

Smlouva o poskytování komplexních služeb správy a rozvoje informačních technologií

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku („obchodního zákoníku“), ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu a právech souvisejících s autorským právem („autorského zákona“), ve znění pozdějších předpisů mezi následujícími účastníky:

Vysoká škola technická a ekonomická v Českých Budějovicích

zastoupená Ing. Markem Vochozkou, MBA, Ph.D., pověřeným výkonem funkce rektora

se sídlem: Okružní 517/10, 370 01 České Budějovice 4

IČ: 75081431

DIČ: CZ75081431

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka České Budějovice

číslo účtu:

telefon:

e-mail:



(dále jen „objednatel“)

a

Projektové a inovační centrum VŠTE, s.r.o.

zastoupená Bc. Vojtěchem Stehelem a Ing. Ludmilou Opekarovou, PhD., jednatelem společnosti

se sídlem: Okružní 517/10, 370 01 České Budějovice

spisová značka: oddíl C, vložka 21270 vedená u Krajského soudu v Českých Budějovicích

IČ: 28147448

DIČ: CZ28147448

bankovní spojení: Oberbank AG

číslo účtu:

telefon:

e-mail:

(dále jen „poskytovatel“)

(objednatel a poskytovatel společně dále jen „smluvní strany“)

I. Preambule

1. Objednatel je veřejnou vysokou školou ve smyslu zák. č. 111/1998 Sb., o vysokých školách, v platném znění, založenou zák. č. 162/2006 Sb., o zřízení Vysoké školy technické a ekonomické v Českých Budějovicích.
2. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu na základě § 18 odst. 1 písm. e) zákona č. 137/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů bez vypisování výběrového řízení podle tohoto zákona neboť je poskytovatel výlučně vlastněn objednatel a zároveň vykonává podstatnou část své činnosti ve prospěch tohoto veřejného zadavatele.
3. Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením této smlouvy detailně seznámil s rozsahem a povahou plnění, jež je předmětem této smlouvy, že jsou mu známy veškeré současné technické podmínky objednatele, veškeré jím dosud používané informační technologie a související vybavení, včetně všech specifických aspektů odvislých zejména z povahy objednatele jako veřejné vysoké školy, jak jsou také definovány v nedílných přílohách této smlouvy. Poskytovatel se taktéž dostatečně seznámil s možnými potřebami objednatele na rozvoj stávajícího stavu informačních technologií. Poskytovatel tak prohlašuje, že jsou mu

známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k řádnému plnění svých závazků z této smlouvy a že disponuje kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro takovéto řádné plnění, to vše právě za níže uvedenou sjednanou měsíční úplatou.

4. Poskytovatel výslovně ujišťuje objednatele, že je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle této smlouvy.

II. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje průběžně, pravidelně a kontinuálně poskytovat objednateli komplexní služby správy a rozvoje jím využívaných informačních technologií, a to za níže uvedených podmínek a rozsahu, když objednatel se za tyto služby zavazuje hradit poskytovateli pravidelnou měsíční úplatou.

2. Předmětem této smlouvy je komplex veškerých služeb, které bude objednatel pro svůj provoz jako veřejné vysoké školy v oblasti informačních technologií potřebovat. Služby budou poskytovány jednak v rámci současného stavu informačních a komunikačních technologií (dále jen „ICT“), jak je blíže specifikován v Popisu stavu ICT, který tvoří jako příloha č. 1 nedílnou součást této smlouvy, jednak s ohledem na budoucí potřeby objednatele a s tím spojený rozvoj současného stavu.

3. Poskytovatel je tedy povinen poskytnout objednateli veškeré potřebné služby z oblasti informačních technologií v rozsahu nezbytném pro standardní a ničím nerušený provoz objednatele jako veřejné vysoké školy. Potřeba standardního a ničím nerušeného provozu celého systému informačního systému objednatele, včetně všech jeho součástí a komponent, určuje základní rámec rozsahu poskytovaných služeb, které tak budou částečně odvislé od aktuálních potřeb objednatele, jak jejich potřeba průběžně vyvstane. Jako součást komplexu služeb z oblasti informačních technologií určují rámec rozsahu služeb poskytovaných poskytovatelem níže uvedené typové druhy služeb informačních technologií, jejichž průběžné, pravidelné a kontinuální poskytnutí garantuje poskytovatel v rámci této smlouvy v rozsahu předem stanoveném v níže uvedených ustanoveních (resp. v jednotlivých přílohách určujících danou službu).

4. Komplexní služby správy a rozvoje informačních technologií objednatele poskytované podle této smlouvy v sobě z hlediska oblastí informačních technologií a jejich rozsahu zahrnují následující typové skupiny služeb:

- a) správa infrastruktury / sítí,
- b) uživatelská podpora,
- c) správa aplikačního softwaru,
- d) služby údržby a vývoje softwaru (dále jen „SW“), který byl poskytovatelem již dříve vyvinut nebo který bude v budoucnu vyvinut (modifikován).

