

Níže uvedeného dne, měsíce a roku

Endokrinologický ústav

se sídlem Národní 8/139, Praha 1- Nové Město, PSČ 113 94
zastoupený doc. RNDr. Bělou Bendlovou, CSc., ředitelkou
IČO 00023761
DIČ CZ00023761
na straně jedné (dále jen „Objednatel“)

kontaktní osoba:

Mgr. Helena Včeláková, Ph.D., tel.: 224 905 279

a

ELTODO a.s.

se sídlem Praha 4, Novodvorská 1010/14, PSČ 142 01
zastoupená Ing. Lukášem Hamplm, místopředsedou představenstva
a Ing. Stanislavem Stejskalem, místopředsedou představenstva
IČO 45274517
DIČ CZ45274517
Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.
Číslo účtu: 115017363/0300
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném městským soudem v Praze oddíl B, vložka č. 1573
na straně druhé (dále jen „Poskytovatel“)

kontaktní osoba:

Ing. Milan Hradec, tel. 266 00 5192, 602 227 463

jako smluvní strany uzavřely tuto

SMLOUVU O POSKYTOVÁNÍ IT SLUŽEB

podle § 2586 a násl. a § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění
(„Smlouva“)

I.

Vymezení pojmů a zkratk

„IS“ znamená informační systém;

„ICT“ znamená informační a komunikační technologie;

„IT“ znamená informační technologie;

„Aplikační SW“ znamená základní programové vybavení (kancelářské programové vybavení, internetové prohlížeče a jiné standardní programové vybavení Objednatele); Programové vybavení vytvořené dle požadavků Objednatele;

„OS“ znamená operační systémy;

„HW“ znamená technické vybavení (HW);

„APV“ znamená aplikační programové vybavení (účetnictví, personální software, atd.);

„SLM“ znamená Service Level Management - řízení smluvního vztahu;

„Proces“ znamená uspořádanou množinu činností, které mohou být vykonány za účelem dosažení daného cíle organizace nebo jeho části. Provedení procesu vede k dosažení některého z jeho požadovaných koncových výstupů;

„Procesní model“ znamená model, který obsahuje popis činností prováděných v rámci organizace. Tyto činnosti jsou modelovány jako procesy z pohledu jejich struktury, vzájemných vazeb a rozhraní na okolí, které definují posloupnost jejich provádění a toky informací a poskytování služeb. Procesní model dále obsahuje popis organizační;

„Provoz“ znamená množinu činností zahrnujících konfiguraci, bezpečnost provozu, monitorování provozu technického vybavení Objednatele;

„LAN Objednatele“ znamená vnitřní síť Objednatele.

II. Kvalifikace Poskytovatele

Poskytovatel prohlašuje a svým podpisem na Smlouvě stvrzuje, že:

- je držitelem veškerých potřebných povolení a osvědčení, která jsou vyžadována obecně závaznými právními předpisy, zejména Poskytovatel disponuje příslušnými živnostenskými oprávněními;
- disponuje personálními, technickými a jinými předpoklady pro řádné splnění všech svých závazků podle Smlouvy, zejména řádné poskytování Služeb;
- je odborníkem v oboru poskytování Služeb a disponuje všemi potřebnými znalostmi, schopnostmi a technickými možnostmi;
- s předmětem plnění podle Smlouvy se dokonale seznámil;
- je způsobilý poskytovat Služby s vynaložením odborné péče, v dohodnutém objemu, termínech i ceně a při dodržení všech ostatních, Smlouvou sjednaných podmínek, jakož i norem a právních předpisů;
- je dostatečně pojištěn proti škodám způsobeným poskytováním Služeb jak Objednateli, tak i třetím osobám;

III. Předmět Smlouvy

3.1 Poskytovatel se Smlouvou zavazuje pro Objednatele poskytovat na vlastní riziko a nebezpečí činnosti specifikované v této Smlouvě a Objednatel se zavazuje zaplatit za jejich provedení odměnu ve výši a za podmínek uvedených v Smlouvě (dále jen „Služby“).

3.2 Službami se rozumí komplexní činnosti v souvislosti s provozem informačních systémů Objednatele, a to zejména:

- správa zařízení ICT a definovaných provozních činností správy ICT Objednatele v souladu s požadavky Objednatele,
- aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace a implementace nástrojů a metodik podporujících procesní model řízení outsourcingu,
- poskytování konzultačních činností v oblasti plánování a rozvoje ICT v rámci Objednatele,
- zajištění funkce techniků IS/IT Objednatele v místě plnění,
- zajištění služby Helpdesku a jeho instalace.

3.3 Podrobná specifikace Služeb je součástí Smlouvy jako její *Příloha č. 1, část A*.

3.4 Zařízením ICT se pro účely této Smlouvy rozumí:

- a. pracovní stanice, notebooky či další přenosná zařízení jako například tablety, připojené k síti nebo lokálně provozované,
- b. servery připojené k síti nebo lokálně provozované, vč. serverů připojených k síti WAN (např. www, virtuální servery v prostředí cloud apod.),
- c. zařízení LAN – veškeré prvky lokální sítě sloužící k zajištění komunikace mezi jednotlivými výpočetními systémy či sítí WAN,
- d. periferní zařízení (tiskárna, scanner, kopírovací stroj apod.) připojené k síti nebo k výpočetnímu systému,
- e. součástí zařízení ICT je veškerý HW a SW do úrovně systému (operačního nebo síťového),
- f. aplikační SW instalovaný nad operačním systémem na pracovních stanicích a serverech,
- g. pobočková telefonní ústředna, její příslušenství a pevná koncové zařízení,
- h. systém pro řízení přístupu do objektu a vedení docházky,
- i. modemy nebo jakákoliv jiná telekomunikační zařízení.

Předmětem plnění jsou všechny činnosti z procesní oblasti Provoz.

IV.

Evidence Služeb

- 4.1 Veškeré Služby poskytované Poskytovatelem musí být zdokumentovány; činnosti, které nejsou zdokumentovány, nelze chápat jako poskytnutí Služby a mohou být vyhodnoceny jako neposkytnutí Služby.
- 4.2 Dokumentace poskytnutých Služeb a technická evidence zařízení je vedena v elektronické podobě, záznamy o poskytnutí Služeb pravidelně autorizují pověření zástupci obou stran.
- 4.3 Poskytovatel se zavazuje za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb předložit Objednateli akceptační protokol, ve kterém bude uveden přehled poskytnutých Služeb, informace o plnění parametrů podle této Smlouvy a přehled provedených úkonů za konkrétní kalendářní měsíc s uvedením data a časového rozsahu (dále jen „akceptační protokol“). Součástí akceptačního protokolu bude i přehled Služeb poskytnutých v rámci služby Helpdesk za podmínek uvedených v bodu 4.4 této Smlouvy. Akceptační protokol bude přílohou každé faktury ve smyslu bodu 7.2 této Smlouvy.
- 4.4 Dokumentace související s řešením požadavku v rámci služby Helpdesk se váže na technickou evidenci zařízení ICT (dotčené zařízení) a požadavek na poskytnutí služby; obsahuje stručný popis/klasifikaci závady, osoby, které se řešení požadavku účastnily a zejména časy nahlášení požadavku a vyřešení požadavku případně další potřebné údaje související se součinností apod.
- 4.5 V průběhu poskytování Služeb ze strany Poskytovatele se provádí monitoring systémů. Výsledky monitoringu slouží jako podklad pro vyhodnocení provozu, zejména výkonnostních parametrů systémů, provádění pravidelných i vyžádaných záloh, účinnosti preventivních opatření apod.

V.

Místo poskytování Služeb

Místem poskytování Služeb jsou zejména prostory sídla Objednatele nacházející se na adrese Národní 8/139, Praha 1- Nové Město, PSČ 113 94.

VI.

Doba smlouvy

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb dne 1.4.2015.

6.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

VII. Odměna

- 7.1 Odměna za včasné a řádné poskytování Služeb podle Smlouvy je dohodou stran stanovena paušální částkou ve výši 88 990,- Kč bez DPH měsíčně, částka DPH činí 18 687,90 Kč, částka s DPH činí 107 677,90 Kč měsíčně.
- 7.2 Úhrada Odměny bude provedena na základě akceptačního protokolu předloženého Poskytovatelem a schváleného Objednatelem. Poskytovatel předloží návrh akceptačního protokolu ke schválení Objednateli nejpozději do pátého pracovního dne následujícího po skončení kalendářního měsíce, v němž byly Služby poskytovány. Objednatelem schválený akceptační protokol bude tvořit přílohu každé vystavené faktury. Pokud Objednatel shledá akceptační protokol Poskytovatele jako neúplný či nesprávně zpracovaný, Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu provést jeho opravu a opravený akceptační protokol předložit Objednateli ke schválení.
- 7.3 Daňový doklad bude obsahovat náležitosti stanovené § 28 zákona č. 235/2004 Sb., zákona o DPH a zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Objednatel je oprávněn vrátit vadný daňový doklad Poskytovateli, a to až do lhůty splatnosti. Nová lhůta splatnosti začíná běžet dnem doručení bezvadného daňového dokladu.
- 7.4 Splatnost daňového dokladu je 15 dnů od doručení Objednateli. Tato povinnost je splněna odepsáním příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch Poskytovatele.

