

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍ PODPORY

I. Smluvní strany

Česká republika - Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje

Sídlo: Výškovická 40, 700 30 Ostrava-Zábřeh

Zastoupený: brig. gen. Ing. Radimem Kuchařem, ředitelem HZS Moravskoslezského kraje

IČO: 70884561; DIČ: CZ70884561 (není plátcem DPH)

Bankovní spojení: ČNB Ostrava, číslo účtu: 1933881/0710

(dále jen „objednatel“)

a

VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.

Sídlo: Cihelní 1575/14, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

IČO: 28606582

DIČ: CZ28606582

Zastoupená:  místopředseda představenstva
len představenstva

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č. účtu: 4312807389/0800

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě odd. B vl. 4229

(dále jen „poskytovatel“)

Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje				
EVIDENCE SMLOUV				
HMSK	SML	408	2024	
		poř. číslo	rok	dobu plnění
Ev. číslo v SSD:				

II. Základní ustanovení

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

III. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje provést pro objednatele na svůj náklad a nebezpečí, řádně, včas a ve sjednané kvalitě plnění specifikované v odst. 2 tohoto článku. Objednatel se touto smlouvou zavazuje řádně a včas provedené plnění převzít a zaplatit poskytovateli sjednanou cenu.
2. Specifikace předmětu smlouvy: **zajištění servisu a podpory HW a aplikačního software (ASW) Integrovaného bezpečnostního centra Moravskoslezského kraje na dobu 3 let v rozsahu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy** (dále také jen „plnění“).
3. Předmětem plnění veřejné zakázky je také zajištění servisu a podpory pro software, který je autorským dílem dodavatelů, a proto je nutné dodržovat ochranu autorských práv k dílu. Z tohoto důvodu je v uvedených případech nutné spolupracovat s autory příslušných software. V položkovém rozpočtu v příloze č. 2 této smlouvy je u příslušných položek

uveden konkrétní dodavatel, který je autorem software a který musí být v roli dodavatele nebo poddodavatele této položky.

4. Smluvní strany prohlašují, že předmět smlouvy není plněním nemožným a že tuto smlouvu uzavřely po pečlivém zvážení všech možných důsledků.
5. Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka poskytovatele ze dne 1.7.2024, která byla na základě zadávacího řízení č. 89/2024/OŘ vybrána jako nejvýhodnější.

IV. Místo plnění

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

V. Čas plnění

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat podporu v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou ihned po nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to ode dne nabytí účinnosti smlouvy na 3 roky.
3. Smluvní strany mohou ukončit tuto smlouvu písemnou dohodou.
4. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah i bez uvedení důvodu, a to písemnou výpovědí s šestiměsíční výpovědní dobou, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

VI. Cena plnění

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

Cena bez DPH	983 000,00 Kč
DPH 21 %	206 430,00 Kč
Cena včetně DPH	1 189 430,00 Kč

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

Cena bez DPH	1 700,00 Kč
DPH 21 %	357,00 Kč
Cena včetně DPH	2 057,00 Kč

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

VII. Platební podmínky

1. Zálohy nejsou sjednány.
2. Podkladem pro úhradu ceny dodaného plnění budou dílčí faktury, které budou mít náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti stanovené obecně závaznými právními předpisy (dále jen „dílčí faktury“). Objednatel tímto souhlasí s použitím daňových dokladů v elektronické podobě.
3. Jednotlivé dílčí faktury musí kromě zákonem stanovených náležitostí obsahovat také:
 - a) označení smlouvy a datum jejího uzavření
 - b) označení banky a čísla účtu, na který musí být zaplacen
 - c) kontaktní údaje poskytovatele pro záležitosti fakturace
 - d) součástí faktury musí být dodací list, předávací protokol nebo jiný obdobný doklad včetně soupisu provedených prací, podepsaný zástupci obou smluvních stran, potvrzující, že plnění bylo řádně provedeno.
4. Dílčí faktury budou poskytovatelem vystavovány v souladu s čl. VI. odst. 3 a 4 této smlouvy.
5. Lhůta splatnosti všech dílčích faktur činí 21 kalendářních dnů od jejich doručení objednateli. Stejná lhůta splatnosti platí pro smluvní strany i při úhradě jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.).
6. Poskytovatel je povinen doručit dílčí faktury objednateli vždy nejpozději do 15. 12. kalendářního roku, v němž proběhlo dané dílčí plnění.
7. Faktura v listinné podobě musí být doručena na adresu objednatele na ul. Výškovická 40, 700 30 Ostrava-Zábřeh, a faktura v elektronické podobě musí být doručena na e-mailovou adresu: msk.uctarna@hzscr.cz. Poskytovatel je přitom povinen zvolit pouze jednu z uvedených forem faktury včetně příslušného způsobu jejího doručení.
8. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena, DPH, nebo budou-li vyúčtovány práce, které poskytovatel neprovedl, je objednatel oprávněn bez zaplacení fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy. Ve vrácené fakturě vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
9. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena vždy na účet uvedený ve fakturě bez ohledu na číslo účtu uvedené v článku I. této smlouvy.
10. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
11. Pokud objednatel uplatní nárok na odstranění vady plnění ve lhůtě splatnosti faktury, není objednatel povinen až do odstranění vady uhradit cenu plnění. Okamžikem odstranění vady začne běžet nová lhůta splatnosti faktury.