Každá uvedená skupina služeb je blíže specifikována ve Specifikaci požadovaných služeb, která tvoří součást této smlouvy jako její nedílná příloha č. 2, přičemž jsou zde konkretizovány pro každou skupinu služeb jednotlivé požadované služby, včetně jejich popisu a označení názvem a zvláštním kódem. Rozsah, v jakém musí být tyto skupiny služeb poskytnuty, je určen v nedílné příloze č. 3 této smlouvy.

5. Služby údržby a vývoje SW podle této smlouvy v sobě z hlediska druhu dodávaných služeb zahrnují následující služby:

- a) údržba SW,
- b) vývoj SW,

Každá z uvedených služeb je blíže specifikována ve Specifikaci požadovaných služeb, která tvoří součást této smlouvy jako její nedílná příloha č. 5, včetně jejich popisu, označení názvem, zvláštním kódem, pokrytím služby a jejich parametrů. Dohodnutý rozsah poskytovaných služeb je následující:

Údržba SW v rozsahu 4 MD měsíčně.

Vývoj SW v rozsahu 4 MD měsíčně.

Rozsah dodané služby Vývoj SW je chápán jako fond výkonů vztažených k předmětu plnění služby Vývoj SW. Fond je založen na roční bázi, objednatel má tedy možnost v rámci kalendářního roku čerpat celkem výkony v objemu 48MD. Převedení výkonů nevyčerpaných v rámci kalendářního roku není možné. Čerpání tohoto fondu bude realizováno na základě jednotlivých požadavků objednatele na činnosti vztažené k čerpání

služby Vývoj SW. Každý jednotlivý požadavek poskytovatel zhodnotí z hlediska realizovatelnosti, pracnosti a termínu realizace. Po vzájemném písemném odsouhlasení jednotlivých požadavků, ve kterém bude uveden především popis požadavku, pracnost realizace a termín realizace bude takový požadavek považován za závaznou objednávku služeb. Pokud úhrn pracnosti jednotlivých odsouhlasených požadavků v rámci jednoho kalendářního měsíce nedosáhne 4MD je možné převedení nevyčerpaných kapacit do následujících měsíců kalendářního roku. V rámci jednoho kalendářního měsíce je možné pomocí odsouhlasených požadavků v rámci této smlouvy čerpat služby maximálně v rozsahu 15MD. K evidenci jednotlivých požadavků poskytovatel zajistí odpovídající technické, prostředky k nimž bude mít objednatel potřebný přístup.

6. V rámci komplexní služby správy a rozvoje informačních technologií objednatele poskytované podle této smlouvy, jak jsou vymezeny v předchozích odstavcích, musí být taktéž poskytovány následující zvláštní služby:

- a) HelpDesk,
- b) FAQ (Frequently Asked Questions),
- c) Monitoring.

Specifikace a požadavky na každou z uvedených služeb jsou obsaženy v příloze č. 4 – Zvláštní služby, která tvoří nedílnou součást této smlouvy.



7. Poskytovatel je povinen poskytovat taktéž služby optimalizace aplikačního softwaru objednatele, a to průběžně dle svých poznatků získaných při plnění této smlouvy tak, aby veškeré služby a procesy, na které se tato smlouva vztahuje, byly maximálně funkční, spolehlivé, efektivní a uživatelsky přívětivé. Poskytovatel je taktéž povinen poskytnout služby optimalizace aplikačního softwaru na základě odůvodněného pokynu objednatele. Služby optimalizace aplikačního softwaru jsou součástí skupiny služeb „Správa aplikačního software“ a jsou specifikovány v nedílné příloze č. 2 této smlouvy.

8. Účastníci se výslovně dohodli, že poskytovatel bude poskytovat komplexní služby správy a rozvoje informačních technologií, jak jsou specifikovány výše, krom jiného i formou přímého osobního poskytování služeb v sídle objednatele, a to prostřednictvím plně odborně způsobilé osoby či osob. Není-li dále uvedeno jinak, je poskytovatel povinen touto formou poskytovat veškeré služby podle této smlouvy, přičemž služby, u nichž je v příloze č. 2 a 4 definován parametr „Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele“, je povinen zajišťovat v rozsahu zde určeném u příslušné služby (jenž je určen časovým intervalem) a pomocí osoby, která splňuje zde určené požadavky na odbornost. Poskytovatel musí uvedené služby poskytovat právě způsobem osobní účasti poskytovatele v sídle objednatele; za předpokladu, že se dohodne objednatel s poskytovatelem je přípustné tyto služby poskytovat i jiným způsobem, např. pomocí tzv. vzdáleného přístupu.

III. Úplata

1. Úplata za poskytnutí komplexních služeb správy a rozvoje informačních technologií objednatele podle této smlouvy je dohodou smluvních stran sjednána ve výši **129 550,- Kč** měsíčně bez DPH.
2. Úplata je splatná vždy k 25. dni aktuálního měsíce, ve kterém byly služby poskytnuty, a to v české měně na základě daňového dokladu – faktury.
3. Daňový doklad – faktura musí splňovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, lhůta splatnosti musí být minimálně 14 dnů od doručení. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného dokladu.
4. Objednatel neposkytuje zálohové platby.
5. Úplata zahrnuje veškeré náklady poskytovatele vynaložené na plnění jeho povinností podle této smlouvy.
6. Úplata nezahrnuje náklady na spotřební materiál, náhradní díly či jiné hardwarové vybavení potřebné jako součást ICT. Případný nákup, cena, typ a značka náhradních dílů, jiného hardwaru či spotřebního

materiálu nebo služeb nakupovaných poskytovatelem pro účely opravy objednatele musí být objednatelem předem odsouhlaseny a poskytovatelem fakturovány odděleně.