VIII. Povinnosti Poskytovatele

- 8.1 Poskytovatel se zavazuje k řádnému poskytování Služeb, které budou vyhovovat účelu podle Smlouvy, odpovídat příslušným právním předpisům a podmínkám Smlouvy. Poskytovatel se též zavazuje dodržovat vnitřní směrnice Objednatele, se kterými ho Objednatel seznámí. Poskytovatel se při své činnosti pro Objednatele výslovně zavazuje dodržovat požadavky ČSN EN ISO 15189 v2 a Národních akreditačních standardů pro ambulantní zdravotnická zařízení stanovených Spojenou akreditační komisí, o.p.s., podle kterých je Objednatel akreditován.
- 8.2 Poskytovatel je povinen zajistit, aby v místě poskytování Služeb byl v pracovní době Po-Čt od 7:00 do 18:00 a v pá 7:00 do 17:00 přítomen dostatečný počet odborných techniků, kteří jsou schopni zajistit sjednané poskytnuté Služby (viz. příloha č. 1, bod 8).
- 8.3 Poskytovatel je povinen při plnění Smlouvy postupovat s odbornou péčí, řídit se pokyny Objednatele a postupovat v souladu s těmito pokyny a zájmy Objednatele ať již výslovnými nebo těmi, které zná či má znát.
- 8.4 Komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude probíhat zejména v elektronické podobě podle dohodnutých pravidel a v akutních případech telefonicky s tím, že elektronická podoba bude bezodkladně doplněna nejpozději do tří pracovních dnů. V konkrétních stanovených případech bude komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem probíhat prostřednictvím služby Helpdesk.
- 8.5 Povinné vybavení Poskytovatele je specifikováno v *Příloze 1, části C* této Smlouvy.
- 8.6 Poskytovatel se zavazuje, že se v dostatečném předstihu před zahájením poskytování Služeb podle bodu 6.1 této Smlouvy řádně seznámí s činnostmi, které tvoří předmět této Smlouvy (Službami) a též se všemi skutečnostmi s tím souvisejícími tak, aby ke dni zahájení poskytování Služeb podle bodu 6.1 této Smlouvy byl připraven Služby v plném rozsahu poskytovat. Předcházející poskytovatel Služeb k tomu poskytne Poskytovateli veškerou nutnou součinnost po dobu 2 měsíců přede dnem zahájení poskytování Služeb podle bodu 6.1 této Smlouvy.

IX. Součinnost Objednatele

- 9.1 Smluvní strany se zavazují vyvljet veškeré úsilí k vytvoření potřebných podmínek pro provádění činností, které vyplývají z jejich smluvního postavení. To platí i v případech, kde to není výslovně uloženo v jednotlivých ustanoveních Smlouvy.
- 9.2 Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli součinnost nutnou pro řádné poskytování Služeb. Rozhraní spolupráce mezi Objednatelem a Poskytovatelem je vymezeno v Příloze č. 1, části B této Smlouvy.
- 9.3 Pokud jsou některé ze smluvních stran známy okolnosti, které jí brání, aby dostála svým smluvním povinnostem, sdělí to neprodleně písemnou formou druhé smluvní straně. Smluvní strany se zavazují neprodleně odstranit v rámci svých možností všechny okolnosti, které jsou na jejich straně, a které brání splnění jejich smluvních povinností. Pokud k odstranění těchto okolností nedojde, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat splnění povinností v náhradním termínu, který stanoví s přihlédnutím k povaze záležitosti.
- 9.4 Objednatel poskytne pro pracovníky Poskytovatele, kteří budou určeni k zajištění denní podpory v místě Objednatele a prostory na sklad náhradních dílů a spotřebního materiálu v objektu Národní 8. Prostory nejsou vybaveny kancelářským nábytkem. Objednatel poskytne Poskytovateli přístup do jednoduše zařízené kuchyňky a na sociální zařízení. Objednatel bude hradit potřebné režijní náklady z vlastních prostředků (například spotřeba energií, poplatky za pevné telefonní linky). Parkovací místo ve dvoře Objednatele bude k dispozici jen pro urgentní příjezd.
- 9.5 Objednatel poskytne Poskytovateli následující vybavení:
- počet pevných telefonních linek dle počtu pracovníků Poskytovatele (jedná se o běžné pevné telefonní přístroje užívané Objednatelem), Poskytovatel souhlasí s možností monitorování využití kapacit Objednatelem za účelem zneužívání těchto kapacit,
 - počet datových linek potřebný k plnění smluvního vztahu (běžně se jedná o přístup do správcovské VLAN a uživatelské VLAN pro každého pracovníka a dále dostatečný počet datových linek pro servisní a konfigurační činnost) s možností přístupu na internet, Poskytovatel souhlasí s možností monitorování využití kapacit Objednatelem za účelem zneužívání těchto kapacit,
 - přístup k programovému vybavení, instalačním médiím, produktovým klíčem, specializovaným aplikacím (konzole specializovaného programového vybavení a monitorovacímu programovému vybavení) a dokumentaci využívaného Objednatelem,
 - bezkontaktní přístupové karty do objektu Objednatele.
- 9.6 Objednatel zajistí dále pro Poskytovatele:
- povolení ke vstupu do budov v souladu s požadavky na outsourcing,
 - opravy a servis klimatizačních jednotek v prostorách s výpočetní technikou, kde je klimatizace nezbytná pro provoz IS/IT a LAN,
 - opravy a servis ostatních zařízení připojených k síti, které nejsou zahrnuty v rámci zařízení ICT,
 - navázání vztahů na stávající organizační strukturu Objednatele.

X. Sankce

Poruší-li Poskytovatel jakoukoli lhůtu pro odstranění problému a/nebo vyřešení požadavku stanovenou v příloze č. 1 této Smlouvy, bodu 8, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou hodinu prodlení s odstraněním problému a/nebo vyřešení požadavku. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčen případný nárok Objednatele na náhradu škody.

XI. Ukončení Smlouvy

- 11.1 Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, vznikla-li mu činností nebo nečinností Poskytovatele škoda nebo vznik škody hrozí, bylo-li poškozeno dobré jméno Objednatele nebo porušil-li Poskytovatel povinnost mlčenlivosti podle článku 13.3 této smlouvy.

- 11.2 Smluvní strany jsou oprávněny tuto Smlouvu ukončit výpovědí i bez udání důvodu s 6-ti měsíční výpovědní dobou, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.
- 11.3 Kromě důvodů sjednaných ve Smlouvě jako důvody k odstoupení od Smlouvy je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit i tehdy, pokud Poskytovatel poruší kterýkoli jiný závazek ve Smlouvě sjednaný a přes písemnou výzvu Objednatele, v přiměřené lhůtě Objednatelem v této výzvě stanovené, která nebude kratší než 5 (pět) dní, nezjedná nápravu.
- 11.4 Účinky odstoupení od Smlouvy podle bodu 11.1 a 11.3 této Smlouvy nastávají ke dni doručení písemného odstoupení Poskytovateli.
- 11.5 V případě ukončení této Smlouvy jakýmkoliv způsobem je Poskytovatel povinen poskytnout maximální součinnost k předání a zajištění plynulého přechodu plnění Služeb dalším poskytovatelem. V případě porušení tohoto ustanovení ze strany Poskytovatele se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčen případný nárok Objednatele na náhradu škody.