VIII. Realizace plnění

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat plnění podle této smlouvy svým jménem a na vlastní zodpovědnost. V případě, že realizaci plnění nebo jeho části pověří jinou osobu, má poskytovatel odpovědnost, jako by plnění provedl sám.
2. Poskytovatel je při realizaci plnění povinen postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny.
3. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k realizaci plnění podle této smlouvy.

4. V případě nevhodných pokynů objednatele nebo v případě nevhodné povahy věci, kterou objednatel k realizaci plnění poskytovateli předal, je poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů nebo věcí objednatele písemně upozornit. Neupozorní-li poskytovatel tímto způsobem objednatele, odpovídá poskytovatel za vady plnění tímto způsobené a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů objednatele nebo věcí objednateli a/nebo poskytovateli a/nebo třetím osobám vznikly. Pokud objednatel i přes upozornění trvá na realizaci plnění podle zřejmě nevhodného pokynu nebo s použitím zřejmě nevhodné věci, může poskytovatel od smlouvy odstoupit.
5. Poskytovatel se zavazuje neprovádět takové zásahy do servisovaných technologií IBC, které by způsobily problémy v provozu informačních systémů jednotlivých složek, jejich aplikací nebo služeb. Poskytovatel je povinen toto zajistit ve stejném rozsahu i u svých poddodavatelů. Pokud bude nutné takový zásah provést, poskytovatel se zavazuje tento zásah předem konzultovat s pracovníky dotčených subjektů a zajistit jejich potřebnou součinnost. Poskytovatel se zavazuje uhradit náklady spojené s konzultací a zajištěním potřebné součinnosti. V případě nedodržení tohoto závazku je poskytovatel povinen uhradit veškeré náklady spojené s odstraňováním vzniklých problémů.
6. Komunikace smluvních stran týkající se realizace plnění podle této smlouvy, včetně nahlašování vad dle přílohy č. 1 této smlouvy (Technická specifikace, kapitola Definice SLA pro kategorizaci vad v rozpisu položek pro zajištění systémové a servisní podpory), bude probíhat prostřednictvím následujících kontaktních osob a dohledového centra:
 - za poskytovatele: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]
 - dohledové centrum: [REDACTED]
 - za objednatele: [REDACTED]Smluvní strany jsou oprávněny změnit kontaktní osoby, jsou však povinny oznámit jakoukoli změnu kontaktu druhé smluvní straně.

IX. Podstatné porušení smlouvy

Smluvní strany pokládají za podstatné porušení této smlouvy zejména:

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

X. Vady a záruky

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

XI. Sankční ujednání

1. Poskytovatel je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč za každý jednotlivý případ a zároveň je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 20 000

Kč za každý další započatý den nedodržení lhůty pro reakci na oznámení vady, lhůty pro překlenutí vady nebo lhůty pro odstranění vady při řešení incidentů, uvedené v podmínkách podpory v příloze č. 1 této smlouvy.

