

Příloha č. 1 - Technická specifikace dodávky zboží včetně nabídky prodávajícího

1. Požadavky na dodávku hardware (HW):

Kompatibilita	- Servery a jejich provozní software bude plně kompatibilní s IT infrastrukturou kupujícího
HW řešení:	<ul style="list-style-type: none"> - HA řešení (2x server + storage) - Řešení bude koncipováno jako 2 identické fyzické servery, kdy na každém z HW serverů poběží 5 virtuálních serverů (tj. databázový produkční a záložní, aplikační produkční a záložní a reverzní proxy server) - Bude se jednat o tzv. HA řešení v pasivním módu, kdy jeden server je připraven jako živá záloha a v případě HW výpadku primárního serveru převezme jeho funkci automaticky - Datové uložení bude sdílené pro oba dva servery a s pomocí technologie RAID bude zajištěna bezpečnost a dostupnost dat při výpadku serveru
Počet HW serverů:	2 servery identické konfigurace
Rozměry řešení:	Celková výška řešení (šasi) maximálně 6U v racku
CPU:	2x CPU; 8 jader v 1 CPU; 3,2GHz a vyšší frekvence
RAM:	256 GB (8 x 32GB); minimálně 1600MHz DDR4 (rozšiřitelná na minimálně 512 GB)
Podpora virtualizace:	VMware vSphere 5.5 a vyšší
Napájení:	Redundantní síťové napájení
Síť:	Možnost připojení dvouportové 1GbE síťové karty
Dostupnost (zabezpečení redundance):	<ul style="list-style-type: none"> - Pevné disky připojitelné za provozu - Redundantní napájení připojitelné za provozu - Redundantní ventilátory připojitelné za provozu - Typ operačních pamětí ECC
Další požadavky:	<ul style="list-style-type: none"> - RAID5 controller (součástí serveru nebo jako rozšíření přes PCIE) - Zařízení bude splňovat „Green ICT“ standardy
Diskový subsystém:	<ul style="list-style-type: none"> - Integrovaný v šasi - Minimálně 16 pozic pro 2,5" disky - 600GB SAS 15000 RPM disky - RAID5 - Osazení disků s ohledem na minimální využitelnou kapacitu diskového pole – 6 TB a možnou rozšiřitelnost využitelné kapacity diskového pole na 10 TB - Rozšíření kapacity diskového pole bude možné bez nutnosti měnit již osazené disky (řešení bude mít k dispozici volné diskové sloty)

Další komponenty hardwaru nezbytného pro provoz serveru v rámci své nabídky navrhne a ocení prodávající. Jedná se zejména o komponenty konstrukčního provedení, diskové řadiče, flash/USB Drive, optické mechaniky, síťové rozhraní, interface, funkce BIOS a další.

2. Požadavky na virtualizaci a HW distribuci HW řešení:

V rámci zajištění HA (high availability) řešení s vysokou dostupností bude na HW nainstalována virtualizační platforma (SW), který má dané funkcionality v sobě obsaženy a umožní v případě výpadku jednoho HW serveru automatické přesměrování na záložní servery. Na tuto virtualizační platformu budou nainstalovány virtuální servery, které umožní provozovat prostředí, aplikace a RDBMS.

Virtualizační platforma bude vhodná pro koncept HA řešení, která umožní v případě výpadku jednoho HW serveru automatické přesměrování na záložní servery. Základem virtualizační platformy bude řešení VMWare.

Aplikační servery:	
CPU:	4 jádra
RAM:	≈ 128 GB
SW:	OS, webový server
Databázové servery:	
CPU:	Všechna využitelná jádra CPU mimo alokovaná na aplikační servery
RAM:	≈ 128 GB
SW:	OS, RDBMS
Reverzní proxy server:	
CPU:	Minimální možné CPU nároky na provoz reverzní proxy
RAM:	Minimální možné RAM nároky na provoz reverzní proxy
SW:	OS

V rámci tohoto řešení bude poskytnuta licence VMWare v rozsahu nutném pro celé serverové řešení.