XII. Kontaktní osoby

- 12.1 Kontaktními osobami za Objednatele jsou:
Mgr. Helena Včeláková, tel.: 224 905 279, hvcelakova@endo.cz
- 12.2 Kontaktními osobami za Poskytovatele jsou:
Ing. Milan Hradec, tel. 266 00 5192, 602 227 463

XIII. Závěrečná ustanovení

- 13.1 Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ve Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy. Žádný projev smluvních stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze smluvních stran.
- 13.2 Smluvní strany prohlašují, že si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Smlouvy. Kromě ujištění, která si smluvní strany poskytly v této Smlouvě, nebude mít žádná ze smluvních stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této Smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Smlouvy.
- 13.3 Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré informace, skutečnosti a veškerá dokumentace týkající se Služeb je předmětem obchodního tajemství Objednatele a tento je považuje za důvěrné ve smyslu § 504 občanského zákoníku. Výjimku tvoří informace vyžádané třetími osobami, jejichž oprávnění vyplývá ze zákona.
- 13.4 Smluvní strany nebudou odpovědné za důsledky neplnění svých závazků zapříčiněné vyšší mocí ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, jako jsou živelné katastrofy, násilná povstání, teror, zásahy ze strany orgánů státní moci, generální stávky apod. Smluvní strany jsou však povinny vzájemně se bez odkladu upozornit na vznik takových okolností a dohodnout podmínky dalšího poskytování Služeb nebo jiný postup ve věci, jinak se vyšší moci nemohou dovolávat.
- 13.5 Smluvní strany sjednávají, že doručování písemností bude přednostně probíhat prostřednictvím pošty, a to na adresy uvedené ve Smlouvě, v případě změny adresy na adresu druhou stranou písemně oznámenou. Pro případ, že se písemnost, i při jejím řádném odeslání Poskytovateli, vrátí jako nedoručitelná, resp. Poskytovatel ji odmítne převzít nebo si ji v úložní době na poště nevyzvedne, strany mají za to, že písemnost byla Poskytovateli doručena dnem

13.4 Smluvní strany nebudou odpovědné za důsledky neplnění svých závazků zapříčiněné vyšší mocí ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, jako jsou živelné katastrofy, násilná povstání, teror, zásahy ze strany orgánů státní moci, generální stávky apod. Smluvní strany jsou však povinny vzájemně se bez odkladu upozornit na vznik takových okolností a dohodnout podmínky dalšího poskytování Služeb nebo jiný postup ve věci, jinak se vyšší moci nemohou dovolávat.

13.5 Smluvní strany sjednávají, že doručování písemností bude přednostně probíhat prostřednictvím pošty, a to na adresy uvedené ve Smlouvě, v případě změny adresy na adresu druhou stranou písemně oznámenou. Pro případ, že se písemnost, i při jejím řádném odeslání Poskytovateli, vrátí jako nedoručitelná, resp. Poskytovatel ji odmítne převzít nebo si ji v úložní době na poště nevyzvedne, strany mají za to, že písemnost byla Poskytovateli doručena dnem jejího vrácení Objednateli nebo dnem, kdy ji Poskytovatel odmítl přijmout nebo posledním dnem úložní lhůty.

13.6 Nemá-li ve Smlouvě stanoveno jinak, řídí se vzájemné vztahy obou smluvních stran ustanoveními občanského zákoníku.

13.7 Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu uzavřely svobodně a vážně, nikoliv v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek a že je tato Smlouva projevem jejich shodné společné vůle.

13.8 Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopísech, z nichž každá smluvní strana obdržela po dvou vyhotoveních.

13.9 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:




- o Příloha č. 1 - Specifikace předmětu plnění - popis služeb:

V Praze dne 10 -04- 2015

V Praze dne 10 -04- 2015

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

<p>doc. RNDr. Běla Bendlová, CSc. ředitelka</p> <p></p>	<p> M. Š. Hampl předseda představenstva</p> <p> Ing. Stanislav Stejskal Místopředseda představenstva</p>
--	--

1 SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ- POPIS SLUŽEB

1.1 Definice pojmů a zkratek

Poskytovatel	Označením Poskytovatel je myšlen účastník, Poskytovatel nebo poskytovatel, který je schopen zabezpečit předmět dodávky specifikovaný v této Zadávací dokumentaci.
Outsourcing	Outsourcing je proces, při kterém společnost deleguje vedlejší činnosti a práci ze své interní struktury na externí entitu (subkontraktora) specializovaného na provádění těchto operací. Outsourcing se považuje za obchodní rozhodnutí, které má vést ke snížení nákladů a (nebo) k zaměření se na důležitější úkoly v rámci výrobního procesu související s konkurenceschopností. (Zdroj: Wikipedie)
IS	Informační systém
ICT	Informační a komunikační technologie
IT	Informační technologie
Aplikační SW	Základní programové vybavení (kancelářské programové vybavení, internetové prohlížeče a jiné standardní programové vybavení Objednatele), Programové vybavení vytvořené dle požadavků Objednatele
OS	Operační systémy
HW	Technické vybavení (hardware)
APV	Aplikační programové vybavení (účetnictví, personální software, atd.)
SLM	Service Level Management - řízení smluvního vztahu
Proces	Uspořádaná množina činností, které mohou být vykonány za účelem dosažení daného cíle organizace nebo jeho části. Provedení procesu vede k dosažení některého z jeho požadovaných koncových výstupů.
Procesní model	Model, který obsahuje popis činností prováděných v rámci organizace. Tyto činnosti jsou modelovány jako procesy z pohledu jejich struktury, vzájemných vazeb a rozhraní na okolí, které definují posloupnost jejich provádění a toky informací a poskytování služeb. Procesní model dále obsahuje popis organizační.
Provoz	Množina činností zahrnující konfiguraci, bezpečnost provozu, monitorování provozu technického vybavení Objednatele
LAN EÚ	Vnitřní síť Objednatele

1.2 Specifikace předmětu plnění veřejné zakázky

Endokrinologický ústav (EÚ, dále jen „Objednatel“) chce zadáním veřejné zakázky zajistit komplexně činnosti v souvislosti s provozem informačních systémů externím subjektem. Předmětem plnění je:

1. outsourcing provozních činností z oblasti informatiky v rámci Endokrinologického ústavu (dále jen „outsourcing“) v souladu s požadavky Objednatele,
2. poskytnutí dalších služeb v souvislosti se zajištěním outsourcingu:
 - aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace a implementace nástrojů a metodik podporujících procesní model řízení outsourcingu,
 - zajištění funkce techniků v prostředí Objednatele,
 - konzultační a projektová činnost v souvislosti se správou ICT,
 - zajištění služby Helpdesku a jeho instalace

Objednatel požaduje zadáním veřejné zakázky zajistit činnosti v souvislosti s provozem informačních systémů externím subjektem v objektu Endokrinologického ústavu (Národní 8, PRAHA 1). Předmětem plnění je:

- Outsourcing správy zařízení ICT a definovaných provozních činností správy ICT Endokrinologického ústavu (dále jen „outsourcing“) v souladu s požadavky Objednatele,
- aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace a implementace nástrojů a metodik podporujících procesní model řízení outsourcingu
- poskytování konzultačních činností v oblasti plánování a rozvoje ICT v rámci EÚ
- zajištění funkce techniků IS/IT EÚ v předmětném objektu
- zajištění služby Helpdesku a jeho instalace

1.3 Vydefinování pojmu „zařízení ICT“

Klíčovým pojmem pro stanovení rozsahu outsourcingu je pojem „zařízení ICT“, který je v tomto textu chápán jako:

- a. Pracovní stanice, notebooky či další přenosná zařízení jako například tablety, připojené k síti nebo lokálně provozované,
- b. servery připojené k síti nebo lokálně provozované, vč. serverů připojených k síti WAN (např. www, virtuální servery v prostředí cloud apod.),
- c. zařízení LAN – veškeré prvky lokální sítě sloužící k zajištění komunikace mezi jednotlivými výpočetními systémy či sítí WAN,
- d. periferní zařízení (tiskárna, scanner, kopírovací stroj apod.) připojené k síti nebo k výpočetnímu systému,
- e. součástí zařízení ICT je veškerý HW a SW do úrovně systému (operačního nebo síťového),
- f. aplikační SW instalovaný nad operačním systémem na pracovních stanicích a serverech,
- g. pobočková telefonní ústředna, její příslušenství a pevná koncové zařízení,
- h. systém pro řízení přístupu do objektu a vedení docházky
- i. modemy nebo jakákoliv jiná telekomunikační zařízení.

Pro outsourcing jsou určeny všechny činnosti z procesní oblasti Provoz.

Rozhraní mezi Poskytovatelem a Objednatelem identifikovatelné na jednotlivých kategoriích zařízení ICT.