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

XIV. Odstoupení od smlouvy

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

XV. Ochrana informací a bezpečnost

1. Poskytovatel se zavazuje, že jakékoliv informace, které se dověděl v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, neposkytne bez předchozího písemného souhlasu třetím osobám ani je nepoužije v rozporu s účelem této smlouvy, ledaže se jedná o informace, které jsou veřejně přístupné nebo o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na plnění dle této smlouvy, odpovídá poskytovatel, jako by povinnost porušil sám. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této smlouvy.
2. Poskytovatel prohlašuje, že osoby, které pověří k zajišťování servisní podpory, seznámí s Nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a souvisejícími právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů (dále jen „Nařízení (EU) 2016/679“).

3. Poskytovatel je povinen zabezpečit, aby osoby, které pověří k zajišťování servisní podpory, mlčely o všech údajích a informacích, které jim v souvislosti se zajišťováním servisní podpory byly zpřístupněny nebo o nichž se dozvěděly.
4. Poskytovatel je odpovědný za škodu, která objednateli v rámci zajišťování servisní podpory vznikne porušením Nařízení (EU) 2016/679, a to včetně náhrady pokut, které by mohly být v této souvislosti objednateli uloženy. Tím však není dotčena vlastní odpovědnost poskytovatele za porušení Nařízení (EU) 2016/679.
5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle této smlouvy v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoKB“) a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), (dále jen „VoKB“) a s opatřeními, která na jejich základě přijmou k tomu oprávněné orgány veřejné moci, a to včetně opatření, která mají pouze doporučující charakter.
6. Poskytovatel je povinen zajistit dostatečnou bezpečnost provozovaných aktiv a souvisejících dat v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ZoKB, VoKB a dalšími závaznými akty vydanými orgány veřejné moci (Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost či jiného správního orgánu).
7. Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby objednatel řádně naplňoval právní povinnosti stanovené ZoKB a VoKB. Jestliže poskytovatel při plnění této smlouvy zjistí rozpor postupů objednatele se ZoKB nebo VoKB, je povinen takový rozpor objednateli neprodleně ohlásit a poskytnout objednateli součinnost k jeho odstranění.
8. Smluvní strany se zavazují v průběhu plnění této smlouvy vzájemně komunikovat za účelem dosažení požadované úrovně bezpečnosti. V případě ohrožení anebo porušení kybernetické bezpečnosti, zejména v případě výskytu kybernetické bezpečnostní události anebo incidentu, jsou smluvní strany povinny ihned po zjištění takových skutečností hlásit jejich výskyt druhé smluvní straně a společně podnikat potřebné kroky k zajištění obnovení požadované úrovně bezpečnosti.

XVI. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací smlouvy budou řešeny nejprve smírnou cestou – dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou spory řešeny v soudním řízení před příslušnými obecnými soudy České republiky.
2. Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu objednatele oprávněn postoupit tuto smlouvu, její část nebo práva a povinnosti z této smlouvy třetí osobě.
3. Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve smlouvě včetně ceny plnění.
4. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
5. Pro případ, že ustanovení této smlouvy oddělitelné od ostatního obsahu se stane neúčinným nebo neplatným, smluvní strany se zavazují bez zbytečných odkladů nahradit takové ustanovení novým. Případná neplatnost některého z takovýchto ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení.
6. Tato smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, přičemž smluvní strany

souhlasí s jejím uveřejněním v plném rozsahu. Uveřejnění této smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.

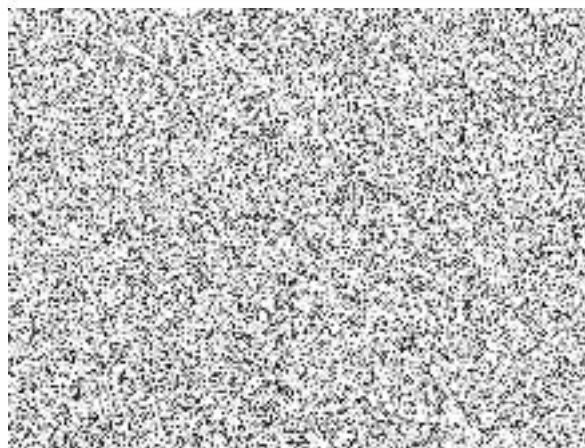
7. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Osobní údaje uvedené v této smlouvě budou použity pouze pro účely plnění této smlouvy a při uveřejnění smlouvy budou anonymizovány.
8. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
9. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání, nebyla uzavřena v tísní ani za jednostranně nevýhodných podmínek a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě. Smluvní strana podepisující tuto smlouvu jako druhá v pořadí je povinna prokazatelně doručit podepsanou smlouvu druhé smluvní straně.
10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
Příloha č. 1 – podmínky poskytování podpory
Příloha č. 2 – položkový rozpočet

Ostrava dne

Ostrava dne



...
za objednatele
brig. gen. Ing. Radim Kuchař
ředitel
HZS Moravskoslezského kraje



člen představenstva
VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a. s.