IV. Doba a místo plnění

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Kterákoliv ze stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po dni, kdy byla výpověď doručena.
3. Místem plnění je sídlo objednatele specifikované na titulní straně této smlouvy a případně další prostory objednatele nebo jiné prostory, v nichž objednatel zajišťuje plnění svých povinností jako vysoké školy.
4. Objednatel určí poskytovateli, v jakých konkrétních prostorech areálu vysoké školy bude plnit jaké konkrétní služby informačních technologií. Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli vhodné prostory k plnění jeho povinností podle této smlouvy.

V. Práva, povinnosti a závazky poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje, že veškerá plnění a služby poskytované na základě této smlouvy budou poskytována řádně a včas, na profesionální odborné úrovni, v souladu s aktuálně dosaženými poznatky v oboru služeb informačních technologií a budou odpovídat všeobecně uznávanému standardu.
2. Poskytovatel se zavazuje, že veškerá plnění a služby poskytované na základě této smlouvy budou poskytnuty s vynaložením odpovídající odborné péče, znalostí, dovedností a s vlastnostmi a v kvalitě odpovídající podmínkám definovaným v této smlouvě a jejích přílohách.
3. Poskytovatel je povinen služby poskytovat v souladu s mi předpisy, jakož i s veškerými technickými normami vztahujícími se na předmět plnění podle této smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět smlouvy na svoje náklady a svoje nebezpečí v rozsahu určeném touto smlouvou.
5. Poskytovatel je povinen realizovat plnění skupiny služeb „Správa aplikačního SW“, jak jsou definovány v odstavci 4. článku II. této smlouvy a služby „Administrativní podpora“, definovaném v bodě 2.5 přílohy č. 2 této smlouvy (v rámci skupiny služeb „uživatelská podpora“) výlučně sám bez použití třetích subjektů jako subposkytovatelů, tj. výlučně svými zástupci a zaměstnanci. Ve výjimečných jednotlivých případech je poskytovatel oprávněn využít třetí odbornou osobu (subposkytovatele), avšak pouze po předchozím písemném souhlasu objednatele.
6. Poskytovatel je povinen informovat objednatele o všech zástupcích, pracovnících či třetích osob (subposkytovatelích), kteří budou plnit povinnosti poskytovatele podle této smlouvy, a to uvedením jména, příjmení, data narození, telefonních a e-mailových kontaktů, odborné specializace dané osoby a uvedením části plnění, jež bude za poskytovatele realizovat. U každé takové osoby je poskytovatel povinen uvést, v jakém vztahu je vůči poskytovateli, zejména zda je zaměstnancem, statutárním orgánem, prokuristou či jiným zástupcem poskytovatele, či třetí sjednanou osobou (subposkytovatelem), v takovém případě taktéž připojí přesnou identifikaci subposkytovatele. K žádosti objednatele je poskytovatel povinen doložit veškeré uváděné údaje (včetně smluv apod.). Poskytovatel musí objednatele informovat o uvedených skutečnostech nejpozději do deseti dnů od podpisu této smlouvy a následně vždy v případě jakékoliv změny. Smluvní strany berou na vědomí, že neautorizovaným osobám nemusí být objednatelem umožněn vstup do sídla či jiného místa plnění, když v takovém případě nepůjde o porušení povinností objednatele (nezbytné součinnosti).
7. V případě poskytování služeb podle této smlouvy prostřednictvím třetích osob (subposkytovatelů) odpovídá vždy provozovatel tak, jako by příslušné plnění realizoval sám. Veškeré povinnosti vztahující se na poskytovatele podle této smlouvy se vztahují i na subposkytovatele.
8. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zástupci a pracovníci budou při plnění předmětu smlouvy na místě plnění dodržovat relevantní interní předpisy objednatele, jakož i relevantních třetích osob, u kterých tak určí objednatel.
9. Poskytovatel prohlašuje, že má uzavřenou smlouvu o pojištění odpovědnosti za škody tak, aby plnění z této smlouvy o pojištění pokrylo případné škody vzniklé objednateli v souvislosti s touto smlouvou, za které odpovídá poskytovatel, a to na pojistnou částku 5,000.000,- Kč (slovy pět milionů korun českých).

Poskytovatel je připraven na výzvu objednatele předložit mu k nahlédnutí platnou pojistnou smlouvu sjednávající pojištění odpovědnosti za škodu.

VI. Práva, povinnosti a závazky objednatele

1. Objednatel vytvoří pro poskytovatele potřebné pracovní podmínky, zejména zajistí přístup k ICT.
2. Objednatel seznámí poskytovatele se všemi interními předpisy, jejichž dodržování je závazné v areálu objednatele jako vysoké školy, nebo pro jeho zaměstnance či studenty a zároveň je oprávněn určit, jaké se vztahují i na zástupce či pracovníky poskytovatele. Poskytovatel je povinen zajistit u svých zástupců a zaměstnanců jejich striktní dodržování.
3. Objednatel zajistí poskytovateli přístup k IS/ICT prostřednictvím VPN.
4. Objednatel doplňuje svůj IS/ICT novými hardwarovými a softwarovými prostředky (komponenty) podle svých finančních možností a s ohledem na zákonné rozpočtové hospodaření na základě a v souladu se vzájemně odsouhlasenými doporučeními poskytovatele.