Zařízení	Poskytovatel – odpovědnost	EÚ - odpovědnost	Součinnost
Zařízení LAN/WAN	HW, lokální síť, propojení sítí, monitoring dostupnosti a kvality internetového připojení	-	Součinnost při dokumentaci stavu
Server	HW, virtuální vrstva, OS, systémové služby, (AD, DNS, DHCP, Antivir, atd), zálohování dat, WWW, specializovaný SW Objednatele (Aplikace EÚ), Cloudové služby	komunikace s dodavatelem specializovaného SW	Součinnost při dokumentaci stavu, součinnost při komunikaci s dodavatelem specializovaného SW
Pracovní stanice, notebooky	HW, OS, Office, pošta, antivir, jiný obecný SW systémového nebo podpůrného charakteru (Acrobat Reader, vypalovací SW, ap.), specializovaný SW Objednatele, ostatní aplikace	-	součinnost při dokumentaci stavu; při návrhu standardizace technologií a prostředí
Tiskárna	HW, systémový SW zařízení nebo vázaný na zařízení (monitorovací aplikace apod.), výměna tonerů, bez dodání spotřebního materiálu	spotřební materiál	součinnost při dokumentaci stavu, součinnost při optimalizaci
Ostatní	HW, OS nebo systémový SW zařízení nebo vázaný na zařízení (ovladače, monitorovací aplikace apod.), případné vlastní aplikace nebo kód obecných aplikací využívajících toto zařízení	spotřební materiál	součinnost při dokumentaci stavu, Součinnost při komunikaci s dodavatelem zařízení

Tabulka č. 2: Rozhraní mezi poskytovatelem outsourcingu a Objednatelem (očekávaná součinnost)

Požadavky na poskytnutí služby musí být předkládány v elektronické podobě dle dohodnutých pravidel nebo v akutních případech telefonicky s tím, že elektronická podoba bude bezodkladně doplněna nejpozději do dvou pracovních dnů.

1. Veškeré činnosti v rámci poskytnutí služby musí být zdokumentovány; činnosti, které nejsou zdokumentovány nelze chápat jako poskytnutí služby a mohou být vyhodnoceny jako neposkytnutí služby.
2. Dokumentace řešení požadavku se váže na technickou evidenci zařízení ICT (dotčené zařízení) a požadavek na poskytnutí služby; obsahuje stručný popis/klasifikaci závady, osoby, které se řešení požadavku účastnily a zejména časy nahlášení požadavku a vyřešení požadavku případně další potřebné údaje související se součinností apod.
3. Dokumentace a technická evidence zařízení je vedena v elektronické podobě, záznamy o poskytnutí služeb pravidelně autorizují pověření zástupci obou stran.
4. V průběhu poskytování služeb se provádí monitoring systémů. Výsledky monitoringu slouží jako podklad pro vyhodnocení provozu, zejména výkonnostních parametrů systémů, provádění pravidelných i vyžádaných záloh, účinnosti preventivních opatření apod.

1.4 Outsourcing vybraných provozních činností

1. Objednatel požaduje, aby v objektu EÚ Národní 8, Praha 1, byl v pracovní době Po-Čt od 7:00 do 18:00, Pá 7:00 – 17:00 přítomen dostatečný počet odborných techniků, kteří jsou schopni zajistit požadovaný předmět plnění zakázky.

2. Poskytovatel bude provádět poradenskou činnost pro uživatele IS/IT , tj. provádění telefonických i osobních konzultací s cílem řešit oprávněné požadavky na využití zařízení ICT a seznamovat uživatele s obsluhou nových programů a zařízení.
3. Poskytovatel bude provádět technickou správu a údržbu zařízení ICT včetně zajišťování příslušných propojení, tj.
 - a. *servis zařízení ICT, tj. zjištění příčiny závady a následné její odstranění, přičemž proces servisu zařízení ICT musí být zahájen na základě stupně incidentu od nahlášení při použití dílů, které jsou v prostorách Objednatele v příručím skladě Poskytovatele,*
 - b. *provádění pravidelné profylaxe zařízení ICT podle podmínek výrobce s přihlédnutím ke stupni využívání těchto prostředků (u PC a dalších technických prostředků 1x ročně), přičemž profylaxe zahrnuje kontrolu funkce, posouzení opotřebení a funkce zařízení, vyčištění vnitřních i vnějších částí zařízení atd.),*
4. Poskytovatel bude provádět správu a zajištění provozu koncových stanic. Týká se koncových PC, notebooků a periférií k nim připojených (myš, klávesnice, zobrazovací jednotka atd.) ve vlastnictví Objednatele, které se nacházejí v prostorech EÚ. Jedná se přibližně o 200 ks koncových stanic, převážně s operačním systémem Windows XP a 7, případně 8. V největším počtu jsou zastoupeny výrobci DELL, HP, IBM/Lenovo.

Zejména se jedná o tyto činnosti:

Průběžně:

- *zajištění pravidelného provozního dohledu, řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovného uvedení do provozního stavu, aktualizace OS*
- *zajištění evidence a značení dle požadavků Objednatele*

Na vyžádání:

- *zajištění veškeré manipulace se stanicemi, distribuce a zapojení nových stanic, stěhování stávajících stanic, uskladnění nepoužívaných stanic, zajištění přípravy PC k likvidaci*
- *nastavení stanic podle požadavku uživatele, manipulace s daty uživatele, odstraňování závad na lokálních stanicích na úrovni operačního systému a na aplikační úrovni*
- *servis pracovních stanic, tj. zjištění příčiny závady a následné její odstranění, vč. dodávky náhradních dílů*
 - i. *pokud stanice není v záruce a k odstranění závady je potřeba materiál, nahlásit vybraným pracovníkům IT, kteří odsouhlasí postup opravy a posoudí rentabilitu,*
 - ii. *pokud je stanice v záruce, komunikace se servisem Poskytovatele zařízení ICT a zajištění předání stanice servisu Poskytovatele zařízení ICT,*
- *správa a údržba aplikačního SW, tj. instalace nového profesionálního SW nebo jeho nových verzí dle případného konfiguračního předpisu, případně reinstalace SW*
- *systémová nastavení dle požadavků Objednatele,*
- *diagnostika závad na aplikačním SW, návrh řešení*
- *provádění pravidelné profylaxe aplikačního SW podle podmínek Poskytovatele s přihlédnutím ke stupni využívání tohoto aplikačního SW vybavení*
- *vedení evidence instalovaného SW na pracovních stanicích v elektronické podobě,*
- *instalaci nově pořízené výpočetní techniky Objednatele, včetně instalace programového vybavení*

- *součinnost s Ekonomicko-technickým oddělením v evidenci a inventarizaci stávajícího i nového ICT zařízení*

5. Poskytovatel bude provádět správu sítě LAN a WAN. Týká se zejména síťových přepínačů (přibližně 10 ks v kombinaci značek DELL, HP a Cisco/Linksys) a brány firewall (Cisco ASA 5505) v rozsahu:

Průběžně:

- *Zajištění provozu síťových prvků a firewallů, řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovného uvedení do provozního stavu*
- *Zajištění pravidelného update FW síťových prvků a firewallů, správa bezpečnostních politik, konfigurace síťových prvků a firewallů, pravidelné zálohování konfigurací síťových prvků a testování obnovitelnosti*

Na vyžádání:

- *instalace, zapojení, údržba, odstraňování závad tj. zjištění příčiny závady a následné její odstranění, spolupráce s dodavatelem návazných telekomunikačních služeb (připojení k internetu, telefonní linky apod.) při odstranění závad, zajištění přípravy prvků k likvidaci,*
 - i. *pokud zařízení není v záruce a k odstranění závady je potřeba materiál, nahlásit vybraným pracovníkům IT, kteří odsouhlasí postup opravy a posoudí rentabilitu*
 - ii. *pokud je zařízení v záruce, komunikace se servisem Poskytovatele zařízení ICT a zajištění předání zařízení do servisu Poskytovatele zařízení ICT*
- *testování a implementace nových prvků na základě požadavků Objednatele*

Ostatní požadavky:

- *Poskytovatel zajistí pro klíčové síťové prvky adekvátní náhradu, která musí být skladově dostupná pro možnost okamžité náhrady (týká se zejména zařízení FW),*
- *Poskytovatel v rámci správy zajistí základní úkony údržby strukturované kabeláže, součástí poskytované služby není realizace nových požadavků (např. rozšíření či budování nových tras apod.)*
- *Činnosti (např. aktualizace FW, změny konfigurace, modifikace HW aj.), které omezují dostupnost služeb pro koncové uživatele, je třeba provádět mimo pracovní dobu EÚ*

6. Poskytovatel bude provádět správu serverové infrastruktury, to se týká serverů umístěných v EÚ a dále pak virtuálních serverů, které jsou hostovány v datových centrech mimo lokalitu EÚ. Prostředí je tvořeno pěti fyzickými servery, osmnácti virtuálními servery a diskovým polem. Rozsah požadované činnosti:

Průběžně:

- *Správa a provoz HW – zajištění a provoz serverové infrastruktury včetně propojení serverů v rackových skříních, napojení na zálohování dat a zálohování při výpadku elektrické energie, řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovného uvedení do provozního stavu,*
- *správa a provoz OS – Správa a provoz OS, včetně instalací aktualizací,*
- *správa a provoz služeb – Microsoft Active Directory, DNS, DHCP, Antivirový systém, DB servery MS SQL, Hyper-V a dalších systémů používaných v EÚ*
- *správa a provoz podnikového SW, řešení nestandardních stavů s dodavatelem*

specializovaných podnikových systémů,

- *zálohování serverů a veškerých dat na nich uložených a testování obnovitelnosti vytvářených záloh*
- *správa služeb hostovaných v cloudu (Google Apps, Amazon).*

Na vyžádání:

- *zajištění veškeré manipulace se servery – instalace, zapojení, údržba, odstraňování závad tj. zjištění příčiny závady a následně její odstranění vč. dodávky náhradních dílů, zajištění přípravy serverů k likvidaci*
 - i. *pokud server není v záruce a k odstranění závady je potřeba materiál, nahlásit vybraným pracovníkům IT, kteří odsouhlasí postup opravy a posoudí rentabilitu*
 - ii. *pokud je server v záruce, komunikace se servisem Poskytovatele zařízení ICT a zajištění předání stanice servisu Poskytovatele zařízení ICT*
- *instalace nového profesionálního SW nebo jeho nových verzí dle konfiguračního předpisu či požadavku Objednatele*
- *diagnostika závad na aplikačním SW, návrh řešení, eskalace závad k dodavateli SW a součinnost na jejich odstranění,*
- *zajištění správy a údržby vybavení technologické místnosti EÚ (též nazývané jako serverovna), nacházející se v objektu EÚ a to*
 - i. *UPS – kontrola stavu baterií, pravidelné testování – minimálně 1x za 3 měsíce, zajištění opravy stejným způsobem jako v případě serverů*
 - ii. *Klimatizační jednotky – kontrola správné činnosti, součinnost s dodavatelem klimatizačních jednotek na pravidelné údržbě a odstranění závad*

7. Poskytovatel bude provádět správu tiskových zařízení a služeb:

V objektu Objednatele je v současné době využíváno přibližně 120 ks tiskáren (síťových a lokálních) různých typů a značek (HP, Lexmark, Canon, Xerox, Epson a další). Pro specifické účely (tisk štítků s čárovými kódy) jsou využívány termotransférové tiskárny značky Zebra, cca 10 ks.

Průběžně:

- *zajištění pravidelného provozního dohledu, řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovného uvedení do provozního stavu*
- *zajištění evidence a značení dle požadavků Objednatele*

Na vyžádání:

- *provádění základního servisu, tj. zjištění příčiny závady a následně její odstranění, dodávku náhradních dílů*
 - i. *pokud zařízení není v záruce a k odstranění závady je potřeba materiál, nahlásit vybraným pracovníkům IT, kteří odsouhlasí postup opravy a posoudí rentabilitu,*
 - ii. *pokud je zařízení v záruce, komunikace se servisem Poskytovatele tiskáren a multifunkčních zařízení, zajištění předání zařízení servisu Poskytovatele tiskáren či multifunkčních zařízení,*
- *zajištění veškeré manipulace (distribuce a zapojení zařízení), stěhování, uskladnění nepoužívaného stávajícího zařízení,*

- provádění pravidelné profylaxe zařízení podle podmínek výrobce s přihlédnutím ke stupni využívání těchto prostředků (profylaxe zahrnuje kontrolu funkce, posouzení opotřebení a funkce zařízení, vyčištění vnitřních i vnějších částí zařízení).
8. Poskytovatel bude zajišťovat provoz pobočkové telefonní ústředny, jejího příslušenství a pevných koncových zařízení. Telefonní systém je na Endokrinologickém ústavu řešen pomocí 2 různých systémů.
- analogová a digitální ústředna je spravována společností CityTel
 - voip ústředna a koncová zařízení jsou spravovány správcem IT; ústředna běží na systému Linux CentOS
9. Přístupový a docházkový systém
10. Poskytovatel bude zajišťovat technickou správu, údržbu zařízení ICT a poradenskou činnost v pracovních dnech Objednatele od 7:00 do 18:00 hodin. Mimo pracovní dobu Objednatele zajistí pouze řešení havarijních stavů klíčových informačních systémů (pohotovostní služba).

Doba	Zajištění
7:00 – 8:00	fyzická přítomnost odborného technika v minimálním počtu 1
8:00 – 14:00	fyzická přítomnost odborných techniků v minimálním počtu 2
14:00 – 18:00 Pá 14:00-17:00	fyzická přítomnost odborného technika v minimálním počtu 1
Mimo uvedenou dobu	Zajištění vzdáleného dohledu a řešení incidentů spojených s klíčovými systémy

Časové zajištění technické správy

11. Poskytovatel bude provádět vedení evidence stavu a vybavení zařízení ICT Objednatele včetně vedení evidence instalovaného aplikačního SW vybavení na uživatelských stanicích, Poskytovatel bude zodpovídat za jejich aktuálnost.
12. Poskytovatel bude provádět správu a údržbu mobilních telefonů a přenosných zařízení ICT (tablety) cca 15 ks.
- a. provádění základní diagnostiky závad
 - b. SW podpora instalace schváleného SW, nastavení konfigurace, instalace firmware.

1.5 Zajištění HelpDesku uživatelů Objednatele

Poskytovatel poskytne informační systém sloužící pro elektronickou evidenci požadavků nejpozději do 1 měsíce od zahájení poskytování služeb outsourcingu ICT. Do doby zprovoznění IS bude nahrazen e-mailem. Požadavky na poskytnutí služby musí být předkládány v elektronické podobě dle dohodnutých pravidel nebo v akutních případech telefonicky či ústně s tím, že elektronická podoba bude bezodkladně doplněna nejpozději do tří pracovních dnů.

Požadavky na Helpdesk:

- Webová aplikace dostupná 24x7, postavená na SQL DB, integrace s AD
- Licence pro SW musí být součástí nabídkové ceny
 - i. uživatelské (pro zadávání požadavků), min. 300 licencí,
 - ii. řešitelské (možnost zasahovat do řešení, schvalování apod.), min. 5 licencí

- Klasifikace a prioritizace:
 - i. Incident/změna
 - ii. Nastavení priorit
 - iii. Měření doby odezvy, doby vyřešení incidentu/požadavku na změnu atd.
- Formuláře – možnost definice formulářů
- Sledování vývoje požadavků
- Konfigurační DB
- Možnost připojování příloh
- Reporting – možnost definice uživatelských reportů (např. plnění SLA, přehledy požadavků dle typu atd.)

Poskytovatel zajistí základní proškolení uživatelů Helpdeskového systému.

1.6 Zajištění funkce odborného technika IS/IT v předmětném objektu

Odborný technik bude provádět minimálně následující činnosti:

1. Správu všech koncových zařízení ICT
2. instalaci aplikací na lokálních stanicích a dalších zařízení ICT
3. odstraňování závad na lokálních stanicích a dalších zařízení ICT na úrovni operačního systému a na aplikační úrovni,
4. instalaci nových stanic,
5. správu a odstraňování závad tiskových zařízení,
6. provádět konzultační a poradenskou činnost u přidělených uživatelů Objednatele,
7. poradní činnost v oblasti informačních systému Objednatele,
8. prosazování a zajišťování strategických plánů dle platné strategie odsouhlasené Objednatelem,
9. Základní úkony spojené s odstraňováním závad na provozu LAN/WAN a serverů a APV
10. Provádění telefonické podpory v pracovních dnech v době Po-ČT od 7:00 do 18:00 a v Pá od 7:00 do 17:00 pro uživatele Objednatele. Jedná se o příjem požadavků ze všech oblastí počítačové sítě. Požadavky, které jsou nad rámec této smlouvy, bude předávat určeným pracovníkům Objednatele.
11. Pro zajištění ostatních činností definovaných v tomto dokumentu není vyžadována přítomnost odborného technika v předmětném objektu

2 SPECIFIKACE POŽADAVKŮ NA OUTSOURCING A DALŠÍ SLUŽBY SPOJENÉ S JEHO ZAJIŠTĚNÍM

2.1 Popis stávajícího stavu informatiky EÚ

Následující články mapují a popisují současný stav prostředků (hardware a software, dále jen HW a SW), propojení do sítě, funkce serverů a stavu organizačního zajištění údržby LAN.

