

Příloha č.1 nabídky: Doplněný a podepsaný návrh smlouvy

Smlouva

o

outsourcingu provozu informačních systémů a služeb systémové integrace

Smluvní strany:

Objednatel: Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví

se sídlem 128 01 Praha 2, Gorazdova 24

Zastoupený: Ing. Milanem Holečkem, předsedou

IČ: 48135267, DIČ: CZ48135267

Organizační složka státu zřízena zákonem České národní rady č. 20/1993 Sb.

Bankovní spojení: č. účtu: 21622001/0710

/dále jen „objednatel“/

a

Dodavatel: e-Business Services a.s.

se sídlem Vinohradská 184/2396, 130 00 Praha 3

IČ: 26115808 DIČ: CZ26115808

Zastoupená: Ing. Ladislavem Šedivým, předsedou představenstva

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6135

Osoba oprávněná jednat ve věcech technických: Ing. Josef Koudelka

Bankovní spojení: č. účtu: 51-665020217 / 0100, Komerční banka,

Dodavatel je plátcem DPH

/dále jen „dodavatel“/

uzavírají dnešního dne tuto

s m l o u v u

o

outsourcingu provozu informačních systémů a služeb systémové integrace:

I. Předmět smlouvy

1.1. Touto smlouvou se dodavatel zavazuje poskytovat objednateli služby nazvané „Outsourcing provozu informačních systémů a služeb systémové integrace“, které spočívají v zajištění správy, provozu a údržby informačních systémů a služeb systémové integrace (dále jen „ICT“) objednatele formou outsourcingu, a to za podmínek stanovených dále v této smlouvě, a objednatel se zavazuje k zaplacení sjednané ceny.

1.2. Služby ve vazbě na předmět smlouvy dle předcházejícího odst. 1.1 tohoto článku budou dodavatelem poskytovány v těchto oblastech:

1.2.1. Správa infrastruktury:

- správa SW a HW vybavení zadavatele,
- správa veškeré licenční politiky zadavatele,
- správa systémového programového vybavení – Microsoft, UNIX a INFORMIX, Lotus Notes + Lotus Notes Domino server, Java a JBOSS včetně webservicess a MS.NET.

Správou infrastruktury ICT se rozumí správa SW a HW vybavení objednatele a zajišťování jejich provozuschopnosti v souladu s normami ČSN ISO/IEC 20000, ČSN ISO/IEC 17799 a ČSN ISO/IEC TR 13335 a dále správa licenční politiky a navrhování potřebných opatření.

Dodavatel má vyškolené zaměstnance i pro realizaci projektů dle výše uvedených norem.

1.2.2. Správa serverů:

- zajištění funkcionality,
- profylaktické práce,
- správa uživatelských účtů,
- instalace serverových OS a virtuálních prostředí,
- patch management.

Správou serverů se rozumí zajištění jejich funkcionality pravidelnou profylaktickou údržbou, zabezpečení proti výpadkům elektrické energie, správu uživatelských účtů podle interních předpisů objednatele, instalace serverových operačních systémů a virtuálních prostředí a zajišťování jejich aktualizace/patch managementu.

1.2.3. Správa koncových stanic, včetně přenosných zařízení:

- zajištění funkcionality,
- instalace software,
- profylaktické práce,
- patch management,
- inventarizace.

Správou koncových stanic, včetně přenosných zařízení, se rozumí zajištění jejich funkcionality pravidelnou profylaktickou údržbou, instalace a odinstalace



uživatelského SW podle potřeb a pokynů objednatele, patch management, inventarizace SW, navrhování inovací a správa vzdálené komunikace uživatelů např. s využitím systému Citrix nebo VPN.

1.2.4. Zálohování:

- pravidelné zálohování a archivace veškerých dat vztahujících se k jednotlivým druhům služeb poskytovaných dodavatelem,
- obnova dat v případě potřeby objednatele (např. po SW havárii).

Zálohováním se rozumí pravidelné zálohování a archivace dat podle interních předpisů objednatele s využitím vhodného zálohovacího zařízení a vhodného zálohovacího systému např. Legato Networker, Cobian backup, NT backup a dalšími, včetně obnovy dat.

1.2.5. Správa tiskáren:

- nastavení tiskáren a ovladačů,
- zapojení do LAN,
- nastavení a správa printserverů.

Správou tiskáren se rozumí nastavení tiskáren a ovladačů, zapojení do LAN (koridorové tiskárny), nastavení a správa printserverů s využitím systémů Windows.

1.2.6. Monitorování a správa bezpečnosti a dostupnosti ICT:

- správa firewallů,
- sběr logů se SW a HW zařízení.

Monitorováním a správou bezpečnosti a dostupnosti ICT se rozumí průběžný sběr logů ze SW a HW zařízení důležitých pro oblast bezpečnosti a dostupnosti, včetně firewallů, jejich vyhodnocování a korelace v reálném čase s využitím vhodných dohledových systémů např. Nagios, MRTG, OCS, antiviru Symantec, Nessus a dalších. Správou se rozumí reakce na události, kontinuální aktualizace zařízení, veškeré další činnosti související s údržbou zařízení a navrhování preventivních opatření k zamezení nestandardních stavů. Dohledové systémy mají stanovený systém řízení změn a jsou schopny provádět veškerou údržbu zařízení IS/IT.

1.2.7. Implementace systému řízení správy událostí a požadavků – HelpDesk:

- řešení incidentů,
- podpora uživatelů,
- zajištění oblasti bezpečnosti ICT,
- zaznamenávání a řešení problémů,
- schvalovací procedura při nákupu drobného HW, SW

Implementací systému řízení správy událostí a požadavků se rozumí podpora uživatelům, zaznamenávání a řešení incidentů, včetně oblasti bezpečnosti ICT. Dodavatel k tomuto účelu poskytuje systém HelpDesk 2.5.