VII. Součinnost

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si v dohodnutých termínech veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků dle této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
2. Písemnost, která má být dle této smlouvy doručena druhé straně (oznámení, výpověď, odstoupení od smlouvy, reklamace vad ap.), je považována za doručenu dnem jejího převzetí druhou stranou nebo dnem, kdy byla prokazatelně doručena osobně nebo prostřednictvím držitele poštovní licence do sídla této strany. Pro případ sporu se za den doručení považuje 7. (sedmý) pracovní den ode dne předání doporučené zásilky držiteli poštovní licence.
3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 3 (tří) dnů od změny. Pokud takto neučiní, budou písemnosti zaslané na původní adresu považovány za řádně doručené.

VIII. Ochrana a utajení informací

1. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné, které se týkají této smlouvy a jejího plnění, popřípadě též plnění funkcí objednatele jako vysoké školy a nejsou běžně dostupné či veřejně známé. Dále se za informace důvěrného charakteru považují takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny.
2. Pro nakládání s osobními údaji, s nimiž poskytovatel přijde do styku v průběhu plnění, a pro ochranu těchto údajů při jejich zpracování platí v plném rozsahu ustanovení zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
3. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací a osobních údajů na úrovni běžného standardu v odborném prostředí. Zavazují se tímto, že podniknou všechny kroky k zabezpečení těchto informací proti neoprávněnému nebo nahodilému přístupu jiných osob, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, neoprávněnému zpracování, jakož i jinému zneužití. Poskytovatel je dále povinen dodržovat předpisy objednatele týkající se utajení důvěrných a tajných informací, případně též standardy jeho spisové služby.
4. Smluvní strany se zavazují, že žádné důvěrné informace nesdělí ani nezpřístupní třetím osobám ani je nevyužijí ke svému prospěchu či ku prospěchu třetích osob. V případě zpřístupnění důvěrných informací zaměstnancům a externím pracovníkům zajistí smluvní strana, že s těmito informacemi bude jako s důvěrnými zacházeno.
5. Povinnost oboustranného utajení důvěrných informací platí i po skončení platnosti této smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
6. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací.

7. Smluvní strany jsou povinny respektovat veškerá práva a oprávněné zájmy druhé smluvní strany a její obchodní značky a ochranné známky.

8. Žádné ustanovení této smlouvy nebrání žádné ze stran v poskytnutí informací orgánům státní a veřejné správy České republiky, pokud povinnost poskytnutí těchto informací vyplývá z platných právních předpisů.

IX. Přechod vlastnických práv, práva duševního vlastnictví, práva třetích osob

1. Dojde-li při realizaci smlouvy k provedení plnění/díla, které může být předmětem práv průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, řídí se práva k takto provedenému dílu přiměřeně autorským zákonem a podmínkami této smlouvy, nebude-li mezi stranami dohodnuto jinak.

2. Objednatel nabývá dnem úplného zaplacení úplaty za příslušný měsíc časově neomezené, výhradní a přenositelné právo užívání dodané služby/díla a počínaje tímto dnem mu bude v plném rozsahu náležet výkon majetkového práva díla zhotovené podle této smlouvy užít ke všem způsobům užití v neomezeném rozsahu, tj. bez jakéhokoli časového, množstevního, teritoriálního či věcného omezení, a to včetně práva modifikovat a rozšiřovat dílo a práva postoupení díla na jakékoli třetí osoby. Toto právo se vztahuje na veškeré komponenty a části vytvořené poskytovatelem pro objednatele a dodané dle této smlouvy včetně zdrojových kódů, analýz, dokumentace a dalších výstupů poskytnuté služby, včetně vývojových, testovacích a implementačních nástrojů nebo jejich částí, které byly přímo vytvořeny a určeny výhradně pro realizaci této smlouvy. Poskytovatel okamžikem úplaty pozbývá práva vykonávat majetková oprávnění, která v souladu se shora uvedeným přísluší výlučně objednateli. Ustanovením tohoto článku nicméně neztrácí poskytovatel právo na znovupoužití komponent a dokumentů, které poskytovatel využije během realizace této smlouvy, které však nebyly vytvořeny výhradně v rámci plnění této smlouvy pro objednatele. Ustanovení tohoto článku se dále nevztahuje na produkty třetích stran, které poskytovatel využije během realizace plnění.

3. Poskytovatel zaručuje, že předané plnění nemá a nebude mít právní vady, zejména že není zatíženo právy třetích osob z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje odškodnit objednatele za všechny případné nároky třetích osob z titulu porušení jejich chráněných práv souvisejících s plněním poskytovatele podle této smlouvy.

X. Záruky

1. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, poskytuje poskytovatel na poskytnutou službu záruku v trvání 90 (devadesát) dnů od data jejího poskytnutí, pokud to povaha takové služby připouští. Záruka se bude řídit příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku.

2. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo plnění v důsledku reklamace mimo provoz.

3. Poskytovatel se zavazuje, že po dobu trvání záruky na vady zabezpečí odstranění všech vad plnění, na které se vztahuje záruka, a to ve smyslu a za podmínek blíže specifikovaných v této smlouvě a jejích přílohách.

XI. Vady, odpovědnost za vady, jejich řešení

1. Poskytovatel odpovídá za vady předmětu plnění a poskytnutých služeb v souladu s příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku, pokud to povaha takového plnění či služby připouští.

2. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí rozpor plnění nebo poskytnuté služby s podmínkami této smlouvy a jejích příloh, což může především spočívat v:

- a) nedostatku vlastností či odchylné funkčnosti,
- b) nestandardní efektivitě či uživatelské přívětivosti,
- c) jakékoliv odchylce od předem oboustranně odsouhlaseného zadání.

3. Poskytovatel se zproští své odpovědnosti za vady, prokáže-li, že vada byla způsobena:

- a) poskytnutím prokazatelně nevhodných pokynů nebo informací neodpovídajících skutečnosti objednatelům,

- b) neodborným zásahem do softwaru nebo hardwaru ze strany objednatele, popřípadě třetí osoby, kde neodborným zásahem objednatele se rozumí, pokud:
4. Objednatel je povinen neprodleně a bez zbytečného odkladu informovat poskytovatele v případech vzniku chyb (vad).

XII. Sankce, smluvní pokuty, odpovědnost za škodu

1. V případě, kdy i přes písemnou výzvu objednatele dojde ze strany poskytovatele k závažnému prodlení s plněním předmětu této smlouvy či k závažnému nedostatku v kvalitě a způsobu poskytovaných služeb, jak vyplývají z této smlouvy a jejích příloh, má objednatel vůči poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 40.000,- Kč (slovy: čtyřicet tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení.
2. V případě, kdy poskytovatel závažným způsobem poruší povinnost podle čl. VIII. odst. 3 nebo 4 této smlouvy, nebo podle čl. IX odst. 3 této smlouvy, má objednatel vůči poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení.
3. V případě, kdy poskytovatel poruší povinnost podle čl. X. odst. 3 nebo kdy neodstraní řádně reklamovanou vadu podle čl. XI odst. 1 této smlouvy, má objednatel vůči poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč (slovy: tři tisíce korun českých) za každý jednotlivý případ porušení.
4. Smluvní pokuty jsou splatné ve lhůtě 30 (třicet) dnů ode dne porušení povinnosti. Nárok na smluvní pokutu nevylučuje ani nijak neomezuje nárok oprávněné strany domáhat se náhrady škody způsobené porušením povinnosti strany povinné.
5. Právo na smluvní pokutu nevzniká, došlo-li k nedodržení povinností v důsledku neodvratitelné události (vyšší moc).
6. V případě, že dojde ze strany objednatele k prodlení úhrady řádně vystavených faktur poskytovatele podle této smlouvy, má poskytovatel právo uplatnit vůči objednateli úrok z prodlení ve výši 0.01% (jedna setina setiny procenta) z fakturované částky za každý den prodlení. Žádné další sankce nesmí být stanoveny.
7. Odpovědnosti za škodu se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku, není-li v této smlouvě stanoveno jinak. Poskytovatel se zproští odpovědnosti za škodu zcela nebo zčásti pokud prokáže, že škoda byla způsobena vlastním zaviněným jednáním poškozeného, či neodvratitelnou událostí.
8. Vyšší mocí se rozumí mimořádné okolnosti zabraňující plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy, které vznikly až po uzavření této Smlouvy a jež nemohly být účastníky této Smlouvy odvráceny. Za případy vyšší moci se zejména považují stávky nebo výluky zaměstnanců, výpadky elektrického proudu či jiných energií, pouliční nepokoje, povstání, záplavy, požáry, zemětřesení nebo podobné kalamity přírodního nebo sociálního rázu

XIII. Další ustanovení

1. Zkratky a pojmy uvedené v této smlouvě mají následující význam, ledaže je v konkrétním případě uvedeno jinak:

ZSW – základní SW znamená software třetích stran, který je nezbytně nutný pro provoz pracovní stanice, serveru, a  resp. připojení do sítě LAN, WAN. Jedná se zejména o operační systémy, databáze, komunikační software.

KSW – kancelářský SW. SW sloužící k práci s dokumenty nebo multimediálními soubory. Typicky je to SW z balíčku MS Office.

ASW – aplikační SW podporu procesů zákazníka. Tento SW je určen výčtem v této specifikaci.

Výukový SW – SW určený k podpoře procesu výuky. Tento SW je určen výčtem v této specifikaci.

