.0+

Systém využívá pro autentizaci a autorizaci uživatelů lokání účty a LDAP (podpora MS AD).

• Systém využívá pro autentizaci a autorizaci uživatelů lokání účty a LDAP – MS AD

Systém nebude licencován na počet uživatelů.

• Systém není licencován na počet uživatelů.

Při překročení objemu zpracovaných dat za den nedojde k zastavení zpracování nových příchozích dat.

• Systém nezastavuje zpracování nových dat při překročení licence

Systém garantuje zpracování všech událostí. Při krátkodobém přetížení nedojde ke ztrátě logů nebo událostí.

• Systém je dostatečně dimenzován, pokud by nicméně došlo k přetížení dat začnou se hromadit ve frontě k postupnému zpracování. Tím nemůže dojít ke ztrátě logů nebo událostí.

Uživatelské rozhraní systému je v českém nebo anglickém jazyce.

• Uživatelské rozhraní systému je v anglickém jazyce

Systém zaznamenává vlastní auditní logy po nastavitelnou dobu, které jsou chráněny proti modifikaci. Účastník do přílohy č. 1 smlouvy uvede, jakým způsobem systém garantuje konzistenci uložených dat.

• Systém zaznamenává vlastní auditní logy, které jsou chráněny proti modifikaci. Konzistence dat je zaručena pomocí hashovací funkce.

Auditní logy obsahují veškeré auditní informace o systému (Provedené akce, stavy systému apod.).

• Auditní logy obsahují veškeré auditní informace o systému, tj. přihlášeni, provedené akce, stav systému a jeho komponent, výkonnostní metriky apod.

V grafickém prostředí je možno nastavovat/spravovat/vytvářet většinu konfigurace, definice zdrojů logů, metrik, definice služeb, korelačních pravidel, tvorbu dashboardů a reportů.

• Většina konfigurace je prováděna přes grafické prostředí včetně definice zdrojů logů, metrik, definice služeb, korelačních pravidel, tvorbu dashboardů a reportů

Systém je podporován výrobcem po dobu požadované podpory (doba neurčitá).

• Systém je podporován výrobcem po dobu požadované podpory

Požadované řešení není prototypem vyvinutým pro účel této veřejné zakázky.

• Požadované řešení není prototypem vyvinutým pro účel této veřejné zakázky, jde o standardní produkt společnosti Splunk.

Systém je z aktuální produktové řady výrobce.

• Systém je z aktuální produktové řady výrobce, jedná se o plně podporovaný produkt Splunk Enterprise s rozšířením IT Service Intelligence.

Systém umožňuje rozšíření řešení až do minimálního množství zpracovaných dat 50GB/den.

• Systém umožňuje rozšíření řešení až do minimálního množství zpracovaných dat 50GB/den.

Systém umožňuje vyhledávání dle klíčových slov (řetězců) v názvech zdrojů, v korelačních pravidlech, v uložených log souborech, metrikách a v auditních log souborech.

• Systém umožňuje vyhledávání dle klíčových slov (řetězců) v názvech zdrojů, v korelačních pravidlech, v uložených log souborech, metrikách a v auditních log souborech.

Systém rozlišuje zdroje log souborů a metrik.

• Systém rozlišuje zdroje log souborů a metrik

Systém umožňuje tagování (označování) jednotlivých událostí dle libovolných kritérií.

• Systém umožňuje tagování (označování) jednotlivých událostí dle libovolných kritérií.

Systém umožňuje vyhledávání log záznamů, metrik, událostí a incidentů dle zadané kombinace tagů a dalších podmínek (např. Dle časových kritérií, typu zdroje, IP adresy, uživatele apod.).

• Systém umožňuje vyhledávání log záznamů, metrik, událostí a incidentů dle zadané kombinace tagů a dalších podmínek (např. Dle časových kritérií, typu zdroje, IP adresy, uživatele apod.).

Log je dostupný v nezměněném tvaru, tak jak byl poslán ze zdrojového zařízení po dobu minimálně 30 dní.