3. Požadavky na nastavení oddílů využitelné kapacity diskového pole:

Aplikační servery	
Systémový oddíl	100 GB
Aplikační oddíl	1500 GB
Databázové servery:	
Systémový oddíl	100 GB
Oddíl souborů a souborových databází GIS	2000 GB
Oddíl databází RDBMS	2300 GB

4. Požadavky na OS a RDBMS:

OS:	Windows Server 2016 pro aplikační a databázové servery a reverzní proxy server
RDBMS:	Microsoft SQL Server 2016 Standard (plné licencování všech jader fyzických serverů)

V rámci tohoto řešení budou poskytnuty licence na OS a RDBMS v potřebném počtu.

5. Požadavky na technickou podporu, služby a záruku:

Prodávající bude zajišťovat podporu pro dodané serverové řešení, a to do 31. 12. 2023 v následujícím rozsahu:

- Služby podpory budou v rozsahu řešení problémů na úrovni HW, OS, RDBMS a virtualizační platformy, které se vyskytnou při provozu serveru
- Kupující bude moci prostřednictvím oprávněných osob uvedených ve smlouvě žádat o pomoc telefonicky nebo e-mailem (telefonická technická podpora a komplexní online podpora)
- Reakční doba: Problém bude řešen bez zbytečného odkladu, nejdéle do 4 hodin od doručení žádosti v případě kritické závady
- Servis u objednatele do druhého pracovního dne
- Záruční doba na všechny HW komponenty bude min. 3 roky
- Další podmínky na technickou podporu jsou řešeny ve smlouvě a v příloze č. 3

Podpora bude poskytována ode dne předání a převzetí serverů do 31. 12. 2023. Platby za podporu budou realizovány ročně (po částech – tj. nebudou proplaceny po dodání zboží).

6. Požadavky na technickou dokumentaci

Technická dokumentace bude obsahovat minimálně:

- popis dodaného řešení
 - HW komponenty a nastavení HW distribuce
 - schémata infrastruktury řešení z pohledu HW, virtualizace apod.
 - popis konfigurace SW
 - popis nastavení diskových oddílů a RAID5
- výsledky pilotního provozu a testování

Technická dokumentace bude odevzdána formou výtisku ve dvou pare a elektronicky na CD společně s manuály.

7. Požadavky na rozsah školení

Prodávající seznámí odpovědné zaměstnance kontaktní osoby (společnosti Metropolnet, a.s.) a odpovědné zaměstnance objednatele s obsluhou a nastavením hardware i software serverového řešení.

8. Požadavky na časový harmonogram realizace zakázky

Prodávající předá kupujícímu kompletní a funkční serverové řešení ve smyslu dodávky HW komponent, instalace a konfigurace OS, RDBMS a virtualizace dle požadavků do 15. 03. 2018.

Realizace zakázky bude rozdělena do tří fází:

- Dodávka HW komponent a SW licencí bude realizována do 31. 01. 2018
- Implementace serverů, instalace a konfigurace SW bude dokončena 14. 02. 2018.
- Pilotní provoz, testování serverového řešení a zaškolení personálu proběhne do 15. 03. 2018.

9. Vzorové řešení zakázky

Zadavatel zde uvádí pouze vzorovou konfiguraci serverů a služeb:

Specifikace serveru HA

PowerEdge M630 Blade Server
Množství 2
Komponent

1 PowerEdge M630 Motherboard MLK
1 Intel Xeon E5-2667 v4 3.2GHz,25M Cache,9.60GT/s QPI,Turbo,HT,8C/16T (135W) Max Mem 2400MHz
1 Intel Xeon E5-2667 v4 3.2GHz,25M Cache,9.60GT/s QPI,Turbo,HT,8C/16T (135W) Max Mem 2400MHz
1 PCIE mezz card
1 Internal Dual SD Module
1 MOD,INFO,ORD-ENTRY,2400,RDIMMS
1 Performance Optimized
8 32GB RDIMM, 2400MT/s, Dual Rank, x4 Data Width
1 DIMM Blanks for System with 2 Processors
1 iDRAC8 Enterprise, integrated Dell Remote Access Controller, Enterprise
1 Redundant SD Cards Enabled
2 8GB SD Card For IDSDM
1 No Hard Drive
1 H730 Controller
1 2.5" Backplane with up to 2 Hard Drives and PERC RAID Controller
1 86MM Heatsink for PowerEdge M630 Processor 1
1 86MM Heatsink for PowerEdge M630 Processor 2
1 PowerEdge Server FIPS TPM 2.0
1 Asset Tag - ProSupport (Website, barcode, Onboard MacAddress)
1 PowerEdge Blade Server Insertion Instruction Label for Handle
1 QLogic 57810-k Dual port 10Gb KR CNA Blade Network Daughter Card
1 VRTX Software Drivers for Add-in Broadcom PCI NICs
1 Driver for PowerEdge VRTX Raid card
1 VRTX Software Drivers for Add-in Intel PCI NICs
1 Driver for PowerEdge VRTX Qlogic HBA card
1 Driver for PowerEdge VRTX GPGPU card
1 86MM Processor Heatsink Shroud for PowerEdge M630
1 Diskless Configuration, PERC Controller
Softwaru
1 Standard Cooling,M630
1 Performance BIOS Settings
1 VRTX Software Drivers for Add-in Exmulex PCI NICs
1 VMware ESXi 6.5 NFI
1 OpenManage Essentials, Server Configuration Management
1 No Systems Documentation, No OpenManage DVD Kit
Služeb
1 Base Warranty
1 3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty
1 5Yr ProSupport and Next Business Day On-Site Service

Specifikace Šasi HA

PowerEdge VRTX Tower Chassis
Množství 1
Komponent

1 PowerEdge VRTX Tower Configuration for 2.5 inch Hard Drives (max 25)
1 Blade Blanking Panel
1 PowerEdge VRTX Locking Security Bezel
12 600GB 15K RPM SAS 12Gbps 2.5in Hot-plug Hard Drive
1 2GB SD Card for CMC, Includes Flex Address Plus and CMC External Storage
1 PowerEdge VRTX 2.5 HDD Single Expander for Single Controller
1 PERC H710P Internal RAID Controller 1GB NVRAM for PowerEdge VRTX
1 Chassis Management Controller Card for PowerEdge VRTX Chassis
1 Optical Driver Filler
1 PowerEdge VRTX Redundant Power Supply, 4 x 1600W, (2+2)
4 Deskside Power Cord, 220V, 1.8M (Indonesia, Laos, Pakistan, Vietnam)
1 PowerEdge VRTX 1Gb Switch Module Internal 16 ports to External 8 ports
1 PowerEdge VRTX 2.5 HDD Non-Redundant Configuration
Softwaru
1 No Systems Documentation, No OpenManage DVD Kit
1 CMC Enterprise License
Služeb
1 Base Warranty
1 3Yr Basic Warranty - Next Business Day - Minimum Warranty
1 3Yr ProSupport Plus and 4hr Mission Critical

Pokud se v této části technické specifikaci a to i jako celku vyskytnou obchodní názvy některých výrobků nebo dodávek, případně jiná označení či vyobrazení mající vztah ke konkrétnímu dodavateli, odkazy na obchodní firmy, názvy nebo jména a příjmení, specifická označení zboží a služeb, které platí pro určitou osobu, popřípadě její organizační složku za příznačné, patenty na vynálezy, užité vzory, průmyslové vzory, ochranné známky nebo označení původu, jedná se jen o specifický způsob vymezení předpokládané charakteristiky, jedná se pouze o vzorové řešení, kdy je dodavatel oprávněn navrhnout i jiná, technicky a kvalitativně nejméně srovnatelná řešení s tím, že navrhovaná řešení musí být plně kompatibilní se stávajícím HW a SW.

Příloha č. 2 - Popis stávajícího stavu HW a SW

GIS platforma Magistrátu města Ústí nad Labem (dále jen „Magistrát“) je řešena pomocí technologie společnosti ESRI, která bude nutná i pro realizaci plnění. Jedná se o serverové a desktopové produkty a nástroje platformy ArcGIS (ArcGIS Server, ArcGIS Desktop) a ArcGIS Online.