Klíčové technologie – HW a SW, které mají pro chod ICT mimořádnou důležitost. Výčet tohoto HW a SW je u SLA každé služby uveden jmenovitě

xNBD (x Next Business Day) Zahájení opravy do x-tého následujícího pracovního dne

NBD (Next Business Day) Zahájení opravy následující pracovní den

SBDx (Same Business Day 12 hour) Zahájení opravy též pracovní den, nebo následující pracovní den, maximálně však do x hodin od nahlášení závady a to v základním časovém pokrytí

Základní časové pokrytí – doba kdy jsou v lokalitě objednatele přítomni pracovníci dodavatele služeb **MD** (man day) – základní jednotka rozsahu poskytnuté služby. Tato jednotka je ekvivalentem 8 hodin práce osoby odborně způsobilé k plnění služeb, jež jsou předmětem této smlouvy.

2. Jakékoliv změny či doplnění této smlouvy je možné činit výhradně formou písemných a číselně označených dodatků schválených oběma smluvními stranami.
3. Dodavatel bez předchozího výslovného písemného souhlasu druhé smluvní strany nepostoupí ani nepřevéde práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí osobu či osoby.
4. Jednacím jazykem mezi Objednatelem a Dodavatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této smlouvy výhradně jazyk český, a to včetně veškeré dokumentace vztahující se k předmětu této smlouvy.
5. Veškeré případné spory ze smlouvy budou řešeny soudy České republiky, přičemž účastníci tímto ujednávají ve smyslu § 89a zák. č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, v platném znění, místní příslušnost soudu v Českých Budějovicích.

XIV. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly a že odpovídá jejich pravé, vážné a svobodné vůli.
2. Veškeré právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.
3. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem smluvních stran. Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý z účastníků obdrží po jednom.
4. Tato smlouva obsahuje následující přílohy:

Příloha 1	Popis stavu ICT
Příloha 2	Specifikace požadovaných služeb
Příloha 3	Rozsah požadovaných služeb
Příloha 4	Zvláštní služby
Příloha 5	Specifikace služeb údržby a vývoje SW

5. Smluvní strany na důkaz svého souhlasu s obsahem této smlouvy připojují své podpisy.



V Českých Budějovicích dne 31. 12. 2012

Za objednatele:

V Českých Budějovicích dne 31. 12. 2012

Za poskytovatele:

Ing. Marek Vochozka, MBA, Ph.D.
pověřený výkonem funkce rektora

Bc. Vojtěch Stěhel
Ing. Ludmila Opekarová, Ph.D.
jednatel společnosti

Příloha 1: Popis stavu ICT

Rozsah a konfigurace IT/IS zadavatele je uvedena dokumentu. Z hlediska zadavatele je klíčové především zajištění funkce a rozvoje integrovaného systému aplikací pro uživatele zadavatele. Prostředí aplikací zadavatele je v souladu s dlouhodobou strategií systematicky integrováno tak, aby celý soubor aplikací a systémů dlouhodobě konvergoval k eliminaci duplicitního zadávání dat a zvyšoval uživatelský komfort. Zajištění kontinuálního rozvoje integrace IS je pro zadavatele klíčové. Poskytovatel je povinen v rámci služeb tuto integraci provádět na základě požadavků zadavatele. Poskytovatel se podílí na zajištění této činnosti mimo jiné zajištěním služeb prostřednictvím profesí uvedených v příloze číslo 4 smlouvy a to především těchto:

- Project manager
- Specialista pro analýzu a navrhování IT procesů
- Databázový specialista
- Analytik
- Specialista správy aplikací
- Programátor

Z hlediska typů dat, která jsou jednotlivými systémy sdílena a synchronizována jde o tyto druhy dat:

- Data o uživateli

Díky integraci tohoto druhu dat se dosahuje jednotné přihlášení uživatelů ke klíčovým systémům a aplikacím. Součástí dat uživatelů jsou data jednotného platebního konta, díky nimž je možné zajistit, že uživatelé mohou využívat interní služby (parkování, tisk, menza, ubytování, atd..) zadavatele s pomocí jednotného konta, čímž je docíleno maximální přidané hodnoty a komfortu služeb pro uživatele.