2.1.1 Popis provozovaných systémů ICT

Lokální, strukturovanou počítačovou síť tvoří jediná LAN. Ke komunikaci uvnitř počítačové sítě i mimo ni slouží elektronická pošta, která je v současné době provozována na platformě Google Apps. Všichni uživatelé mají také povolenou komunikaci mimo interní síť (tj. do internetu) prostřednictvím webovského prohlížeče. V síti Objednatele jsou povoleny běžné komunikační protokoly/způsoby elektronické komunikace.

V síti je provozováno přibližně 18 serverů - databázových, aplikačních, servisních a cca 20 aplikací různého typu. Aplikace slouží pro Objednatele a jejich chod vyplývá z příslušných zákonů, směrnic nebo potřeb Objednatele.

V systému přibližně 200 pracovních stanic a notebooků s operačním systémem Windows a odpovídající počet dalšího vybavení (tiskárny, scannery, kopírovací stroje, mob. telefony ...).

V budově jsou umístěny terminály, které slouží jako docházkový systém a systém řízení přístupů, budova je rozdělena na veřejnou a neveřejnou část.

2.1.2 Servery

Serverová infrastruktura je tvořena 5 fyzickými servery umístěnými v technologické místnosti v 19" otevřených stojanech.

Tabulka fyzických serverů Endokrinologického ústavu:

Jméno server	Záruka	HW	Rok výroby	výrobní číslo	Operační systém	Hypervisor
Shrek	Ne	IBM x345	N/A	KDR0434	W2003	N/A
VRSRV01	Ne	Dell Power Edge 2950	17.10.2007	1MCP63J	W2003 R2 Ent x64	Virtual Server 2005
storage01	Ne	AMD Opteron 2216 HE	N/A	N/A	W2003 x64	N/A
VRSRV00	Ano	IBM x3550	8.1.2014	SKD5C7H R	W2012R2 Datacenter	Hyper-V 2012
VRSRV03	Ne	IBM	N/A	N/A	W2008 Datacenter x64	Hyper-V 2008

Tabulka virtuálních serverů:

Jméno server	Operační systém	Hostitelský server	Hlavní role
dbsrv02	W2003	VRSRV00	DB server pro GreyFox

evian2	W2008 R2	VRSRV00	Print server, file server, LIS – MEDEOR
magnum	W2003	VRSRV00	Synchronizace doménových účtů s Google APPS
srv05PHA	N/A	VRSRV00	Spisová služba, MS SQL2008 – MozyPro
ADM02PHA	WIN XP	VRSRV01	Stanice pro poplatkový automat
DBSRV01	N/A	VRSRV01	N/A
MEDICON	N/A	VRSRV01	Stapro, VNC + TEAMVIEWER, OpenEdge - programovací prostředí
MPCXP	WIN XP	VRSRV01	Lotus notes aplikace
SRV01PHA	W2003 R2	VRSRV01	SW statistica
TERMINAL01	W2003	VRSRV01	Externí přístup k aplikacím ENDO
NOTES	W2000	VRSRV01	Lotus domino server, docházkový system
WEB01EU	W2003	VRSRV03	Abra G3, CA, MozyPro Backup, KB přímý kanál
SRV04PHA	W2003	VRSRV03	Domain controller, DNS pro doménu ENDOA, DHCP server
SRV06PHA	W2008	VRSRV03	KPSYS, Abra - schvalování, objednávky.endo.cz
NIS_ADM	WIN XP	VRSRV03	Stanice pro vzdálený přístup pro LIS – Steiner
CALIPSO	W2003	VRSRV03	Domain controller, Backup assist server

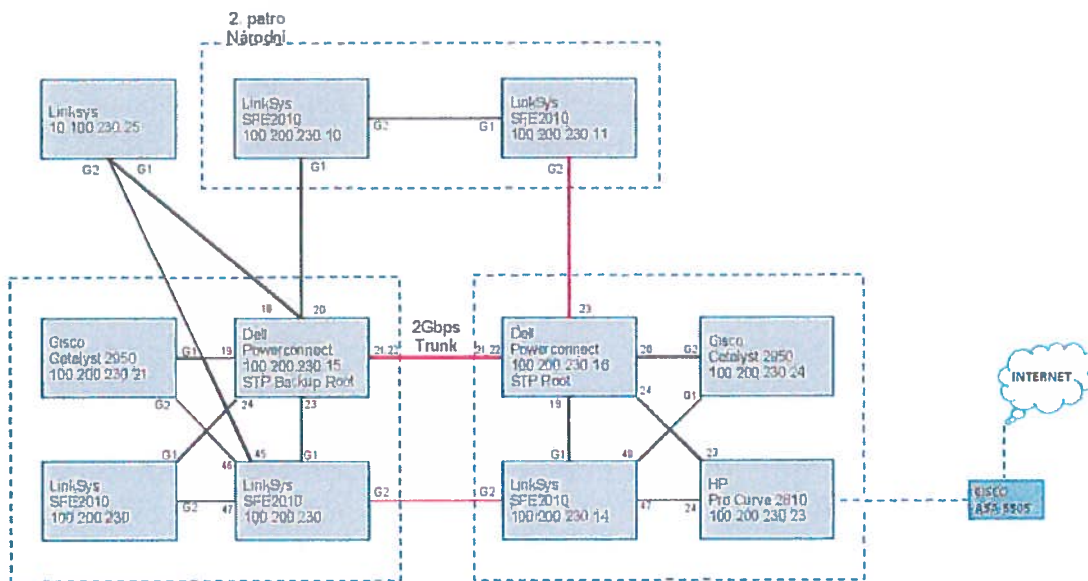
V rámci EÚ jsou provozovány dva virtuální servery pro nemocniční informační systém mimo prostředí Endokrinologického ústavu – Virtuální hosting je zajišťován společností Amazon.

Konfigurace virtuálních serverů ve spol. Amazon:

Jméno server	Operační systém	Konfigurace	Popis
LIN01PHA	Debian 6.0.5	RAM 2GB, 40GB VHD	NIS Medeor – WebServer
LIN02PHA	Debian 6.0.5	RAM 4GB, 110GB VHD	DB server pro NIS Medeor

2.1.3 Síťová infrastruktura:

Síťová infrastruktura je tvořena aktivními prvky zn. Cisco/Linksys, Dell a HP s 24 a 48 porty. Pro bránu firewall je využito zařízení Cisco ASA 5505. Na následujícím obrázku je uvedeno schéma zapojení lokální sítě.



Připojení k internetu je realizováno pomocí primární a záložní linky od dvou různých poskytovatelů internetového připojení.

Vzdálený přístup do lokální sítě EÚ je zajištěn pomocí Cisco VPN client. Získání přístupu podléhá schválení oprávněnou osobou.

Primární poskytovatel: Dial Telecom, připojení optikou, 32/32 Mb bez agregace

Záložní poskytovatel: Telefonica O2, DSL přípojka, 10/10 Mb bez agregace

2.1.4 Podnikové aplikace:

Správa aplikací je velmi citlivá oblast, ve které se střetávají zájmy uživatelů, strategie organizace a strategického řízení informatiky a Poskytovatelů řešení. Objednatel disponuje pouze minimální kapacitou pro vlastní vývoj aplikačního programového vybavení (dále APV) a proto převažuje spolupráce s externími Poskytovateli na smluvní bázi na dodávku APV nebo údržbu dodaných a provozovaných aplikací.

Úroveň Poskytovatelů a vztahů k nim je různá (vytvářela se min. v rozmezí 10 let) a protože v současné době neexistuje standardizovaný přístup k Poskytovatelům, bude nastavení vztahů mezi Poskytovateli aplikací a Poskytovatelem outsourcingu jedním z klíčových faktorů úspěchu.

Jiná situace je v oblasti standardizovaného programového vybavení, jako je např. MS Office, MS Explorer, antivirová ochrana apod. Služby spojené se správou a údržbou tohoto SW budou součástí outsourcingu a jejich zajištění by se mělo obejít bez problémů.

Za stávající situace existuje úzká vazba mezi podporou koncového uživatele jako první úrovní podpory a správou aplikací jako řešitele problémů a požadavků, které jsou na straně provozovaných systémů a to včetně komunikace s jeho Poskytovatelem. Tato praxe musí být zachována, a proto Objednatel předpokládá, že v rámci outsourcingu bude standardizováno rozhraní mezi vybraným Poskytovatelem a Objednatelem, včetně zavedení kvalitní informační podpory. Standardizace

rozhraní se bude týkat nejen správy problémů a požadavků, ale zejména předávání a přebírání nových systémů (nebo jejich nových verzí) do provozu a změnových řízení.