Serverové GIS technologie jsou implementovány na samostatném serveru. V současné době se jedná o jeden fyzický server, virtualizovaný na aplikační a databázový.

1. Stávající HW infrastruktura:

Server:	Rackový server Dell PowerEdge R720
CPU:	2x Intel Xeon Processor E5-2667 (Cache: 15 MB; Jádra: 6; Vlákna: 12)
RAM:	8 x 8 GB (celkově 64 GB)
Diskové pole:	9x 1 TB 7200 ot./min. 7x 0,6 TB 15000 ot./min. - Zapojení v RAID5 - Celková kapacita: 13,2 TB
SW:	OS: Windows Server Standard 2012 x64 CZ (pro 2 CPU/2 VM) Virtualizační SW: VM Ware MS SQL server 2008

Fyzický server virtualizován pomocí VMWare na 2 virtuální servery:

wmag12-app:	Aplikační server, který zajišťuje: - Vnitřní mapový portál města - Veřejné mapové aplikace města - Editační aplikace - ArcGIS for Server (mapové služby) - Uskladnění příloh k mapovým projektům (PDF, JPG, ...)
wmag12-sql:	Databázový server, kde jsou uskladněna prostorová i neprostorová data pro GIS: - SDE databáze - Tzv. agsdata: - Rastrová data - Přípravná a jiná data... - MXD projekty

Dostupná kapacita diskového pole:

Virtuál / Oddíl	Kapacita	Stav květen 2015	Stav srpen 2016
wmag12-app:			
C (System)	60 GB	14,9 GB volných	10 GB volných
E (Apps, PŘILOHY, ...)	1000 GB	811 GB volných	767 GB volných

wmag12-sql:			
C (System)	60 GB	42,1 GB volných	42 GB volných
G (agsdata)	750 GB	404 GB volných	225 GB volných
R (SDE databáze)	1000 GB	546 GB volných	473 GB volných
Celkem:	2,8 TB	1,8 TB volných	1,5 TB volných

2. Stávající GIS infrastruktura

2.1 Prezentační vrstva

Stávající řešení tzv. prezentační vrstvy lze rozdělit na tři uživatelské části.

Tzv. vnitřní (zaměstnanecký) mapový portál města je vytvořený nad webovými plug-in technologiemi ESRI Silverlight společností GEOREAL, s.r.o. Jedná se o kolekci tematických mapových aplikací (např. Katastr nemovitostí, Územní plánování, atd.) přístupných přes webový rozcestník. Webový rozcestník dále obsahuje informace o datech použitých v mapových aplikacích, nápovědy, aktuality a kontakty na oddělení GIS. Součástí vnitřního portálu je také speciální mapová aplikace (naprogramovaná společností GEOREAL opět v prostředí Silverlight) umožňující editaci atributů dat majetku města. Zabezpečení portálu je řešeno pomocí webového serveru ve správě oddělení GIS, technologie ESRI ArcGIS Web Adaptor a Active Directory databáze ve správě společnosti Metropolnet, a.s. (externí firma zajišťující IT magistrátu). Aplikace jsou umístěné na aplikačním serveru oddělení GIS. Mapový portál je řešen modulárním způsobem, kde jednotlivé moduly představují samostatné funkční celky a vytvářejí tzv. Framework geoportálu. Framework obsahuje základní funkce.

Druhou uživatelskou částí jsou z webu města veřejně přístupné mapové aplikace založené na ESRI ArcGIS Viewer for Flex a ESRI ArcGIS API for Javascript (Web AppBuilder Developer). Publikace aplikací je zajištěna pomocí webového serveru ve správě oddělení GIS. Aplikace jsou umístěné na aplikačním serveru oddělení GIS. Aplikace jsou dostupné z webu města.

Třetí uživatelskou částí jsou editační mapové aplikace vytvořené v prostředí ESRI Web AppBuilder Developer, umožňující editaci příslušných datových sad konkrétním zaměstnancům magistrátu. Mapové kompozice a přístupová oprávnění jsou spravovány pomocí Subscription účtu na ESRI ArcGIS Online. Samotné aplikace jsou umístěné na aplikačním serveru oddělení GIS.