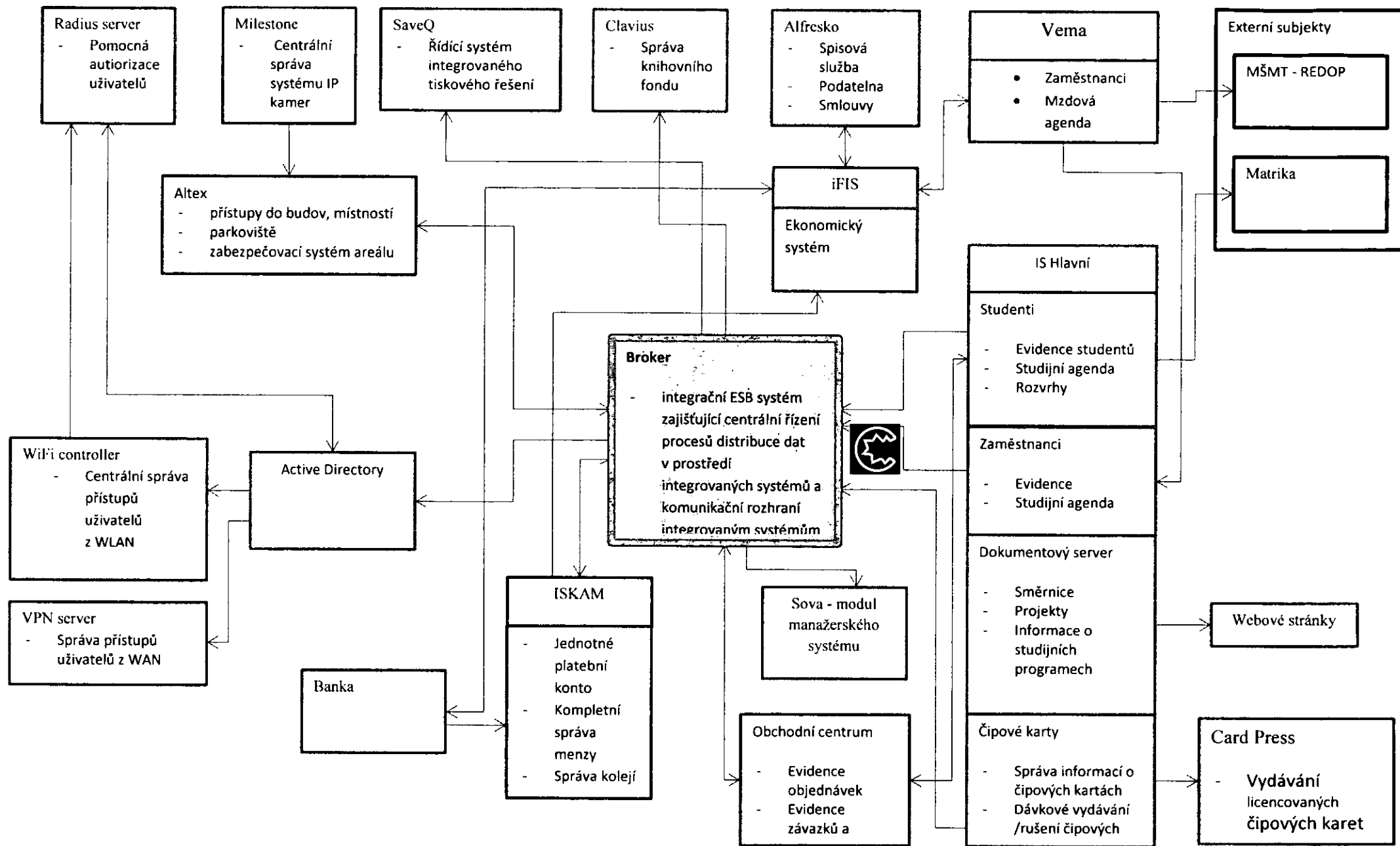
- Ostatní data

Centrální integrační systém zajišťuje kompletaci dat u nichž je požadováno využití ve více systémech. Díky tomu se zajistí eliminace duplicitního zadávání dat.

Na schématu IS zadavatele je znázorněna konfigurace propojení jednotlivých systémů zadavatele.



IS zadavatele



Níže jsou uvedeny parametry IS/IT zadavatele.

Počet uživatelů ICT

- 4055 uživatelů

Základní výčet centrální infrastruktury na ní provozovaných služeb.

název serveru	klíčové služby	pops služby
Server 1	FlexLM service	LM Autodesk / Matlab
	NemSlock 2006 Server	LM Nemetschek
	AbSoftMgr4	LM Cadkon
Server 2	ClamAv	antivir
Server 3	alfresco	system pro evidenci dokumentů
Server 4	iscsi initiator	připojení půlky diskového pole
	ISKAM	
Server 5	AVG server	
	katalog_lwww	Katalog – Clavius
	SOVA 	Managerský informační systém
	EuroCALC 3 Application server	EuroCALC - aplikační server
	Firebird guardian / server	DB server pro EuroCALC
	Postgre SQL	
	Apache Tomcat	
	MySQL	
	filezilla ftp server	
	Broker	Integrační systém
	Apache HTTPD	HTTP server
Server 6	DHCP	DHCP server
	AD	Doménový kontroler
	AD CS	active directory certificate services
	NPS	network policy server
	DNS	Primární DNS server
	LICENSESERVER	
	iscsi initiator	připojení půlky diskového pole jako disk E:

	souborový server	sdílené adresáře + home adresáře
	Radius server	Autorizace uživatelů
Server 7	AD	Doménový kontroler
Server 8	MS SQL SERVER 2008 R2	
	IIS	HTTP server
	SaveQ	Řídící systém integrovaného tiskového řešení.
Server 9	Altex DEM service	SW na správu přístupu do objektů přes čipové karty
	HASP	licence manager pro Svoboda SW (Energie, Area ...)
	Milestone	Centrální správa systému IP kamer
Server 10	Aplikační server	iFIS aplikační server
Server 11	Oracle	Databázový server systému iFIS
Server 12	firewall	Práva rozhraní Lan / WAN
	VPN server	Vzdálený přístup uživatelů do LAN z prostředí WAN
	WiFi controller	Centrální správa celoplošné WLAN sítě pro bezdrátový přístup uživatelů k aplikacím
Server 13	AD	Doménový kontroler
	NPS	network policy server
	DNS	Sekundární DNS server
Server 14	Codexis	Právní systém
Server 15	SCCM	System Center Configuration Manager
	SQL server	databáze
Server 16	SAP	Informační systém