Technická specifikace k VZ na zajištění servisní podpory provozního souboru PS04 IBC na dobu 3 let (předpoklad zahájení plnění od 08/2024)

Z důvodu zajištění kontinuity provozu a zachování úrovně poskytovaných služeb v rámci provozního souboru PS04 - Technologie provozu Integrovaného bezpečnostního centra Moravskoslezského kraje (dále jen „IBC“) je požadováno prostřednictvím smlouvy o servisní podpoře v dalším období zajistit veškeré podmínky pro provoz technologií a informačních systémů IBC (hardware a aplikačního software), které jsou součástí tohoto provozního souboru. Jedná se zejména o zabezpečení technologií a služeb složkám integrovaného záchranného systému (dále jen „IZS“) pro podporu příjmu tísňových volání TiV15x a TCTV112 a pro podporu operačního řízení v rámci řešení mimořádných událostí. Dále je požadováno zabezpečení zázemí pro fungování řídicího a koordinačního centra IZS a krizových orgánů na území Moravskoslezského kraje. Provozní soubor PS04 se skládá z více než 2500 technických zařízení s pravidelnou provozní údržbou, kdy je nutno u velké části zařízení a systémů zabezpečit kontinuální servisní podporu.

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

Požadovaný rozsah služeb technologie PS04:

Služby v prioritě 1

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

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

Služby v prioritě 2

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

- konzultace k monitoringu (CA Spectrum)
- profylaktické prohlídky síťové infrastruktury
- správa datového prostoru

- správa IP telefonie

Rozsah služeb jednotlivých částí:

Datová infrastruktura

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

Jádro systému

- kontrola zálohovacích procesů, asistence při testování obnovy dat
- kontrola stavu virtualizační infrastruktury, výkon, logy
- kontrola stavu systému (Windows, Linux), výkon, logy
- kontrola úloh zálohování

Dispečerské pracovní stanice

- kontrola logů
- kontrola systémových logů

Systém záznamu hlasových komunikací - ReDat

- kontrola logů a stavu zálohovacích systémů
- kontrola replikace záznamů Kontrola replikace záznamů
- kontrola funkcionality kontinuálního záznamu ISDN30

Databáze Oracle

- kontrola zabezpečení
kontrola bezpečnostních záplat, kontrola porušení bezpečnostní politiky, kontrola auditního souboru
- správa datového prostoru
kontrola zaplněnosti tablespace a datafile, řešení nečekaných problémů se zaplněním prostoru defragmentace datového prostoru
- implementace opravných balíčků v případě problémů s databází, které toto budou vyžadovat
- kontrola a správa archivace a obnovy
řešení problémů s nedokončenými archivy a exporty, odstranění nepotřebných záloh synchronizace s informacemi RMANu
- kontrola a správa logu
kontrola logu na výskyt chyb ORA-, správa nepotřebných logů (jedná se především o logy všech listenerů a logy databázových a ASM instancí)
- ladění databáze a sledování výkonnosti
sledování výkonnosti databáze, periodické reporty pro srovnání výkonnosti

Clusterware a ASM

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

IP telefonie

správa telefonního prostředí IBC:

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

Data v databázi Oracle

- sledování délky a náročnosti SQL dotazů
- sledování zaplnění tablespace

- pravidelný odsyp tabulek

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

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

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

Vada v kategorii A - vysoce naléhavé

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

Vada v kategorii B - středně naléhavé

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

Vada v kategorii C - málo naléhavé

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

Pro nahlášení vady dodavateli, potvrzení reakce ze strany dodavatele a pro další komunikaci při řešení nahlášené vady budou využity kontakty uvedené ve smlouvě v článku VIII., odst. 6.