Pro aplikace založené na Web AppBuilder Developer je využívána platforma ESRI ArcGIS Online.

Přehled stávajících mapových aplikací:

Mapové aplikace zaměstnanecké části – první uživatelská část		
Aplikace	Technologie / šablona	Dominantní funkce
Katastr nemovitostí	ESRI Silverlight	Prohlížení dat, pokročilé vyhledávání nad ISKN
Volební okrsky	ESRI Silverlight	Prohlížení dat
Územní plánování	ESRI Silverlight	Prohlížení dat, pokročilé vyhledávání nad UPD
Ochrana přírody a krajiny	ESRI Silverlight	Prohlížení dat
Záplavová území	ESRI Silverlight	Prohlížení dat

Odpadové hospodářství	ESRI Silverlight	Prohlížení dat
Vodní hospodářství DIBAVOD	ESRI Silverlight	Prohlížení dat
Technická infrastruktura ÚAP	ESRI Silverlight	Prohlížení dat
Majetek města (možnost editace vrstvy majetku)	ESRI Silverlight	Prohlížení dat, editace dat majetku
Památková péče	ESRI Silverlight	Prohlížení dat
Historické mapy	ESRI Silverlight	Prohlížení dat
Školství	ESRI Silverlight	Prohlížení dat
Veřejně přístupné mapové aplikace – druhá uživatelská část		
Aplikace	Technologie / šablona	Dominantní funkce
Vývoj centra Ústí nad Labem v dobových mapách	ESRI Story Map Journal	Prohlížení dat
Blokové čištění komunikací v Ústí nad Labem	ESRI Story Map Series / Web AppBuilder	Prohlížení dat
Brownfieldy města Ústí nad Labem	ESRI Web AppBuilder Developer	Prohlížení dat
Historické mapy	ESRI ArcGIS API for Flex	Prohlížení dat
Majetek města Ústí nad Labem	ESRI Web AppBuilder Developer	Prohlížení dat
Odpadové hospodářství	ESRI ArcGIS API for Flex	Prohlížení dat
Ochrana přírody a krajiny	ESRI ArcGIS API for Flex	Prohlížení dat
Památková péče	ESRI Web AppBuilder Developer	Prohlížení dat
Parkování v Ústí nad Labem	ESRI Web AppBuilder Developer	Prohlížení dat
Pocitová mapa města Ústí nad Labem	ESRI Web AppBuilder Developer	Prohlížení dat, editace dat pocitů
Územně analytické podklady 2016	ESRI Web AppBuilder Developer	Prohlížení dat
Školské obvody	ESRI Story Map Series	Prohlížení dat
Technická infrastruktura ÚAP	ESRI Web AppBuilder Developer	Prohlížení dat
Územní plán Ústí nad Labem	ESRI Web AppBuilder Developer	Prohlížení dat
Územní plány obcí v ORP Ústí nad Labem	ESRI Web AppBuilder Developer	Prohlížení dat
Vize generelu cyklodopravy	ESRI ArcGIS API for	Prohlížení dat

	Flex	
Záplavová území	ESRI ArcGIS API for Flex	Prohlížení dat
		Prohlížení dat
Editační mapové aplikace – třetí uživatelská část		
Aplikace	Technologie / šablona	Dominantní funkce
Znečišťování ovzduší	ESRI Web AppBuilder Developer	Prohlížení dat, editace dat
Regulace reklamy	ESRI Web AppBuilder Developer	Prohlížení dat, editace dat

2.2 Webové technologie

Webové technologie GIS serveru zajišťují provoz webových služeb a aplikací, které jsou přístupné v prostředí intranetu a internetu. Základní technologické komponenty webového řešení jsou:

- IIS webový server
- Microsoft .NET Framework, ASP.NET
- ArcGIS Server (mapový server)
- Plug-in Microsoft Silverlight
- ArcGIS Online
- Web AppBuilder for ArcGIS
- ArcGIS API for Flex

2.3 Datový sklad

Hlavní část datového skladu je provozována v databázi Microsoft SQL Server 2008 ve struktuře SDE geodatabáze. Geodatabáze obsahuje vektorová data a část rastrových dat. Některá rastrová data jsou uložena ve formě souborů ve svých zdrojových formátech.