1.2.8. Správa antivirové a antispamové ochrany:

- pro koncové stanice,
- pro servery.

Správou antivirové a antispamové ochrany se rozumí provoz a aktualizace prostředků ochrany koncových stanic a serverů s využitím vhodného antivirového systému např. Symantec.

1.2.9. Správa aktivních prvků a LAN:

- změny topologie, přepojování,
- správa propojení lokalit,
- monitorování dostupnosti a provozu,
- udržování adresního prostoru,
- správa portálů a domén.

Správou aktivních prvků a LAN se rozumí změny topologie, přepojování, správa propojení lokalit, monitorování dostupnosti a provozu správa propojení lokalit, správa portálů a domén s využitím prostředků UNIX, apod.

1.2.10. Správa a provoz dohledových systémů:

- sledování dostupnosti serverů, aktivních prvků a koridorových tiskáren,
- sledování dostupnosti aplikací,
- reporting.

Správou a provozem dohledových systémů se rozumí jejich udržování a aktualizace, sledování dostupnosti serverů, aktivních prvků a koridorových tiskáren, sledování dostupnosti aplikací a reporting s využitím systémů Nagios a dalších.

1.2.11. Koordinace a řízení dodavatelů služeb ICT pro objednatele

Koordinací a řízením dodavatelů služeb ICT pro objednatele se rozumí zajištění spolupráce s ostatními dodavateli prostředků ICT objednatele vedoucí k udržení nezbytné integrity všech systémů IS/IT objednatele, a to v rozsahu jím určeném. Bude-li k výše uvedenému vyžadováno právních úkonů ze strany dodavatele, vystaví objednatel dodavateli plnou moc k tomu určenou. O nutnosti vykonat právní úkony je dodavatel povinen bezodkladně informovat objednatele.

1.2.12. Školení a konzultační činnost

Školením a konzultační činností se rozumí seznámení zaměstnanců objednatele (uživatelů) se změnami v oblasti uživatelského SW v nezbytném rozsahu, přiměřenému úrovni změn.

1.2.13. Projektová činnost

Projektovou činností se rozumí vypracovávání doporučení pro plánování, řízení a řešení projektů objednatele v oblasti ICT a projektové řízení objednatelem určených projektů ICT.

1.2.14. Instalace softwarových aplikací objednatele na hardwaru objednatele

Instalací softwarových aplikací objednatele na hardwaru objednatele se rozumí zejména instalace aktualizací a oprav aplikačního SW objednatele a instalace a odinstalace aplikačního SW objednatele podle jeho pokynů a potřeb. Aplikačním SW se pro tyto účely rozumí zejména veškerý SW objednatele uvedený v příloze č. 2 této smlouvy. Seznam aplikačního SW bude průběžně aktualizován dodavatelem např. prostřednictvím systému AuditPro nebo OCS.

1.2.15. Instalace příslušného hardware dle požadavků objednatele

Instalací příslušného hardware dle požadavků objednatele se rozumí instalace uživatelského HW- koncových stanic, tiskáren a dalších zařízení.

1.3. Požadavky na kvalitu poskytovaných služeb ve vazbě na předmět smlouvy jsou definovány těmito dvěma základními parametry:

- a) **dobu odezvy:** čas, ve kterém došlo ke kontaktu uživatelů (zaměstnanců objednatele) technikem dodavatele, řešícím jejich požadavek nebo čas zahájení jiného servisního zásahu
- b) **dostupnost:** dostupnost HW, SW služby nebo aplikace ve vztahu k uživatelům (zaměstnancům objednatele) v procentech času za kalendářní rok

Z hlediska závažnosti poskytovaných služeb se tyto dva základní parametry stanoví takto:

	Závažnost služeb	Doba odezvy	Dostupnost
1	Kritická služba – její výpadek zcela znemožňuje činnost klíčových procesů či činností zadavatele a může vést ke značným (finančním) škodám.	2 hodiny	98%
2	Naléhavá služba – při jejím výpadku procesy či činnosti zadavatele probíhají, ale ve značně omezené míře.	8 hodin	90%
3	Důležitá služba – její výpadek způsobí problémy, které nemají významný dopad na procesy či činnosti zadavatele.	24 hodin	80%

1.4. Specifikace, rozsah a parametry poskytovaných služeb dle předcházejících odstavců 1.1 až 1.3 tohoto článku smlouvy jsou obsaženy v Seznamu poskytovaných služeb a jejich parametrů v příloze č.1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

1.5. Vybavení objednatele (HW a SW), k němuž má objednatel příslušnost k hospodaření, je specifikováno v Základních technických údajích stávajícího informačního systému a zařízení objednatele v příloze č.2, která je rovněž nedílnou součástí této smlouvy.

1.6. Činnosti dle článku 1.2. této smlouvy budou dodavatelem uskutečňovány v rozsahu uvedeném v příloze č. 2 v souladu s jejím bodem 2. Rozsah a popis služeb. Uvedené počty hodin v jednotlivých kategoriích nejsou na tyto kategorie pevně vázány a lze je flexibilně čerpat až do jejich souhrnné výše podle potřeb objednatele.

II. Cena a platební podmínky

2.1. Dohodnutá celková cena za poskytování služeb stanovených v čl. I této smlouvy za jeden rok činí

2.974.320,- Kč bez DPH,

výše sazby DPH 20%,

3.569.184,- Kč včetně DPH 20%,

což za 1 měsíc činí

247.860,- Kč bez DPH,

výše sazby DPH 20%,

297.432,- Kč včetně DPH 20%.