• Log je dostupný v nezměněném tvaru, tak jak byl poslán ze zdrojového zařízení po dobu minimálně 30 dní

Nad logy lze provádět parsování a extrakci polí.

• Nad logy lze provádět parsování a extrakci polí

Systém je schopen nad logy provádět normalizaci.

• Systém je schopen nad logy provádět normalizaci.

Uživatel může v grafickém rozhraní definovat vlastní tabulky normalizovaných logů, upravovat jejich strukturu a určovat jaké typy logů budou normalizovány do takových tabulek.

• Uživatel může v grafickém rozhraní definovat vlastní tabulky normalizovaných logů, upravovat jejich strukturu a určovat jaké typy logů budou normalizovány do takových tabulek.

Příchozí logy lze normalizovat a ukládat v jedné nebo více datových tabulkách.

• Příchozí logy lze normalizovat a ukládat v jedné nebo více datových tabulkách, tzv. datových modelech

Při extrakci polí a normalizaci lze provádět datový enrichment – automatické doplnění informací z interních nebo externích zdrojů. (např. doplnit jméno počítače na základě jeho IP adresy, provést dotaz do ldap a cmdb, apod.) Datový enrichment je možné provést taktéž vyvoláním scriptu definovaného uživatelem.

• Při extrakci polí a normalizaci lze provádět datový enrichment

Korelace lze provádět nad normalizovanými logy, i nad logy v původním formátu a to současně.

• Korelace lze provádět nad normalizovanými logy, i nad logy v původním formátu a to současně.

Umožňuje vyhledávání anomálií v událostech využitím algoritmů pro strojové učení (např. nárůst provozních incidentů v určitém čase, trendy chybovosti služeb apod.).

• Systém umožňuje vyhledávat anomálie v událostech využitím algoritmů pro strojové učení (např. nárůst provozních incidentů v určitém čase, trendy chybovosti služeb, predikovat zdraví služby apod.).

Každý uživatel může definovat vlastní způsob extrakce polí z logů, a to nezávisle na dalších uživatelích. Nová extrakce polí musí být aplikovatelná na již dříve uložená data stejně jako na data nově příchozí.

• Každý uživatel může definovat vlastní způsob extrakce polí z logů, a to nezávisle na dalších uživatelích.

Nová extrakce polí musí být aplikovatelná na již dříve uložená data stejně jako na data nově příchozí. Systém umožňuje definování / přidávání vlastních korelačních pravidel a log parserů formou průvodce

(wizardu) přímo v GUI bez nutnosti spolupráce s dodavatelem nebo výrobcem systému.

• Systém umožňuje definování / přidávání vlastních korelačních pravidel a log parserů formou průvodce (wizardu) přímo v GUI bez nutnosti spolupráce s dodavatelem nebo výrobcem systému.

Je možno provést real-time korelaci a korelaci v časovém okně několika hodin mezi událostmi z různých zdrojů (libovolných a nezávislých zdrojů předávajících data do systému).

• Systém umožňuje provést real-time korelaci a korelaci v časovém okně několika hodin mezi událostmi z různých zdrojů (libovolných a nezávislých zdrojů předávajících data do systému).

Je možno provádět korelaci událostí dávkově importovaných do systému, tj. korelaci událostí, které nejsou zařazovány real-time, ale např. prostřednictvím importů logů.

• Systém umožňuje provádět korelaci událostí dávkově importovaných do systému, tj. korelaci událostí, které nejsou zařazovány real-time, ale např. prostřednictvím importů logů.

Na události lze navázat automatické akce, spuštění externího skriptu.

• Na události lze navázat automatické akce, spuštění externího skriptu, provedení dotazu do LDAP, restart služby atd.

Systém umožňuje notifikaci přes email s možností definovat pravidla pro zasílání na různé adresy podle celkového vyhodnoceného rizika události.

• Systém umožňuje notifikaci přes email s možností definovat pravidla pro zasílání na různé adresy podle celkového vyhodnoceného rizika/priority události.

Systém podporuje napojení nezávislých zdrojů obohacujících informací (enrichment). Účastník v příloze č. 1 smlouvy uvede, jaké zdroje systém nativně podporuje.