Nastavení rozhraní v souvislosti se správou aplikací vyvíjených a dodávaných na zakázku bude vyžadovat:

- a) kvalitní a jednoznačné výstupy z monitoringu, dokladující funkčnost zařízení ICT, splnění dostupnosti a časů reakce,
- b) dobrá úroveň spolupráce s třetími stranami při řešení problémů (v pracovní době i mimo pracovní dobu), ale i při realizaci projektů IS a návrhu a testování všech upgradů a updatů apod.

V prostředí endokrinologického ústavu je v provozu několik klíčových systémů (APV), u nichž musí být zajištěna vysoká dostupnost. Jedná se zejména o nemocniční informační systém (NIS), laboratorní informační systém (LIS) a také o synchronizaci dat mezi nimi. Dále je v rámci celého EÚ v užívání balík aplikací Google Apps vč. mailových služeb pro doménu ENDO.CZ. Dále je zde účetní a mzdový systém a celá řada dalších podpůrných aplikací (webové stránky, intranet, spisová služba, docházkový systém atd..).

Seznam hlavních aplikací včetně jejich důležitosti je uveden v tabulce:

Klíčový IS	Typ hostingu	Hosting	Důležitost IS
Orpheus (Steiner)	Lokální	Evian2	Velmi vysoká
Medeor	Cloud	Amazon	Velmi vysoká
Google apps	Cloud	Google	Velmi vysoká
Přenos dat - NIS vs. LIS	Lokální	Evian2	Vysoká
Poplatkový automat	Lokální	ADM02PHA	Vysoká
Měřicí laboratoře	Lokální	WKS	Vysoká
PSM server - LIS vs. Roche	Lokální	WKS	Střední
Abra Gold	Lokální	WEB01EU	Střední
In-sy-co	Lokální	Evian2	Střední
Docházkový system	Lokální	N/A	Střední
Statistické SW	Lokální	WKS	Střední
MozyPro	Lokální	WEB01EU	Střední
Backup Assist	Lokální	Storage01	Střední
Greyfox/Progress	Lokální	DBSRV02	Nízká
WEB	Hosting	vds02.netmail.cz	Nízká

Intranet	N/A	N/A	Nízká
Lotus notes	Lokální	Notes	Nízká
Codexis	Lokální	N/A	Nízká
ASPI	Lokální	N/A	Nízká
AISLIP	Lokální	N/A	Nízká
Portaro OPAC	Lokální	SRV06PHA	Nízká
Spisová služba 602	Lokální	SRV05PHA	Nízká
Abra schvalování	Lokální	SRV06PHA	Nízká

2.1.5 Operační systémy

Zaměstnanci v prostředí Objednatele pracují s následujícími operačními systémy:

- Windows XP, Windows 7, případně Windows 8

Operační systémy na serverech Objednatele jsou převážně následující:

- Windows 2003 a 2008 Server,

2.1.6 Kancelářské prostředí

Kancelářský software pro tvorbu dokumentů je od společnosti Microsoft a od společnosti Google. Zaměstnanci Objednatele pracují s následujícími verzemi 2003, 2007, 2010 produktu Microsoft Office a s Google Apps.

Aplikace vytvářené specializovaně pro definované skupiny uživatelů jsou instalovány individuálně – týká se to zejména specializovaných aplikací pro laboratoře. Vedle těchto aplikací jsou zaměstnanci Objednatele vybaveni řadou doplňkových aplikací, které jsou nutné pro jejich práci (např. Antivirus, Java, MS Framework, PDF tiskárna, kodeky, atd.) a o které se Poskytovatel stará.

2.1.7 Správa prostředků IT

Zařízení ICT jsou v evidenci majetku EÚ vedené na Ekonomicko-technickém oddělení, které je na základě doporučení útvaru ICT přiděluje a připravuje k používání uživatelům Objednatele. Správa zařízení ICT je plně v kompetenci útvaru ICT, přidělování zařízení ICT je v kompetenci k tomu určené komise za strany Objednatele, přidělování evidenčních čísel a vedení celkové evidence ve spolupráci s Ekonomicko-technickým oddělením. Objednatel očekává nastavení procesních prvků při správě zařízení ICT mezi útvaru ICT, Ekonomicko-technickým oddělením a Poskytovatelem s ohledem na již zavedené postupy a metodiky.

2.2 *Model outsourcingu*

U outsourcingu je nutné vyřešit jednoznačně rozhraní mezi jednotlivými subjekty, jejich práva, povinnosti, toky informací, kvalitu poskytované služby a toky peněz. Požadovaný model vychází z toho, že Objednatel má způsob zadávání požadavků a že je schopen definovat aplikace, které potřebuje Objednatel nebo je schopen definovat potřebný výpočetní výkon (transakce, paměť, diskový prostor, zálohy atd.).

2.2.1 Předmět a forma outsourcingu

Předmět outsourcingu je navržen tak, aby byla minimalizována rizika jeho zavedení (jak z hlediska projektu, tak z hlediska možných negativních dopadů).

Je požadována taková forma outsourcingu, která umožňuje zahájit poskytování služeb prakticky okamžitě.

2.2.2 Rozsah outsourcingu

Jedním z faktorů při stanovování rozsahu činností, které bude zajišťovat Poskytovateli je řešení komunikace mezi procesy. Existují následující typy komunikace:

- a. prvním typem je řešení tzv. trouble tiketů, kdy Objednatel podá požadavek, a Poskytovatel jej v daném čase a kvalitě vyřeší (např. oprava PC),
- b. rozsah zajišťovaných služeb musí být určen s ohledem na minimalizaci požadavků, pro jejichž vyřešení potřebuje Poskytovatel součinnost Objednatele.

2.2.3 Popis služeb určených k outsourcingu včetně jejich vazeb na části funkčního systému

(1) Poskytovatel bude provádět pro Objednatele minimálně činnosti uvedené v kapitole č. 1 „Zadávací dokumentace“.

(2) Poskytovatel zajišťuje správu a údržbu zařízení ICT a poradenskou činnost v pracovních dnech po-čt od 7:00 do 18:00, pá od 7:00 do 17:00 hodin.

(3) Poskytovatel zajišťuje správu a údržbu zařízení ICT mimo pracovní dobu objednatel v rozsahu pohotovosti dle parametrů outsourcingu v kapitole 2.3.1.

(4) Poskytovatel předkládá Objednateli plán provozu (roční, měsíční, týdenní).

(5) Poskytovatel předkládá podklady pro sledování ekonomiky provozu (SLA) a návrhy opatření k odstranění neshod.

(6) Poskytovatel zajišťuje instalaci nově pořízené výpočetní techniky Objednatele, včetně instalace programového vybavení.

(7) Poskytovatel bude provádět údržbu standardního SW a APV, tj. instalace nového SW nebo jeho nových verzí pod operačními systémy, případně reinstalace software apod., systémová nastavení podle provozních požadavků a dle specifikace Objednatele. Současně provádět testování uživatelských stanic z hlediska čistoty od virů pomocí softwarových prostředků Objednatele.

(8) Poskytovatel bude provádět podporu koncových uživatelů, která obsahuje zejména:

- (a) Informování uživatele o způsobu a čase řešení požadavku
- (b) Odstranění problému vzdáleným přístupem s povolením přístupu koncovým uživatelem, pomoc s řešením problému po telefonu či emailem
- (c) Odstranění problému zásahem na místě
- (d) Zapůjčení náhradní techniky

(9) Poskytovatel bude provádět poradenskou činnost pro uživatele IS/IT Objednatele, tj. provádění telefonických i osobních konzultací s cílem řešit oprávněné požadavky na využití výpočetní techniky a seznamovat uživatele s obsluhou nových programů a zařízení. Pro uvedené činnosti lze využít vzdálený přístup pomocí pro uživatele IST/IT Objednatele v budovách Objednatele a na počítačích schopných tohoto provozu.

- (10) Na žádost Objednatele se bude Poskytovatel odborně vyjadřovat ke strategickým rozhodnutím o dalším rozvoji IS/IT Objednatele.
- (11) U technických prostředků, kde by cena opravy přesáhla cenu nového prostředku, nebo pro nedostupnost náhradního dílu, na žádost Objednatele vystaví Poskytovatel protokol o stavu tohoto prostředku.
- (12) Poskytovatel bude provádět vedení evidence stavu a vybavení technických prostředků Objednatele včetně vedení evidence instalovaného programového vybavení na uživatelských stanicích v určeném programovém vybavení Objednatele.
- (13) Poskytovatel bude provádět pravidelnou profylaxi technických prostředků podle podmínek výrobce s přihlédnutím ke stupni využívání těchto prostředků. Profylaxe zahrnuje kontrolu funkce, posouzení opotřebení a funkce zařízení.
- (14) Poskytovatel bude provádět základní – vstupní uživatelské zaškolení nových pracovníků Objednatele.
- (15) Poskytovatel bude provádět monitoring systémů s cílem předcházet dopadům na provoz EÚ.