2.2. Dohodnutá celková cena je pevná, a nelze ji proto v žádném případě překročit. Dohodnutá celková cena zahrnuje veškeré náklady dodavatele potřebné k poskytování služeb a související s poskytovanými službami, a to včetně kupní ceny věcí, které dodavatel opatří k poskytovaným službám.

2.3. Dohodnutá celková cena zahrnuje i práce a náklady nutné pro řádné poskytování služeb, které nejsou specifikovány v uzavřené smlouvě nebo v jejích přílohách, ale dodavatel je při své odbornosti měl nebo mohl předpokládat.

2.4. Platby za plnění předmětu této smlouvy budou prováděny vždy až po uskutečněním plnění, a to bankovním převodem na základě měsíčně vystavovaných faktur dodavatele se splatností do 30 kalendářních dnů ode dne jejich doručení objednateli. Fakturace i platby budou prováděny v české měně. Faktury budou dodavatelem vystavovány vždy do pátého kalendářního dne následujícího měsíce za plnění předmětu této smlouvy uskutečněné v měsíci předcházejícím.

2.5. K faktuře dodavatele bude vždy přiložen měsíční výkaz o poskytovaných službách.

2.6. Zálohy nebudou objednatelem poskytovány.

2.7. Vystavené daňové účetní doklady (faktury) budou obsahovat veškeré náležitosti stanovené příslušnými obecně závaznými právními předpisy. Bez kterékoli z těchto náležitostí jsou neplatné. V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů.

2.8. Faktura je splatná na účet dodavatele uvedený v záhlaví této smlouvy.

III. Způsob a termíny poskytování služeb

3.1. Zahájení plnění předmětu smlouvy počíná do 15 dnů ode dne podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami. Objednatel má právo jednostranně změnit termín zahájení plnění předmětu smlouvy.

3.2. Způsob a termíny poskytování sjednaných služeb včetně provozní doby dodavatele jsou podrobně upraveny v Provozním řádu obsaženém v příloze č. 3, která je nedílnou součástí této smlouvy.

3.3. Podmínky připojení dodavatele pro vzdálený přístup na počítač objednatele, které bude využito pro poskytování některých služeb či jejich částí stanovených v Provozním řádu, budou sjednány smluvními stranami do 7 kalendářních dnů ode dne uzavření této smlouvy.

IV. Místo plnění

4.1. Místem plnění je sídlo zadavatele, tj. ul. Gorazdova 24, Praha 2 a jeho dislokované pracoviště ul. Biskupský dvůr 5, Praha 1.

4.2. Dodavatel je oprávněn poskytovat některé služby či jejich části stanovené v Provozním řádu prostřednictvím vzdáleného připojení.



4.3. Objednatel se zavazuje poskytnout dodavateli potřebné pracovní prostory pro jeho pracovníky, vhodné pro realizaci předmětných služeb, a zřídit v těchto prostorách pro potřeby dodavatele jednu sdruženou telefonní linku, napojenou na svou telefonní ústřednu. Skutečné provozní náklady této telefonní linky budou objednatelem přeučtovány dodavateli vždy zpětně po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, a to fakturou se lhůtou splatnosti do 14 kalendářních dnů ode dne jejího doručení dodavateli.

4.4. Objednatel je povinen zajistit, aby personál dodavatele měl přístup do provozních prostor IS objednatele a přidělených pracovních prostor v době od 7:00 do 17:30 hod. v pracovní dny a po vzájemné dohodě smluvních stran i v jinou dobu.

4.5. Dodavatel zajistí dostatečné zabezpečení přidělených pracovních prostor tak, aby nedošlo ke zcizení majetku a dat objednatele.

V. Trvání smlouvy

5.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

5.2. Tuto smlouvu mohou smluvní strany kdykoliv během její platnosti písemně vypovědět, a to i bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí dva měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.

5.3. V případě podstatného porušení smluvní povinnosti dodavatelem, je objednatel oprávněn odstoupit od této smlouvy v souladu s obchodním zákoníkem. Za podstatné porušení smluvní povinnosti bude považováno zejména překročení lhůty stanovené v této smlouvě jako nejzazší termín plnění o více než 10 kalendářních dní.

5.4. V případě ukončení této smlouvy se dodavatel zavazuje předat objednateli veškeré získané a dodavatelem vypracované podklady a veškerou dokumentaci nezbytnou k řádnému a bezpečnému provozu informačních systémů objednatele, a to nejpozději do 24 hodin od okamžiku ukončení této smlouvy.

VI. Utajení

6.1. Je ujednáno a smluvní strany konstatují, že je v jejich společném zájmu zabránit použití, uvolnění nebo jiné zpřístupnění jakýchkoli získaných informací (včetně informací o této smlouvě) a podkladů (včetně dokumentace nezbytné k provozu informačních systémů objednatele) jakýmkoli třetím osobám. Takové informace a podklady se proto považují za důvěrné, a to i po zániku této smlouvy.

6.2. Každá smluvní strana se proto zavazuje zachovávat mlčenlivost, to znamená utajovat důvěrné informace a podklady před třetími osobami. Za třetí osoby se nepovažují zaměstnanci a osoby, jež se účastní na podnikání smluvní strany, a které smluvní strana zavázala mlčenlivostí.

6.3. Smluvní strana bude považována za stranu porušující tuto smlouvu, jestliže neutají důvěrné informace a podklady před třetí osobou, použije takové informace nebo podklady přímo nebo nepřímo proti zájmům druhé smluvní strany, nebo napomůže třetí osobě obejit, oklamat či poškodit druhou smluvní stranu.