• Systém podporuje napojení nezávislých zdrojů obohacujících informací (enrichment). Databáze, DNS, Whois, Ldap query, csv tabulky

Systém v rámci GUI podporuje tvorbu vlastních editovatelných dashboardů a vizuálních analýz.

• Systém v rámci GUI podporuje tvorbu vlastních editovatelných dashboardů a vizuálních analýz. Systém podporuje anotace/poznámky pro detekované alerty.

• Systém podporuje anotace/poznámky pro detekované alerty.

Systém obsahuje workflow pro podporu řešení detekovaných provozních událostí a incidentů.

• Systém obsahuje workflow pro podporu řešení detekovaných provozních událostí a incidentů. Včetně definice stavů, řešitele

Incidenty je možno přiřadit konkrétnímu řešiteli.

• Incidenty je možno přiřadit konkrétnímu řešiteli.

Je možno sledovat stav řešení incidentů.
• Stav řešení incidentů lze sledovat v incident review.

Je možno měnit důležitost incidentů k řešení.
• Prioritu incidentů lze měnit v incident review.

Sledování stavu Business a IT služeb

Řešení provádí systémový monitoring na základě zpracovávání výkonnostních metrik. Tyto metriky jsou obsaženy ve sbíraném logu z jednotlivých zařízení.
• Řešení provádí systémový monitoring na základě zpracovávání výkonnostních metrik. Tyto metriky čerpá ze sbíraného logu z jednotlivých zařízení.

Řešení umožňuje definovat strukturu jednotlivých Business a IT služeb, přičemž u každé komponenty takovéto služby je možno definovat parametry definující kvalitu služby.
• Řešení umožňuje definovat strukturu jednotlivých Business a IT služeb, přičemž u každé komponenty takovéto služby je možno definovat parametry definující kvalitu služby pomocí stanovení důležitosti jednotlivých metrik pro zdraví dané služby.

Každá komponenta služby má nastavitelný práh, přičemž při jeho překročení bude vyvolán alert pro obsluhu systému.
• Každá komponenta služby (metrika) má nastavitelný práh, přičemž při jeho překročení bude vyvolán alert pro obsluhu systému.

Zmíněné prahy je možno definovat staticky (překročení nastavené hodnoty), dynamicky (v závislosti na denní době) a automatizovaně (systém se učí standardnímu chování komponenty v čase využitím funkcí machine learningu).
• Zmíněné prahy je možno definovat staticky (překročení nastavené hodnoty), dynamicky (v závislosti na denní době) a automatizovaně (systém se učí standardnímu chování komponenty v čase využitím funkcí machine learningu).

Kvalita služeb a stav metrik musí být určen minimálně v rozsahu 6 bodové stupnice (např. critical, high, medium, low, normal, hodnota není k dispozici).
• Kvalita služeb a stav metrik je určen v rozsahu 7 bodové stupnice (critical, high, medium, low, normal, hodnota není k dispozici, maintenance).

Řešení rovněž umožňuje pro reporting kvality služeb a metrik využití numerické stupnice, v rozsahu 0 - nefungující služba až po hodnotu 100 - plně funkční služba plně dosahují stanovených výkonnostních parametrů.
• Řešení rovněž umožňuje pro reporting kvality služeb a metrik využití numerické stupnice v rozsahu 0 - až po hodnotu 100

Řešení umožňuje, aby operátor přímo v GUI mohl definovat takovéto služby v grafickém režimu, skládáním jednotlivých komponent s vytvářením vazeb mezi nimi.
• Řešení umožňuje, aby operátor přímo v GUI mohl definovat takovéto služby v grafickém režimu, skládáním jednotlivých komponent s vytvářením vazeb mezi nimi.

U vazeb mezi komponentami (služby, metriky) je možno definovat důležitost těchto vazeb.
• U vazeb mezi komponentami (služby, metriky) je možno definovat důležitost těchto vazeb.

U každé služby je řešení schopno reportovat aktuální SLA ve stanovené periodě.
• U každé služby je řešení schopno reportovat aktuální SLA ve stanovené periodě.