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

Řešení incidentů v režimu výkazu práce v hodinové sazbě pro každý incident zvlášť. Hodinovou sazbu musí dodavatel v nabídce uvést v příloze č. 2 smlouvy na záložce celkových nákladů.

Sumární kalkulace celkových nákladů

Viz příloha č. 2 smlouvy – celkové náklady

Sumární kalkulace maintenance pro zajištění systémové a servisní podpory

Viz příloha č. 2 smlouvy – maintenance

Rozpis jednotlivých položek maintenance pro zajištění systémové a servisní podpory

Viz příloha č. 2 smlouvy – položky

Položky označené v posledním sloupci „Mandatorní dodavatel“ jsou autorským dílem uvedeného dodavatele, VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s., IČO: 28606582, KOMCENTRA s.r.o., IČO: 41186991 nebo RETIA a.s., IČO: 25251929. Pro plnění veřejné zakázky je nezbytné pro tyto položky zajistit participaci těchto dodavatelů, kteří musí být v roli dodavatele nebo poddodavatele této položky.

Příloha č. 2 – položkový rozpočet

Položky

	Název položky	Kategorie vad	Změny/Poznámky	Maintenance v Kč bez DPH / 1. rok	Maintenance v Kč bez DPH / 2. rok	Maintenance v Kč bez DPH / 3. rok	Náklady na servisní sklad či pozáruční maintenance v Kč bez DPH / 1. rok	Náklady na servisní sklad či pozáruční maintenance v Kč bez DPH / 2. rok	Náklady na servisní sklad či pozáruční maintenance v Kč bez DPH / 3. rok	Mandatorní dodavatel (autorská práva na SW)
Díl: 1	Dispečerské pracoviště (součet za celý díl 1)	C, B		1 800 325,00 Kč	1 800 325,00 Kč	1 800 325,00 Kč	293 877,00 Kč	293 877,00 Kč	293 877,00 Kč	
1.1.	Pracovní stanice pro dispečerská pracoviště									
1.2.	Pevné telefony CISCO									
1.2.	Systém ovládání audiofonie									
1.3.	Kabeláž									
1.4.	Ostatní vybavení									
1.4.1.	Výstroj dispečerského stolu silová (ele. jistič)	C					16 713,00 Kč	16 713,00 Kč	16 713,00 Kč	
1.4.2.	Výstroj dispečerského stolu nízkofrekvenční pro PČR vč. zesilovače (audiotechnika, repro, usb porty, ...)	C					16 713,00 Kč	16 713,00 Kč	16 713,00 Kč	
1.5.	Aplikační software									
1.5.1.	Touchscreen (mimo aplikace PČR) - prezentační vrstva	B					139 275,00 Kč	139 275,00 Kč	139 275,00 Kč	VÍTKOVICE IT SOLUTIONS
1.5.2.	Specifické aplikace/služby pro systém PČR/IBC odlišné od celostátního standardu IOS "JITKA"	B		1 800 325,00 Kč	1 800 325,00 Kč	1 800 325,00 Kč				Komcentra
1.5.3.	Aktualizace OS WIN (za předpokladu WSUS) všech disp. pracovišť a systémů instalovaných VÍTKOVICE IT SOLUTIONSem						121 176,00 Kč	121 176,00 Kč	121 176,00 Kč	

Díl: 2	Operační pracoviště (součet za celý díl 2)	B,C		0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	266 023,00 Kč	266 023,00 Kč	266 023,00 Kč	
2.1.	Prostory operačních středisek									
2.2.	Systém ovládání audiofonie									
2.3.	Pevné telefony Cisco									
2.3.	Kabeláž									
2.4.	Ostatní vybavení									
2.4.1.	Výstroj operačního stolu silová (ele. jistič)	C					13 928,00 Kč	13 928,00 Kč	13 928,00 Kč	
2.5.	Aplikační software									
2.5.1.	Touchscreen (mimo PČR) - prezentační vrstva	B					130 919,00 Kč	130 919,00 Kč	130 919,00 Kč	VÍTKOVICE IT SOLUTIONS
2.5.2.	Aktualizace OS WIN (za předpokladu WSUS) všech operačních pracovišť a systémů instalovaných VÍTKOVICE IT SOLUTIONSem		12 MD za rok				121 176,00 Kč	121 176,00 Kč	121 176,00 Kč	VÍTKOVICE IT SOLUTIONS
Díl: 3	Aktivní prvky sítě (součet za celý díl 3)	A,B		230 000,00 Kč	0,00 Kč	69 237,00 Kč	0,00 Kč	134 710,00 Kč	134 709,00 Kč	
3.1.	Datová komunikační technologie: přepínače LAN – přístupová vrstva									
3.1.1.	2x Cisco Catalyst 4510RE-S8+96V+	A	od 1.7.2024 do 31.10.2025 - CISCO od 1.11.2025 do 30.6.2027 - VÍTKOVICE IT SOLUTIONS	230 000,00 Kč				134 710,00 Kč	134 709,00 Kč	
3.2.	Datová komunikační technologie: přepínače LAN – distribuční/core vrstva									
3.2.1.	Cisco Catalyst 9410R-96U-BNDL-A	A	od 1.9.2026 do 30.6.2027			69 237,00 Kč				
Díl: 4	Firewally (součet za celý díl 4)	A,B,C		265 185,00 Kč	265 185,00 Kč	503 919,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	