VII. Sankce

7.1. V případě prodlení dodavatele s plněním sjednaných služeb, stanovených v této smlouvě, resp. v Seznamu poskytovaných služeb a jejich parametrů nebo Provozním řádu, je objednatel oprávněn uplatnit u dodavatele smluvní pokutu ve výši 0,1 % z celkové měsíční ceny služeb stanovené v čl. II odst. 2.1 této smlouvy za každý i započatý den prodlení.

7.2. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v čl. VI této smlouvy je dodavatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: pětsettisíckorunčeských), a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.

7.3. V případě prodlení dodavatele se zahájením prací na odstranění vad poskytovaných služeb je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pětisíckorunčeských), a to za každý i započatý den prodlení, který následuje po uplynutí 24 hodin od okamžiku prokazatelného oznámení zjištěné vady objednatelem dodavateli.

7.4. V případě prodlení dodavatele s předáním nezbytné dokumentace k provozu informačních systémů objednatele po ukončení této smlouvy objednateli, je objednatel oprávněn uplatnit u dodavatele smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: desetisíckorunčeských) za každý i započatý den prodlení. Nezbytnou dokumentaci k provozu informačních systémů objednatele se ve smyslu tohoto článku rozumí dokumentace, jejíž seznam je obsažen v dokumentu Provozní a bezpečnostní údaje k systému IS/IT, jenž bude aktualizován 2x ročně, vždy nejpozději k datu 31. 8. a 28. 2. daného roku. Správnost a úplnost uvedeného dokumentu stvrdí obě smluvní strany vždy svým podpisem.

7.5. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu vzniklé škody.

VIII. Ostatní ustanovení

8.1. Objednatel je povinen bez zbytečného odkladu po uzavření této smlouvy poskytnout dodavateli informace a podklady, jež jsou nezbytné k poskytování služeb podle této smlouvy. Dále je objednatel povinen předat dodavateli veškerou dokumentaci nezbytnou k provozu informačních systémů objednatele.

8.2. Po dobu trvání této smlouvy je objednatel povinen poskytovat dodavateli nezbytnou součinnost.

8.3. Při poskytování služeb postupuje dodavatel samostatně a není při určení způsobu jejich poskytování vázán pokyny objednatele, ledaže se k jejich plnění výslovně zavázal.

8.4. Po celou dobu trvání této smlouvy je dodavatel povinen vést výkaz o poskytovaných službách. Do výkazu o poskytovaných službách se zapisují rozhodné skutečnosti týkající se plnění této smlouvy. Zápis je zapotřebí provést zásadně v den, kdy k rozhodné skutečnosti došlo.

8.5. Dodavatel je povinen na základě vyžádání objednatele neprodleně předložit objednateli výkaz o poskytovaných službách.

8.6. Dodavatel se zavazuje, že v rámci poskytování služeb dle této smlouvy nebude v provozních prostorách objednatele ani v přidělených pracovních prostorách poskytovat žádné služby třetím osobám.

IX. Závěrečná ustanovení

9.1. Veškeré změny a doplňky této smlouvy musí mít písemnou formu.

9.2. Pro účely této smlouvy si strany sjednaly, že každá zásilka se považuje za doručenou pátým dnem uložení na poště, je-li zásilka odeslána doporučeně a do vlastních rukou na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy (či jinou adresu, jejíž změnu oznámil adresát druhé smluvní straně), a adresát si ji nepřevzme, a to z jakýchkoli důvodů.

9.3. Tato smlouva a právní vztahy z ní vyplývající se po dohodě smluvních stran řídí obchodním zákoníkem č. 513/1991 Sb., v platném znění.

9.4. Dodavatel se zavazuje dodržovat po celou dobu plnění předmětu této smlouvy platné právní předpisy.

9.5. Veškeré spory, které vzniknou mezi smluvními stranami na základě této smlouvy a v souvislosti s ní, budou rozhodovány Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR v Praze podle jeho Řádu a Pravidel třemi rozhodci.

9.6. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

9.7. Každá smluvní strana obdržela po jednom vyhotovení této smlouvy.



V Praze dne: 24.6.2010

Objednatel:

Dodavatel:

**Úřad pro technickou normalizaci,
metrologii a státní zkušebnictví**

e-Business Services a.s.



Ing. Milan Holeček
předseda



Ing. Ladislav Šedivý
předseda představenstva



e-Business Services a.s.
IČ: 26115803
www.e-bs.cz e-mail: info@e-bs.cz

Příloha č. 1 ke Smlouvě o outsourcingu provozu informačních systémů

Seznam poskytovaných služeb a jejich parametry

1. Kategorie služeb

Služby jsou rozděleny do kategorií tak, aby bylo zajištěno, že příslušná infrastruktura a poskytovaná podpora odpovídá tomu, jak je aplikace pro ÚNMZ kritická.

Kategorie se liší podle toho, jaké podnikové činnosti podporují a jaké je nutné zajistit úsilí pro zajištění fungování dané služby či aplikace popřípadě pro zajištění jejich obnovy v případě havárie.

Závažnost Služeb	Definice	Dostupnost	Doba odezvy
1	Kritická služba – její výpadek zcela znemožňuje činnost klíčových procesů organizace a může vést ke značným (finančním) škodám.	98%	2 hodiny
2	Naléhavá služba – při jejím výpadku podnikové procesy probíhají, ale ve značně omezené míře.	90%	8 hodin
3	Důležitá služba – její výpadek způsobí problém, který nemá významný dopad na produktivitu podniku.	80%	24 hodin

Doba odezvy: čas, ve kterém došlo ke kontaktu uživatelů (zaměstnanců zadavatele) technikem uchazeče, řešícím jejich požadavek nebo čas zahájení jiného servisního zásahu.