Řešení umožňuje plnohodnotný drill-down až na úroveň původního zdrojového logu z monitorovaného zařízení.
• Řešení umožňuje plnohodnotný drill-down až na úroveň původního zdrojového logu z monitorovaného zařízení.

Řešení umožňuje plánování výkonnosti a kapacity zdrojů využitím vlastních prediktivních algoritmů.
• Řešení umožňuje plánování výkonnosti a kapacity zdrojů využitím vlastních prediktivních algoritmů, které využívají plnohodnotný machinelearning

Systém obsahuje predikční algoritmy machine learningu a umožňuje jejich využití pro vyhledávání statistických anomálií a predikci budoucího stavu služeb s indikací možné příčiny takového stavu (určení root cause).
• Systém obsahuje predikční algoritmy machine learningu a umožňuje jejich využití pro vyhledávání statistických anomálií a predikci budoucího stavu služeb s indikací možné příčiny takového stavu (určení root cause).

Řešení obsahuje dynamické, uživatelsky definovatelné vizualizace služeb, vazeb mezi službami a metrikami.
• Řešení obsahuje dynamické, uživatelsky definovatelné vizualizace služeb, vazeb mezi službami a metrikami pomocí tzv. GlassTables

Řešení umožňuje definovat agregační pravidla pro provozní incidenty, tj. jako jeden incident vést celý soubor od vzniku degradace kvality služby, související dílčí incidenty až po vyřešení incidentu (např. incident "e-mailová služba je degradována" - v určitém čase došlo k zaplnění paměti serveru na 100 %, současně došlo k vzniku fronty čekajících e-mailů k odeslání, pomalejší reakci web API. Následně operátor vyřešil problém s pamětí restartem serveru, přičemž postupně došlo k navrácení všech navázaných výkonnostních parametrů do normálu).
• Řešení umožňuje definovat agregační pravidla pro provozní incidenty, tj. jako jeden incident vést celý soubor od vzniku degradace kvality služby, související dílčí incidenty až po vyřešení incidentu

Reporting

Řešení obsahuje předdefinované reporty, které musí být uživatelsky modifikovatelné.
• Řešení obsahuje předdefinované reporty, které jsou uživatelsky modifikovatelné.

Reporty musí být poskytovány i ve formě grafů a tabulek.
• Reporty musí být poskytovány i ve formě grafů, tabulek, mapových vizualizací, SVG apod.

Řešení umožňuje generovat reporty ve formátech pdf, html a csv. Účastník uvede v příloze č. 1 smlouvy všechny podporované formáty řešení.
• Podporované formáty pro export reportů: Pdf, html, csv, raw, png

Řešení poskytuje report o aktivitách vybraných uživatelů a skupin uživatelů.
• Řešení poskytuje report o aktivitách vybraných uživatelů a skupin uživatelů

Řešení poskytuje pro každého uživatele vlastní personalizované dashboardy.
• Řešení poskytuje pro každého uživatele vlastní personalizované dashboardy

Drill-down analýza v GUI tj. od obecnějších informací vedou linky na konkrétnější informace, a to s využitím minimálního počtů kroků.

• Drill-down analýza v GUI tj. od obecnějších informací vedou linky na konkrétnější informace, a to s využitím minimálního počtů kroků. Událost, drilldown na deep dive, drilldown do Raw Dat

Řešení podporuje automatické spouštění definovaných reportů (měsíčně, týdně, denně, nebo v definovaném čase), ukládání na síťové úložiště a jejich zasílání e-mailem přímo ze systému.

• Řešení podporuje automatické spouštění definovaných reportů (v libovolné periodě), ukládání na síťové úložiště a jejich zasílání e-mailem přímo ze systému.