2.4 Software Vita

V rámci software VITA jsou na magistrátu provozovány tyto agendy:

- Stavební úřad (verze k datu přípravy VZ: 4.9.0.81)
- Přestupky (verze k datu přípravy VZ: 4.8.0.69)
- Správní úřad

Popis agend: <http://www.vitasw.cz/>

Příloha č. 3 - Specifikace technické podpory

Předmět podpory

Předmětem technické podpory je zajištění bezproblémového provozu a užívání dodávaného zboží a poskytování služeb technické podpory a dalších souvisejících služeb k tomuto zboží.

Slovníček pojmů

a) Lhůty, časy

- pracovní dny (pd) ... veškeré dny mimo dny pracovního volna, pracovního klidu a státem uznané svátky
- pracovní hodiny (ph) ... hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin

b) Subjekty:

- Poskytovatel technické podpory – prodávající dle kupní smlouvy
- Město nebo uživatel – kupující dle kupní smlouvy

c) Ostatní

- Helpdesk ... portál Helpdesku provozovaný poskytovatelem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty, dokumentaci k software a diskusní fórum, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případné další oběma stranami dohodnuté osoby
- požadavek ... požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany města provedené záznamem v evidenci požadavků systému helpdesk poskytovatele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

Katalog služeb

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Vzdálená konzultace a hotline	Poskytovatel zajistí hot-line. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu či e-mailu. poskytovatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním předmětného hardwaru.	Údržba a posilování potřebné úrovně znalostí a dovedností uživatelů a správců programového vybavení nezbytné ke správnému užívání hardwaru
Dodávka updatů/upgradů	dodávka upgradů a updatů provozního SW a ovladačů komponent. Bude-li k provozním serverům zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky poskytovatele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory.	Uživatel má právo na updaty či upgrady provozního SW a ovladačů komponent nabídnutého poskytovatelem. Uživatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout
Řešení incidentů	Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto	Údržba předmětného programového vybavení a

	smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů.	HW komponent ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli
Profylaxe	Preventivní monitoring a údržba hardwarového vybavení spočívají v: <ul style="list-style-type: none"> • zjištění aktuálního stavu zařízení • (pomalý, hlučný, výpadky, mrznutí) • zjištění kompatibility zařízení • kontrola stavu chlazení • kontrola zdroje napájení • čištění a výměny rizikových částí 	Předcházení výskytu incidentů
Evidence záznamů do programového a hardwarového vybavení, které mají vliv na provoz a využití serverů	Poskytovatel zajistí evidování všech vlastních zásahů do programového a hardwarového vybavení do provozního deníku. Provozní deník bude realizován prostředky poskytovatele, primárně s využitím Helpdesku.	Evidence všech zásahů pro vyhodnocování příčin případných incidentů, problémů a jako základ výkazů o provedených činnostech poskytovatele při plnění této smlouvy
Průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace	Zhotovitel zajistí aktualizaci technické a dokumentace související s provozem serverů	Údržba aktuální dokumentace

Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v časech a lhůtách podle následující tabulky:

Kategorie požadavku	Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta)	Lhůta pro vyřešení požadavku
Havárie	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 4 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu
Porucha	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 6 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu
Ostatní požadavky	ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami	

2. Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí poskytovatele k odstranění závady. Reakcí se rozumí i zahájení vzdáleného řešení problému prostřednictvím poskytnutí kvalifikovaného poradce. Reakce je považována za doloženou okamžikem změny stavu z „nezahájeno“ na „v řešení“, případně jiné adekvátní změny stavu na záznamu závady v Helpdesku. V případě nedostupnosti systému Helpdesk je třeba reakci ze strany poskytovatele doložit jiným prokazatelným a ze strany města zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě apod.).
3. Pokud si řešení požadavku vyžádá fyzický zásah poskytovatele u uživatele, poskytovatel nahlásí potřebu součinnosti a uživatel oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li

požadavek na fyzický zásah poskytovatele vznesen uživatelem, je zástupce poskytovatele povinen k řešení nastoupit do následujícího pracovního dne od předání požadavku uživatele, není-li v konkrétním případě sjednána či jinak stanovena jiná lhůta.