Dostupnost: dostupnost HW, SW služby nebo aplikace ve vztahu k uživatelům (zaměstnancům zadavatele) v procentech času za kalendářní rok.

2. Rozsah a popis služeb – detailně

2.1. Správa infrastruktury

Popis služby (SL 1)	Závažnost	Rozsah
- Správa SW a HW vybavení zadavatele	3	
- Správa veškeré licenční politiky zadavatele	3	
- Správa systémového programového vybavení zadavatele – Microsoft, UNIX, Lotus Notes + Lotus Notes Domino server, Java, JBOSS včetně webservices a MS.NET	3	
		10 h/měs

2.2. Správa serverů

Popis služby (SL 2)	Závažnost	Rozsah

Popis služby (SL 2)	Závažnost	Rozsah
- Zajištění funkcionality - servery kategorie A	1	
- Zajištění funkcionality - servery kategorie B	2	
- Zajištění funkcionality - servery kategorie C	3	
- Profylaktické práce	2	
- Správa uživatelských účtů	2	
- Instalace serverových OS a virtuálních prostředí	2	
- Patch management	2	
		50 h/měs

Poznámka:

Správa serverů je omezena na maximální počet 35 fyzických a virtuálních serverů

Seznam serverů kategorie A až C je uveden v Příloze č. 4 ke Smlouvě o outsourcingu provozu informačních systémů a služeb systémové integrace.

2.3 Správa koncových stanic včetně přenosných zařízení

Popis služby (SL 3)	Závažnost	Rozsah
- Zajištění funkcionality	2	
- Instalace software	3	
- Profylaktické práce	3	
- Patch management	2	
- Inventarizace	3	
		80 h/měs

Poznámka:

Správa koncových stanic je omezena na maximální počet 200 stanic.

2.4 Zálohování

Popis služby (SL 4)	Závažnost	Rozsah
- Pravidelné zálohování a archivace	1	
- Obnova dat	2	
		20 h/měs

Poznámka:

Zálohování a archivace probíhá podle platné zálohovací a archivační směrnice na zařízení objednatele.

2.5 Správa tiskáren

Popis služby (SL 5)	Závažnost	Rozsah
---------------------	-----------	--------

Popis služby (SL 5)	Závažnost	Rozsah
- Nastavení tiskáren a ovladačů	2	
- Zapojení do LAN	1	
- Nastavení a správa printserverů	2	
		10 h/měs

2.6 Monitorování a správa bezpečnosti a dostupnosti ICT

Popis služby (SL 6)	Závažnost	Rozsah
- Správa firewallů	1	
- Sběr logů se SW a HW zařízení	2	
		20 h/měs

2.7 Implementace systému řízení správy událostí a požadavků – Helpdesk

Popis služby (SL 7)	Závažnost	Rozsah
- Řešení incidentů	1 až 3	
- Podpora uživatelů	2	
- Zajištění oblasti bezpečnosti ICT	1	
- Zaznamenávání a řešení problémů	2	
		40 h/měs

2.8 Správa antivirové a antispamové ochrany

Popis služby (SL 8)	Závažnost	Rozsah
- Správa antivirové a antispamové ochrany pro koncové stanice	1	
- Správa antivirové a antispamové ochrany pro koncové stanice pro servery	1	
		30 h/měs

Poznámka:

Bezpečnost ICT se řídí podle aktuální Politiky bezpečnosti objednatele.

2.9 Správa aktivních prvků a LAN

Popis služby (SL 9)	Závažnost	Rozsah
- Změny topologie, přepojování	2	
- Správa propojení lokalit	1	
- Monitorování dostupnosti a provozu	3	
- Udržování adresního prostoru	2	
- Správa portálů a domén	2	
		20 h/měs

2.10 Správa a provoz dohledových systémů

Popis služby (SL 10)	Závažnost	Rozsah
----------------------	-----------	--------

Popis služby (SL 10)	Závažnost	Rozsah
- Sledování dostupnosti serverů, aktivních prvků a koridorových tiskáren	2	
- Sledování dostupnosti aplikací	2	
- Reporting a výkaznictví	3	
		20 h/měs

2.11 Koordinace a řízení dodavatelů služeb ICT pro zadavatele

Popis služby (SL 11)	Závažnost	Rozsah
- Koordinace a řízení dodavatelů služeb ICT	3	
		40 h/měs

2.12 Školení a konzultační činnost

Popis služby (SL 12)	Závažnost	Rozsah
- Školení a konzultační činnost	3	
- Technické zajištění konferenčních místností	3	
		20 h/měs

2.13 Projektová činnost

Popis služby (SL 13)	Závažnost	Rozsah
- Plánování, řízení, správa a řešení projektů zadavatele v oblasti ICT	3	
- Řízení projektů ICT v rámci organizační struktury zadavatele	2	
		20 h/měs

2.14 Instalace softwarových aplikací zadavatele na hardware zadavatele

Popis služby (SL 14)	Závažnost	Rozsah
- Instalace softwarových aplikací	2	
		20 h/měs

2.15 Instalace příslušného hardware dle požadavků zadavatele

Popis služby (SL 15)	Závažnost	Rozsah
- Instalace hardware	2	
		20 h/měs

3. Hlášení incidentů a poruch

Aby byly mohly být incidenty řádně převzaty k řešení, musí být nahlášeny pomocí Helpdesk.