4.1.	Přepínače LAN/WAN pro DMZ								
4.1.1.	2x Cisco Catalyst 9200L-24T-4X-A	A	od 1.8.2026 do 30.6.2027			11 409,00 Kč			
4.2.	Firewally pro VPN/SSL přístup								
4.2.1.	2x Cisco Firepower 2110 NGFW	B	od 1.7.2024 do 30.6.2027	39 462,00 Kč	39 462,00 Kč	39 462,00 Kč			
4.2.2.	FP 2110 SSL VPN 50 User License	B	od 1.7.2024 do 30.6.2027	5 173,00 Kč	5 173,00 Kč	5 173,00 Kč			
4.3.	Firewally pro ochranu externích komunikací ICT								
4.3.1.	2x Cisco FPR1150-NGFW-K9	B	od 1.8.2026 do 30.6.2027			39 351,00 Kč			
4.3.2.	2x Cisco FPR2130-NGFW-K9	B	od 1.8.2026 do 30.6.2027			90 594,00 Kč			
4.3.3.	2x Cisco FMC1600-K9	B	od 1.8.2026 do 30.6.2027			97 380,00 Kč			
4.4.	Systém pro monitoring a analýzu událostí								
4.4.1.	DELL PowerEdge R350 Server (Greycortex Sonda) + VM Appliance (Greycortex Kolektor)			220 550,00 Kč	220 550,00 Kč	220 550,00 Kč			
4.5.	Přístupový server								
Díl: 6	Jádro systému + racky (součet za celý díl 6)	A,B,C		0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	1 340 184,00 Kč	1 340 184,00 Kč	1 340 184,00 Kč
6.1.	Servery virtualizačního prostředí								
6.2.	Databázové servery								
6.2.2.	Podpora ke konfiguraci OS Linux		36 MD za rok				361 092,00 Kč	361 092,00 Kč	361 092,00 Kč
6.2.3.	Podpora ke konfiguraci Oracle (kontrolou logů, databází, záloh a výsledků různých scriptů, instalace patchů)		28 MD za rok				281 916,00 Kč	281 916,00 Kč	281 916,00 Kč