4. Není-li uvedeno jinak, je poskytovatel povinen informovat uživatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdéle do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle kategorie požadavku.

Postup pro oznamování a řešení závad a ostatních požadavků

1. Uživatel zajistí nahlášení požadavku, a to prostřednictvím služby Helpdesk poskytovatele na adrese helpdesk.vitkovice.com. Přístup ke službě Helpdesk bude zřízen bezprostředně po podpisu kupní smlouvy spolu s nadefinováním a zaškolením oprávněných osob ze strany uživatele.
2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahlašují jedním náhradním způsobem, a to
 - a) telefonicky na č.: [REDAKCE] kontaktní osobou je primární oprávněná osoba poskytovatele, případně zástupce primární oprávněné osoby
 - b) e-mailem na adresu [REDAKCE]
 - c) písemně na adresu: Cihelní 1575/14, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava
3. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 2 tohoto článku., musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:
 - a) datum a čas nahlášení požadavku
 - b) popis požadavku
 - c) stanovení kategorie požadavku
 - d) Kategorii incidentu stanovenou uživatelem nesmí poskytovatel změnit bez souhlasu uživatele. Poskytovatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržené kategorie incidentu pro incidenty nahlášené uživatelem.
 - e) požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
 - f) jméno, telefonní číslo a e-mail oprávněného zástupce, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci
 - g) jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu /požadavku
4. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 2 tohoto článku, oprávněná osoba poskytovatele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.
5. Každý požadavek musí být zařazena do jedné z následujících kategorií:
 - a) Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání serveru nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
 - b) Porucha – střední vada, která způsobuje problémy při využívání serveru nebo jeho části, ale umožňuje jeho alespoň částečný provoz
 - c) Ostatní požadavek – požadavek, který není klasifikován jako havárie nebo porucha
6. Potvrzení přijetí hlášení o požadavku provádí oprávněný pracovník poskytovatele prostřednictvím nástrojů služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí požadavku adresuje poskytovatel na adresu osoby, která požadavek nahlásila i na adresu osoby, která má podat podrobnější informace o požadavku i na adresu oprávněné osoby uživatele. V případě hlášení požadavku poskytovatelem zašle poskytovatel zprávu také oprávněné osobě uživatele.
7. Na základě nahlášení požadavku stanoví poskytovatel po dohodě s uživatelem závazný termín vyřešení požadavku, nevyplývají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a sjednaných lhůt.
8. Poskytovatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve stanovených lhůtách.
9. Vyřešení požadavku poskytovatel oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Helpdesk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě uživatele.

Příloha č. 4 – seznam poddodavatelů

1)

Prodávající nebude využívat poddodavatele pro plnění smlouvy.

Příloha č. 5 – seznam oprávněných osob

Za Kupujícího:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Ing. Věra Nechybová
Adresa	Velká Hradební 2336/8, Ústí nad Labem, PSČ: 401 00
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
------------------	------------

Adresa	Velká Hradební 2336/8, Ústí nad Labem, PSČ: 401 00
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	Velká Hradební 2336/8, Ústí nad Labem, PSČ: 401 00
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	Velká Hradební 2336/8, Ústí nad Labem, PSČ: 401 00
E-mail	[REDACTED]
Telefon	-

Oprávněné osoby za Metropolnet a.s.:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	Mírové náměstí 3097/37, Ústí nad Labem, PSC: 400 01
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]

Jméno a příjmení	
Adresa	
E-mail	
Telefon	

Jméno a příjmení	
Adresa	
E-mail	
Telefon	

Za prodávajícího:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	<i>Cihelní 1575/14, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava</i>
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]
Fax	[REDACTED]

ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	<i>Cihelní 1575/14, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava</i>
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]
Fax	[REDACTED]

Jméno a příjmení	[REDACTED]
Adresa	<i>Cihelní 1575/14, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava</i>
E-mail	[REDACTED]
Telefon	[REDACTED]
Fax	[REDACTED]