Helpdesk je dostupný na adrese helpdesk.unmz.cz.

V případě výpadku Helpdesk se hlásí incidenty elektronickou poštou na adresu administrator@unmz.cz. Incidenty hlášené elektronickou poštou budou pracovníky poskytovatele zpětně zapsány do Helpdesk.

V Helpdesk bude každému incidentu přiřazena kategorie s vyznačeným kódem služby a tím je determinována i doba odezvy při řešení problému.

Incidenty ohlášené prostřednictvím Helpdesk nebo e-mailem mimo pracovní dobu outsourcingového střediska budou převzaty k řešení až následující pracovní den.

V případě, že se řešení incidentu týká externího dodavatele ÚNMZ, zajistí pracovníci poskytovatele předání problému tomuto dodavateli.

4. Eskalační proces

Pokud se nezačne nahlášený incident nebo požadavek na službu řešit v rámci dohodnutého termínu, je řízen následujícím eskalačním procesem.

Vedoucí outsourcingového střediska Helpdesk Spinnet 602 103 603 Ředitel eBS

5. Výkaznictví

Výkazy se předávají určeným zaměstnancům ÚNMZ pravidelně 1x měsíčně.

Minimálním obsahem musí být výkazy práce, dostupnosti serverů kategorie A, B, i C, zatížení Internetové linky, vyhodnocení řešení incidentů a požadavků zaznamenaných v helpdesk a výskyt bezpečnostních incidentů.

6. Profylaktická údržba a patch management

Profylaxe serverů a pracovních stanic se provádí podle potřeby, ale minimálně 1x za rok.

Popis prací prováděných při profylaxi serverů a pracovních stanic je uveden v pracovních postupech dodavatele.

Patch management se provádí pravidelně po uvolnění důležitých patche. Popis patch managementu je uveden v pracovních postupech dodavatele.

7. Mimořádné stavy při poskytování služeb

7.1 Stav nouze

Stav nouze je stav, který podstatným způsobem ovlivňuje úroveň dodávané služby nebo možnosti jejího plnění a to na obou stranách. Podnětem pro vyhlášení stavu nouze jsou například tyto případy:

- Náhlý nárůst počtu požadavků, výrazně přesahující denní limit incidentů a požadavků
- Havarijní stavy způsobené selháním hardware, dlouhodobým výpadkem elektřiny, atd.
- Případy způsobené vyšší mocí (např. poskytování služby v podmínkách živelné pohromy)
- Denní limit incidentů a požadavků byl na základě analýz provozu stanoven na 15.

K vyhlášení nouze dochází ze strany poskytovatele, pokud je tento limit překračován po dobu předchozích 2 pracovních dnů o 30% a více.

O vyhlášení stavu nouze informuje neprodleně poskytovatel vedení ÚNMZ.

7.2 Opatření ve stavu nouze

Po vyhlášení stavu nouze je provedena korekce doby odezvy poskytování služeb. V den vyhlášení nouzového stavu se přičítají k době odezvy 2 dny. Každý následující den stavu nouze je ke korigované době odezvy přičítán další den.

K ukončení nouzového stavu dojde, pokud denní počet incidentů a požadavků a klesne trvale po dobu 2 dnů pod hranici stanoveného limitu..

Příloha č. 2 ke Smlouvě o outsourcingu provozu informačních systémů a služeb systémové integrace

Základní technické údaje stávajícího informačního systému a zařízení zadavatele-viz. zadávací dokumentace

Základní kvantitativní údaje

Počet uživatelů:	cca 160
Počet koncových stanic (PC, notebooky):	cca 200 (stáří 1 až 2 roky)
Počet standalone serverů Windows:	17
Počet standalone serverů Unix:	3
Počet virtuálních serverů na Hyper-V:	20
Počet virtuálních serverů na VMWare:	6
Periferie (tiskárny, scannery, ostatní běžné periferie):	30
Aktivní prvky (switche, routery):	30
Samostatná disková pole:	4
Počet lokalit (Biskupský dvůr, Gorazdova):	2
Počet prodejních míst:	1
Počet zasedacích místností:	5

Současní dodavatelé HW

HP: koncové stanice, servery, disková pole, lokální tiskárny

CompCity s.r.o.: koncové stanice

DELL: zálohovací knihovna

Konika: koridorové tiskárny

Zyxel: wifi, firewall

Symantec SGS

D-link: aktivní prvky

Používané operační systémy

MS Windows XP

MS Windows Vista

MS Windows 2003 server, standard, enterprise

MS Windows 2008

UNIX OpenBSD 4.4

LINUX Debian 5.0 a Gentoo 10

Používaný krabicový SW

MS Exchange 2007

MS Office 2003 a 2007

MS Outlook 2007
Lotus Notes a Domino 8.5
MS SQL 2005 a 2008
Informix I I
Antivirová ochrana Symantec – SEP I I
AuditPro
Citrix
Aktion – docházkový systém
Legato Networker - zálohování
Corel Draw
Paint ShopPro
Enfocus PitStop
Adobe Acrobat
Aspi – právní systém
Translátor
Winstep
FoxPro
Total Commander

Nejdůležitější SW aplikace vyvinuté na zakázku

Binor (Informix DB) – bibliografická databáze norem
Transmek – stahování mezinárodních dokumentů
Lotus Notes – spisová služba, DB TNK, DB mezinárodní dokumenty
Jasu – účetní systém
ČSN online: prodej norem ve formátu PDF
Helpdesk

Používaný open source SW

Nagios
Centreon
Ntop, MRTG
Nessus
OCS inventory
Open Office, Symphony
Wpkg

Připojení do internetu

GTS Novera 10 Mbit/s
Propojení lokalit: datový okruh

Používané technologie

MS Group Policy

MS Group policy preferences

Lotus Notes politiky

DHCP

VLAN

Používané platformy aplikační servery

MS.NET

Lotus Notes

Jboss

WebSphere

Adobe LiveCycle

Příloha č. 3 ke Smlouvě o outsourcingu provozu informačních systémů
provozní řád

Provozní řád

Provozní řád specifikuje rozsah činností a výstupů dodávaných poskytovatelem objednateli (dále jen ÚNMZ), dohled provozovaných služeb a konfiguraci standardních služeb.