6.3.	Ostatní servery									
6.4.	Zálohování dat									
6.4.2.	DELL PowerEdge R750 Server + NAKIVO Backup & Replication Enterprise SW pro 24 socketů - podpora ke správě, konfiguraci a aktualizaci		8 MD za rok				97 176,00 Kč	97 176,00 Kč	97 176,00 Kč	
6.5.	Storage a SAN									
6.6.	Integrační aplikační vrstva									
6.6.1.	ICF – IBC Communication Framework	A					150 000,00 Kč	150 000,00 Kč	150 000,00 Kč	VÍTKOVICE IT SOLUTIONS
6.6.2.	VSS – Vrstva společných služeb	A					150 000,00 Kč	150 000,00 Kč	150 000,00 Kč	VÍTKOVICE IT SOLUTIONS
6.6.3.	IBC ExtSys Integrátor + adaptéry	A					150 000,00 Kč	150 000,00 Kč	150 000,00 Kč	VÍTKOVICE IT SOLUTIONS
6.6.4.	Dispečerský systém dohledu technologických signálů	B					150 000,00 Kč	150 000,00 Kč	150 000,00 Kč	VÍTKOVICE IT SOLUTIONS
Díl: 7	Správa a dohled (součet za celý díl 7)	B,C		0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	274 524,00 Kč	274 524,00 Kč	274 524,00 Kč	
7.1.	Servery									
7.2.	Monitorovací systém a ServiceDesk									
7.2.1.	Podpora k monitoringu (konzultace, konfigurační práce, performance měření a analýzy)		27 MD za rok				274 524,00 Kč	274 524,00 Kč	274 524,00 Kč	
Díl: 11	Záznamové zařízení (součet za celý díl 13)	B,C		1 042 564,00 Kč	922 564,00 Kč	922 564,00 Kč	640 388,00 Kč	760 388,00 Kč	700 388,00 Kč	
11.1.	Záznam a přehrávání komunikace									
11.1.1.	ReDat3 Záznamové zařízení včetně licencí pro záznam 117 RDST + 99 IP tel. (vč 2104 + 2105)	B	L1+L2 support s případnou výměnou	770 325,00 Kč	770 325,00 Kč	770 325,00 Kč	437 909,00 Kč	437 910,00 Kč	437 911,00 Kč	RETIA

11.1.2.	ReDat eXperience včetně licencí pro záznam 117 RDST + 99 IP tel. (vč 359 + 360)	B	vadného dílu na místě s využitím dedikovaného ReDAT3 vč 2463 2025 - podpora na nejnovější verzi 2x REX							
11.1.3.	Převodník I2C	C					52 479,00 Kč	52 479,00 Kč	52 479,00 Kč	
11.1.4.	Virtuální záznam	B					145 599,00 Kč	145 599,00 Kč	145 599,00 Kč	VÍTKOVICE IT SOLUTIONS
11.1.5.	Kontinuální záznam ISDN30		instalace 2024 - služba	272 239,00 Kč	152 239,00 Kč	152 239,00 Kč				RETIA
Celkem (součet za všechny díly)				3 338 074,00	2 988 074,00	3 296 045,00	2 810 595,00	2 945 306,00	2 945 306,00	

Celkem (součet za všechny díly)				18 323 400,00						
---------------------------------	--	--	--	---------------	--	--	--	--	--	--

Oblast	Cena v Kč bez DPH / 1. ROK	Cena v Kč vč. DPH / 1. ROK	Cena v Kč bez DPH / 2. ROK	Cena v Kč vč. DPH / 2. ROK	Cena v Kč bez DPH / 3. ROK	Cena v Kč vč. DPH / 3. ROK	Cena v Kč bez DPH / 3 ROKY	Cena v Kč vč. DPH / 3 ROKY
Příjem incidentů na dohledovém centru dodavatele denně v režimu 7x24 úrovně podpory L1	1 512 000,00	1 829 520,00	1 512 000,00	1 829 520,00	1 512 000,00	1 829 520,00	4 536 000,00	5 488 560,00
Pohotovost specialistů a řešení incidentů + součinnost při řešení incidentů tzn. zajištění zastupitelných 8 specializovaných osob L2 a 3 osob L3 v oblastech: ○ Datová infrastruktura, ○ Jádro systému, ○ Dispečerské pracovní stanice, ○ záznam hlasu, ○ databáze oracle, ○ clusterware a ASM, ○ IP telefonie, ○ Aplikační software ICF, společná vrstva služeb)	3 628 800,00	4 390 848,00	3 628 800,00	4 390 848,00	3 628 800,00	4 390 848,00	10 886 400,00	13 172 544,00
Konzultační činnost - 192 hodin	326 400,00	394 944,00	326 400,00	394 944,00	326 400,00	394 944,00	979 200,00	1 184 832,00
Systémové a servisní služby dle požadavku zadavatele - 130 hodin	221 000,00	267 410,00	221 000,00	267 410,00	221 000,00	267 410,00	663 000,00	802 230,00
Maintenance pro zajištění systémové a servisní podpory	6 148 669,00	7 439 889,49	5 933 380,00	7 179 389,80	6 241 351,00	7 552 034,71	18 323 400,00	22 171 314,00
Cena celkem	11 836 869,00	14 322 611,49	11 621 580,00	14 062 111,80	11 929 551,00	14 434 756,71	35 388 000,00	42 819 480,00