2.3 Požadavky na outsourcing

2.3.1 Parametry outsourcingu

Pro stanovení parametrů outsourcingu jsou definovány základní kategorie zařízení ICT:

1. pracovní stanice a tiskárny, tablety, mobilní telefony,
2. LAN/WAN a servery,
3. Pobočková ústředna (PBX),
4. Podnikové systémy (APV).

Provozní parametry dle jednotlivých kategorií ze strany Poskytovatele:

Provozní parametry: Pracovní stanice a tiskárny

Kategorie zařízení	čas pro odstranění problému, vyřešení požadavku					
	Maximální čas odezvy	zcela nefunkční	Funkce zařízení je omezena o to ovlivňuje kvalitu výstupů nebo funkčnost jiných zařízení	Zařízení je funkční, ale vyžaduje preventivní zásah	Požadavek na zlepšení či rozšíření funkce	Dostupnost funkčního zařízení (% za rok)
Ordinace, kartotéky, odběrový box, OKB, vedoucí pracovníci	30 min	6 hod	12 hod	24 hod	120 hod	98%
Ostatní	2 hodiny	12 hod	24 hod	48 hod	120 hod	95%

Provozní doba	Po-ČT 7-18, Pá 7-17
---------------	---------------------

Provozní parametry: LAN/WAN a servery

Kategorie zařízení	čas pro odstranění problému, vyřešení požadavku					
	Maximální čas odezvy	zcela nefunkční	Funkce zařízení je omezena o to ovlivňuje kvalitu výstupů nebo funkčnost jiných zařízení	Zařízení je funkční, ale vyžaduje preventivní zásah	Požadavek na zlepšení či rozšíření funkce	Dostupnost funkčního zařízení (% za rok)
LAN/WAN + servery (Po – Pá, 7 – 18)	30 min	2 hod	6 hod	24 hod	120 hod	99%

Pro případ vzniku problému mimo uvedenou pracovní dobu není stanoven maximální čas odezvy, ani čas pro vyřešení, cílem je však zajistit potřebnou aktivitu v předstihu tak, aby vedla k jeho odstranění nejpozději do zahájení následující pracovní doby.

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

Provozní parametry:**PBX**

Kategorie zařízení	Maximální čas odezvy	čas pro odstranění problému, vyřešení požadavku				Dostupnost funkčního zařízení (% za rok)
		zcela nefunkční	Funkce zařízení je omezena o to ovlivňuje kvalitu výstupů nebo funkčnost jiných zařízení	Zařízení je funkční, ale vyžaduje preventivní zásah	Požadavek na zlepšení či rozšíření funkce	
PBX (Po – Čt 7-18, Pá 7 – 17)	60 min	2 hod	6 hod	24 hod	240 hod	99%

Pro případ vzniku problému mimo uvedenou pracovní dobu není stanoven maximální čas odezvy, ani čas pro vyřešení, cílem je však zajistit potřebnou aktivitu v předstihu tak, aby vedla k jeho odstranění nejpozději do zahájení následující pracovní doby.

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

Provozní parametry: Podnikové systémy (APV)

Kategorie Podnikových systémů dle priorit	čas pro odstranění problému, vyřešení požadavku					Dostupnost funkčního zařízení (% za rok)
	Maximální čas odezvy	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 či rozšíření funkce	
Velmi Vysoká (Po – Čt 7-18, Pá 7 – 17)	30 min	2 hod	4 hod	24 hod	N/A	99%
Vysoká (Po – Čt 7-18, Pá 7 – 17)	1 hod	4 hod	8 hod	48 hod	N/A	99%
Střední (Po – Čt 7-18, Pá 7 – 17)	2 hod	8 hod	16 hod	96 hod	N/A	95%
Nízká (Po – Čt 7-18, Pá 7 – 17)	6 hod	16 hod	48 hod	240 hod	N/A	95%

Pro případ vzniku problému mimo uvedenou pracovní dobu není stanoven maximální čas odezvy, ani čas pro vyřešení, cílem je však zajistit potřebnou aktivitu v předstihu tak, aby vedla k jeho odstranění nejpozději do zahájení následující pracovní doby.

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

Požadavky na zlepšení či rozšíření se netýkají vývoje aplikací a činností (APV), které jsou zajišťovány dodavatelem

2.3.2 Podmínky realizace služeb outsourcingu (závazky, omezení)**1. Součinnost Objednatele a Poskytovatele**

Kvalitní nastavení součinnosti odpovídající reálným podmínkám je klíčovým faktorem úspěchu outsourcingu.

2. Prostory pro Poskytovatele

Objednatel poskytne prostory pro pracovníky Poskytovatele, kteří budou určeni k zajištění denní podpory v místě Objednatele a prostor na sklad náhradních dílů a spotřebního materiálu v prostorech Národní 8, Praha 1. Prostory nejsou vybaveny kancelářským nábytkem. Objednatel poskytne Poskytovateli přístup do jednoduše zařízené kuchyňky a na sociální zařízení. Objednatel bude hradit potřebné režijní náklady z vlastních prostředků (například spotřeba energií, poplatky za pevné telefonní linky, mobilní hovory mimo VPN Objednatele). Parkovací místo ve dvoře EÚ bude k dispozici jen pro urgentní příjezd.

3. Vybavení pro Poskytovatele

Objednatel poskytne Poskytovateli následující vybavení:

- a. počet pevných telefonních linek dle počtu pracovníků Poskytovatele (jedná se o běžné pevné telefonní přístroje užívané Objednatelem), Poskytovatel souhlasí s možností monitorování využití kapacit Objednatelem za účelem zneužívání těchto kapacit,
- b. počet datových linek potřebný k plnění smluvního vztahu s možností přístupu na internet, Poskytovatel souhlasí s možností monitorování využití kapacit Objednatelem za účelem zneužívání těchto kapacit,
- c. přístup k programovému vybavení, instalačním médiím, produktovým klíčům, specializovaným aplikacím (konzole specializovaného programového vybavení a monitorovacímu programovému vybavení) a dokumentaci využívaného Objednatelem,
- d. bezkontaktní přístupové karty do objektů Objednatele s podporou technologie SmartCard pro ověření pracovníků do sítě Objednatele označené názvem Objednatele, Poskytovatele, jménem a fotografií pracovníka,

4. Požadované vybavení Poskytovatele

Poskytovatel zajišťuje pro své potřeby následující vybavení:

- a. pro své pracovníky zajišťuje vybavení výpočetní technikou vhodnou pro zajištění potřebné činnosti),
- b. pro své pracovníky zajišťuje adekvátní programové vybavení, Poskytovatel se zavazuje dbát na legálnost a čistotu používaného programového vybavení u svých pracovníků,
- c. veškeré nářadí (šroubováky různých tvarů a rozměrů, klíče, kleště atd.), kabelové testery, testery zdrojů, IDE-SATA-USB převodníky, USB HUBy, paměťové karty, přenosné flash paměti, externí disky, pájky, digitální fotoaparát pro dokumentační činnost,
- d. provozní materiál pro vnitřní potřeby Poskytovatele (např. papír, tužky, kalkulačka, polepky, lepicí pásky, nůžky, obálky, CD, DVD atd.),
- e. vozidlo pro potřeby přepravy materiálu, náhradních dílů, odpadu, převoz pracovníků Poskytovatele apod.

5. Zajištění součinnosti s ostatními odbory EÚ

Objednatel zajistí pro Poskytovatele:

- a. povolení ke vstupu do budov v souladu s požadavky na outsourcing,
- b. navázání vztahů na stávající organizační strukturu Objednatele.

6. Náhradní díly

Cenu za náhradní díly uhradí Objednatel, pokud jejich výměna je součástí odstranění vady systému nebo řešení požadavku Objednatele a pokud nebyla způsobena vlastní činností Poskytovatele (např. důsledek chybně provedené zásahu apod.).

Požizování náhradních dílů je nutné konzultovat s Objednatelem. Mimo režim otevřeného výběrového řízení se mohou pořídit jen náhradní díly k urgentnímu odstranění závady.

7. Vztahy Poskytovatele k třetím stranám

Poskytovatel zajistí součinnost s třetími stranami v souladu s platnými podmínkami vztahu mezi Objednatelem a třetí stranou.