1. Úvod

Tento dokument je vypracovaný na základě Smlouvy o outsourcingu provozu informačních systémů a služeb systémové integrace (dále jen „smlouva“) a schválený smluvními stranami. V případě, že v některé oblasti poskytovaných služeb dojde ke změně, bude tato změna společně s objednatelem (ÚNMZ) zapracována do tohoto provozního řádu formou dodatku k němu. Tento provozní řád je určen pro poskytovatele a jeho zaměstnance jako závazný pracovní postup.

2. Charakteristika provozního střediska outsourcingu v objektu ÚNMZ

2.1 Určení

Středisko eBS je určené k poskytování služeb v oblasti IT pro ÚNMZ na základě smlouvy. Poskytovatel poskytuje ve středisku sjednané služby na prostředcích ICT, které jsou majetkem objednatele.

Provozní prostory střediska jsou místnosti v budově:

- Biskupský dvůr 5, Praha 1
- Gorazdova 24, Praha 2
- v sídle poskytovatele

Prostředky ICT mohou být umístěny i mimo budovy objednatele (např. telehouse).

2.2 Provozní doba střediska

Provozní doba střediska je stanovena v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hod., a to od pondělí do pátku (s výjimkou státem uznaných svátků). Služby mohou být rovněž poskytovány mimo stanovenou provozní dobu pro zajištění povinností plynoucích z uzavřené smlouvy, které nebylo možno splnit v řádné provozní době, a to s předchozím souhlasem UNMZ .

2.3 Přístup zaměstnanců poskytovatele do prostor ÚNMZ

Seznam zaměstnanců poskytovatele pověřených k poskytování služeb v provozních prostorách ÚNMZ bude uložen u stanovené odpovědné osoby ÚNMZ. ÚNMZ je povinen zajistit těmto zaměstnancům poskytovatele přístup k instalované technice kdykoli v provozní době stanovené výše ÚNMZ.

Práce mimo stanovenou provozní dobu budou prováděny v nezbytně nutných případech po dohodě vedoucího střediska poskytovatele a stanovené odpovědné osoby ÚNMZ (písemně nebo mailem) a ÚNMZ zajistí v této době zaměstnancům poskytovatele potřebný přístup k instalované technice. Stejně tak plánované změny a opravy, které nelze ve stanovené provozní době provést, budou prováděny v termínu dohodnutém mezi vedoucím střediska poskytovatele a stanovené odpovědné osoby ÚNMZ. Termín je třeba dohodnout (písemně nebo mailem) alespoň 3 pracovní dny předem a ÚNMZ zajistí v této době zaměstnancům poskytovatele potřebný přístup k instalované technice.

2.4 Zpracování požadavků a reklamací

Veškeré požadavky ÚNMZ a případné reklamace vad poskytovaných služeb budou oznámeny podle platných interních předpisů ÚNMZ pomocí Help Desku a vedoucímu střediska poskytovatele.

3. Provozní ustanovení

3.1 Provozní ustanovení

Podrobný popis pracovních činností, na základě kterých budou poskytovány jednotlivé služby, je součástí tohoto Provozního řádu. Poskytovatel a jeho zaměstnanci se zavazují při poskytování těchto služeb dodržovat postupy specifikované v odpovídajících dokumentech ÚNMZ.

3.2 Povinnosti provozního personálu

Základní povinností provozního personálu (zaměstnanců poskytovatele) je realizovat služby kvalitně a způsobem a stanoveným v tomto provozním řádu.

Provozní personál:

- je povinen provádět práce specifikované v Seznamu poskytovaných služeb a jejich parametrů v příloze č. 1 ke smlouvě tak, aby zajistil maximální podporu běžného provozu v ÚNMZ a je povinen řádně vést provozní dokumentaci,
- v případě, že z jakéhokoli důvodu není možné realizovat požadavky na pracovní činnosti vyplývající ze smlouvy, je povinen uskutečnit takové kroky, které by vedly k nápravě daného stavu.
- je povinen dodržovat na základě oboustranného souhlasu směrnice objednatele.

Náprava daného stavu spočívá v:

- povinnosti hlásit vedení objednatele a svému přímému nadřízenému mimořádný stav, závadu apod.,
- zabezpečení servisního zásahu.

Vedoucí střediska poskytovatele:

- je povinen informovat neprodleně vedení ÚNMZ o všech nestandardních stavech,

- v případě, že z jakéhokoliv důvodu není možné realizovat požadavky na pracovní činnosti vyplývající ze Smlouvy, je povinen uskutečnit takové kroky, které by vedly k nápravě daného stavu.

3.3 Zacházení s prostředky ICT

Pro zacházení s prostředky ICT, které jsou majetkem ÚNMZ platí interní předpisy, kterými se musí poskytovatel a jeho zaměstnanci řídit.

3.4 Předávání požadavků

K předávání požadavků a poskytovateli slouží Helpdesk. Jako náhradní způsob je možné použít e-mailovou adresu administrator@unmz.cz .