2. Základní popis požadovaných částí aplikací na monitoring

V této kapitole jsou definovány minimální metriky, které je třeba sledovat. Očekáváme, že vybraný dodavatel navrhne v průběhu plnění, tj. etapy I nebo II, další metriky, tak aby bylo možné při řešení problémů účinně postupovat při hledání kořenové příčiny problémů.

a) Obecné metriky

Infrastrukturní metriky

• Stavy CPU, volné paměti, volného místa na disku, IOPs disky, přenesená data na síťové kartě.
• Běží služby zajišťující funkčnost daných komponent služeb.

Stav přihlášení uživatele

• Výskyt chyby neúspěšného přihlášení při zadání správných přihlašovacích údajů.
• Detekce neúspěšného přihlášení při opakovaném zadávání nesprávných přihlašovacích údajů.

b) MS Sharepoint

• Základní monitoring funkčnosti
• Počty přihlášených uživatelů
• Transakce aplikačního, webového serveru a DB
• Délka transakce
• Pomalá transakce
• Chybovost
• Chyby v odesílání dat ze stanic
• Chybovost s generováním automatických oznámení
• Dle možností na základě informací o logování
• Stavy základních komponent
• Doba odezvy IIS, DB, počet long queries
• Počet zpracovaných požadavků
• Počet požadavků s nesplněným SLA
• Velikost
• Dostupnost
• Úspěšné
• Neúspěšné

3. Ostatní požadavky

Přehled všech služeb, všech vazeb mezi službami a stav jednotlivých metrik v jedné přehledové tabulce s možností grafického zobrazení stavů služeb a vazeb.

• K tomuto slouží buď service analyzer, který plně splňuje tento požadavek, s výhodou lze využít i funkcionalitu glasstables.

Nástroj pro efektivní hledání kořenové příčiny vzniku provozního incidentu.

Požadujeme grafický nástroj, kde bude zjevné, co je kořenovou příčinou provozní události nebo incidentu.

• Kořenovou příčinu nástroj detekuje již po vzniku provozního incidentu a uživateli nabízí grafické zobrazení kořenové příčiny včetně drill down do raw dat.

Možnost tvorby vlastních vizualizací daných služeb v grafickém režimu, preferujeme způsobem Drag & Drop.

• Vizualizace v Glass Tables umožnují definici reportu pomocí drag/drop v grafickém prostředí

Možnost přidávat služby vlastními silami v grafickém režimu bez nutnosti spolupráce vybraného dodavatele nebo výrobce (po zaškolení obsluhy systému).

• Služby je možno přidávat vlastními silami v grafickém režimu, tato funkcnionalita bude podrobně probrána v rámci školení obsluhy systému

Je možno definovat pravidla, které určí, že při určitém provozním stavu vybraných metrik na vybraných serverech vznikne provozní incident, tento bude notifikován určeným osobám. Přehled incidentů bude nedílnou součástí řešení, včetně základního workflow a nástrojů pro jejich řešení a určení kořenové příčiny. Tento nástroj musí rovněž poskytnout informace o dalších ovlivněných službách tímto incidentem. ¨

• Je možno definovat pravidla, které určí, že při určitém provozním stavu vybraných metrik na vybraných serverech vznikne provozní incident, tento bude notifikován určeným osobám. Přehled incidentů je nedílnou součástí řešení, včetně základního workflow a nástrojů pro jejich řešení a určení kořenové příčiny. Tento nástroj rovněž poskytne informace o dalších ovlivněných službách tímto incidentem automaticky využitím vazeb mezi službami v pohledu Incident Review

Možnost grafického sledování SLA se zobrazením plnění SLA ve stanoveném čase, týden měsíc, rok, též ve vybraném časovém intervalu s vyznačením služeb, které dané SLA neplní. Toto jak tabulkou, tak i vhodně formou grafu v časové ose.

• Součástí systému je grafické sledování SLA se zobrazením plnění SLA ve stanoveném čase, týden měsíc, rok, též ve vybraném časovém intervalu s vyznačením služeb, které dané SLA neplní. Toto jak tabulkou, tak i formou grafu v časové ose.