4. Eskalační proces

V případě opakovaných oprávněných reklamací vad ze strany ÚNMZ bude tento požadavek předán vedoucím zaměstnancům poskytovatele, kteří zajistí potřebnou nápravu situace.

5. Provozní dokumentace

Provozní dokumentace je vedena zaměstnanci poskytovatele a je vlastnictvím poskytovatele. ÚNMZ musí být poskytnuta na základě vyžádání k nahlédnutí pro účely ověření správnosti fakturace služeb dle uzavřené smlouvy, případně pro účely kontroly dodržování bezpečnostních opatření nebo pro účely kontroly vedení této dokumentace. Případné kopie provozní dokumentace musí být protokolovány.

Poskytovatel odpovídá za vedení následující provozní dokumentace:

- **logbook** - eviduje veškeré nestandardní stavy vzniklé v souvislosti s poskytovanými službami včetně záznamech o vyhlášení stavu nouze.
- **helpdesk**, – evidence incidentů a požadavků objednatele a výsledky jejich řešení

6. Ochrana informací

Poskytovatel a jeho zaměstnanci se zavazují, že v průběhu trvání smlouvy vedle smlouvou upravené povinnosti mlčenlivosti budou dodržovat bezpodmínečně mlčenlivost o všech obchodních záležitostech a činnostech a neprozradí důvěrné informace a data třetí osobě ani neumožní jejich zneužití. Zaměstnanci poskytovatele berou na vědomí, že porušení této povinnosti je zvláště hrubým porušením pracovní kázně.

7. Pracovní úrazy, havarijní plán střediska a plán obnovy

7.1 Pracovní úraz

Pokud zaměstnanec poskytovatele utrpí úraz, včetně drobného poranění, v prostorách ÚNMZ při plnění úkolů podle smlouvy, je povinen úraz neprodleně hlásit svému přímému nadřízenému a stanovené odpovědné osoby ÚNMZ.

Pro ošetření drobných poranění nebo užití běžně dostupných léků mají pověření zaměstnanci poskytovatele k dispozici lékárníčky v prostorách ÚNMZ, jejichž použití se řídí platnými interními předpisy ÚNMZ.

7.2 Požár, havárie dodávek vody, elektřiny apod.

Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni seznámit se s interními předpisy ÚNMZ a při své činnosti se řídit těmito předpisy.

Zaměstnanci poskytovatele mají povinnost v případě požáru, výpadku dodávky el. energie, vody, plynu a telef. spojení se řídit ustanovení výše uvedených interních předpisů ÚNMZ a ohlásit tyto události zaměstnancům ÚNMZ nebo na tísňovou linku :

Požár – vrátnice budovy, tel. 111

Voda, plyn, el.energie:

Požár	tísňové č. 150
Voda	
Plyn	

Zaměstnanci ÚNMZ jsou povinni oznámit poskytovateli výpadky elektřiny a další havárie, které mohou ovlivnit vykonávání prací podle přílohy č.1. Plánované výpadky (např. z důvodu plánované opravy el. zařízení) jsou povinni oznamovat s dostatečným předstihem.

7.3 Havárie datového spojení

V případě havárie sítě poskytovatel, resp. jeho příslušný zaměstnanec, uvědomí ihned odpovědného pracovníka ÚNMZ, osobně nebo telefonicky.

7.4 Havárie výpočetní techniky

V případě havárie spravované techniky poskytovatel, resp. jeho příslušný zaměstnanec, uvědomí ihned odpovědného pracovníka ÚNMZ, osobně nebo telefonicky.

8. Změny provozního řádu

Jakákoli změna tohoto provozního řádu může být realizována pouze po konzultaci a schválení vedoucím odd. ÚNMZ a odpovědným vedoucím zaměstnancem poskytovatele.

Nedílnou součástí tohoto provozního řádu je příloha č. 1 Seznam HW a SW.

ÚNMZ (objednatel):

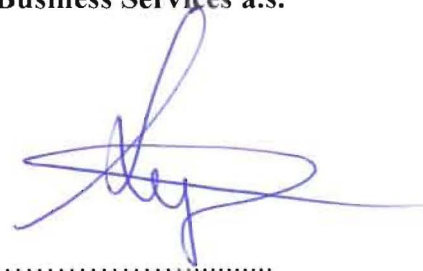
**Úřad pro technickou normalizaci,
metrologii a státní zkušebnictví**



Ing. Milan Holeček.
předseda úřadu

eBS (poskytovatel):

e-Business Services a.s.



Ing. Ladislav Šedivý
předseda představenstva

eBS
e-Business Services a.s.
IČ: 26115809
www.e-bs.cz e-mail: info@e-bs.cz

Příloha č. 4 ke Smlouvě o outsourcingu provozu informačních systémů a služeb systémové integrace

Seznam serverů kategorie A, B a C

1. Servery kategorie A

BINOR – bibliografická databáze norem
BISKUP – Lotus Domino
Hyper-V servery
MEZINARODNI - Lotus Domino
PROTECTOR – souborový server
SERVERSAV - antivir
SERVERUNEX – MS Exchange
SERVERUNEXT
SERVERUNSQL
SERVERUNTMK - Transmek
SERVERTSM – Tivoli Storage Management
SERVERDC – doménový kontroler

2. Servery kategorie B

LIVECYCLE
PITSTOP09
SERVERUNAPP1
SERVERUNFTP
SERVERUNPRN – Print server
SERVERZU
SERVERZUC
SERVERZUN

3. Servery kategorie C

AUDITPRO
CITRIX
SERVER-V-EXT
SERVER-V-MOSS
SERVER-V-SQL
SERVERUNMOSS