PŘÍLOHA Č. 3 - CENÍK POSKYTOVATELE

Položka č.	*Název položky*	*Specifikace položky*	*Jednotka*	*Počet kusů*	*Nabídková cena za 1 ks v Kč bez DPH*	*Nabídková cena za všechny kusy v Kč bez DPH*
1.	Cena za získání oprávnění k užití (licence)	Jednorázová cena za veškeré licence. Právo požadovat zaplacení položky vzniká podpisem akceptačního protokolu dle ust. 3.1.2.6. Smlouvy.	ks	1	**345 000,00 Kč**	345 000,00 Kč
2.	I. Etapa: Analýza, návrh řešení	Právo požadovat zaplacení položky vzniká schválením návrhu řešení struktury Systému monitoringu dle ustanovení 3.1.1. Smlouvy	ks	1	**255 000,00 Kč**	255 000,00 Kč
3.	II. Etapa: Implementace	Implementace systému provozního monitoringu ICT infrastruktury, popsáno v ust. 3.1.2. Smlouvy. Právo požadovat zaplacení položky vzniká podpisem akceptačního protokolu dle ust. 3.1.2.6. Smlouvy.	ks	1	**598 500,00 Kč**	598 500,00 Kč
4.	III. Etapa: Integrace, školení, akceptace projektu	Detailně popsáno v ust. 3.1.3. Smlouvy. Právo požadovat zaplacení položky vzniká podpisem závěrečného akceptačního protokolu dle ust. 3.1.3.11. Smlouvy	ks	1	**79 800,00 Kč**	79 800,00 Kč
5.	Servisní a záruční podpora	Související služby servisní a záruční podpory na 24 měsíců (následné služby), popsáno v článku 4 Smlouvy. Právo požadovat zaplacení položky vzniká podpisem akceptačního protokolu dle ust. 3.1.2.6. Smlouvy.	měsíc	24	**33 250,00 Kč**	798 000,00 Kč
6.	SW Maintenance	SW Maintenance na 24 měsíců. Právo požadovat zaplacení položky vzniká podpisem akceptačního protokolu dle ust. 3.1.2.6. Smlouvy.	měsíc	24	**32 250,00 Kč**	774 000,00 Kč
7.	Služby rozvoje	Služby rozvoje za celkem 50 Man-Days po dobu 24 měsíců. Popsáno v článku 4 Smlouvy. Právo požadovat zaplacení položky vzniká podpisem závěrečného akceptačního protokolu dle ust. 3.1.3.11. Smlouvy a dále dle 8.8. Smlouvy.	MD	50	**13 700,00 Kč**	685 000,00 Kč

Celková nabídková cena za celou dobu plnění v Kč bez DPH	**3 535 300,00 Kč**
DPH (%)	21%
Celková výše DPH (Kč)	742 413,00 Kč
Celková nabídková cena v Kč včetně DPH	4 277 713,00 Kč

PŘÍLOHA Č. 4 – HARMONOGRAM IMPLEMENTACE

- **I. Etapa – Analýza, návrh řešení** T0 + 1 měsíce (T0 = start projektu od účinnosti Smlouvy)
  - Analýza relevantní dokumentace IS
  - Analýza topologie a prostředí IS
  - Analýza parametrů relevantních systémů IS
  - Návrh postupů implementace, určení rozsahu jednotlivých sub-etap
  - Definování požadavků na součinnost
  - Návrh řešení
  - Harmonogram
- **II. Etapa – Implementace systému provozního monitoringu ICT infrastruktury** T0 + 2 měsíce
  - Příprava prostředí pro systém monitoringu
  - Instalace a zprovoznění systému monitoringu
  - Napojení určených IS do systému monitoringu
  - Konfigurace zpracování dat, parsing, normalizace
  - Konfigurace vyhodnocování sledovaných parametrů ICT infrastruktury, IT a business služeb
  - Konfigurace vizualizací a notifikací
- **III. Etapa – Integrace, školení, akceptace projektu** T0 + 3 měsíce
  - Konfigurace uživatelských přístupů a začlenění systému monitoringu do procesů správy ICT infrastruktury
  - Školení
  - Akceptace a uzavření projektu

Za začátek ostrého provozu bude považováno datum, kdy bude systém akceptován ze strany Objednatele.