Základní výčet síťové infrastruktury

- 14 uzlů LAN
- Propojení jednotlivých budov LAN pomocí optických kabelů
- Připojení LAN na WAN pomocí optické linky
- 1000 přípojných bodů strukturované kabeláže v kategoriích 5 a 5e
- UPS pro všechny uzly
- 20 ks managed switch
- 20 ks unmanaged switch
- Centrální WiFi controller
- 17ks WiFi AP

- 8 ks IP kamer

Základní výčet speciální techniky

- 8 souprav audio techniky v multimediálních učebnách. Audio souprava obvykle obsahuje:
 - Bezdrátové mikrofony
 - Mixážní zařízení
 - Zesilovač
 - Soustava
- 25 souprav video techniky v multimediálních učebnách. Video souprava obvykle obsahuje:
 - Video splitter
 - Video přepínač
 - Projektor
 - Vizualizér
 - Ruční /elektrické projekční plátno
 - Převodník rozhraní video signálu
 - Další zdroj video signálu (DVD, VHS)

Základní výčet klientské infrastruktury

- 50 ks tiskáren v různých variantách HW provedení
- 4 ks speciální skener
- 38 ks notebook zařazených do domény
- 355 ks PC zařazených do domény

Základní přehled provozovaného SW

Výčet SW zahrnuje především SW, který je klíčový pro zadavatele. Na infrastruktuře zadavatele se vyskytuje níže neuvedený SW.

- ZSW klientský
 - Windows XP/7
 - Aplikace sady MS Microsoft Office ve verzích 2000/2003/2007/2010
 - AVG
- Ostatní klientský SW
 - Ad  emiere
 - KO 
- ZSW servery
 - Windows Server 2003
 - Windows server 2008 R2
 - Linux Debian
 - Linux Ubuntu
- Výukový SW:
 - Allplan Nemetschek
 - Svoboda SW - stavební fyzika
 - Autodesk 2011
 - CADKON 2011

- euroCALC 3
- Matlab 2007
- Autodesk 2009
- Adobe Premiere
- KOFAX
- R
- NEM3000
- ASW:
 - IS VŠTE - agenda spojená se studiem a elektronickou úřední desku
 - VEMA - personální a mzdovou agendu – VEMA,
 - IFIS - účetní a spisovou službu – IFIS,
 - ALFRESCO – DMS (dokument management systém)
 - CLAVIUS - evidence knihovních výpůjček
 - Altex - přístupy do budov, místností a na parkoviště, zabezpečovací systém areálu
 - SOVA – manažerský informační systém
 - ISKaM - agenda spojená se stravováním a správa kolejí
 - Broker – integrační ESB systém
 - FlexLM service - LM Autodesk / Matlab
 - NemSlock 2006 Server - LM Nemetschek
 - AbSoftMgr4 - LM Cadkon
 - EuroCALC 3 Application server - EuroCALC - aplikační server
 - HASP licence manager pro Svoboda SW (Energie, Area)
 - SaveQ - řídicí systém integrovaného tiskového řešení
 - AVG central management – centrální řízení a správy antivirového SW
 - Milestone - centrální správa systému IP kamer

ZSW – základní SW znamená software třetích stran, který je nezbytně nutný pro provoz pracovní stanice, serveru, aplikace, resp. připojení do sítě LAN, WAN. Jedná se zejména o operační systémy, databáze, komunikační software.

KSW – kancelářský SW. SW sloužící k práci s dokumenty nebo multimediálními soubory. Typicky je to SW z balíčku MS Office.

ASW – aplikační SW pro podporu procesů zákazníka.

Výukový SW – SW určený k podpoře procesu výuky.





Příloha 2_Specifikace požadovaných služeb

Skupina služeb: správa infrastruktury / sítí

1.1

Název služby

Připojení k WAN / Internetu, HW pro připojení, monitoring připojení

Popis služby

Služba zajišťuje:

správu připojení VŠTE v Českých Budějovicích do Internetu, od koncového zařízení dodavatele připojení.

Služba obsahuje:

- správu (instalaci, konfiguraci, administraci, údržbu, servis) všech zařízení sloužící pro připojení k WAN síti,
- správu a konfiguraci FireWall pro řízení bezpečnosti mezi prostředím Intranet a Internet,
- správu PROXY serveru pro připojení k Internetu a serveru pro odesílání a příjem pošty do/z sítě Internet, konfigurace Content Filtru pro hodnocení obsahu prohlížených internetových stránek jako prostředku proti šíření spyware,
- správu a konfiguraci antivirového SW AVG s centrální správou,
- správu účtů VPN serveru,
- správu účtu u CESNET (konfigurace pro odesílání pošty, jednání s dodavatelem, jednání s dohledovým centrem, registrace doménového jména apod.),
- monitoring klíčových prvků pro připojení do WAN,
- vyhodnocování provozních charakteristik monitoringu.

Rozsah a pokrytí služby

Místo poskytování služby	Sídlo objednatele
Technologické pokrytí služby	viz popis stavu ICT
Uživatelské pokrytí služby	viz popis stavu ICT

Parametry

popis	hodnota
Provozní doba služby	Pracovní dny 7:30 – 18h
Provozní doba služby pro klíčové technologie	24x7
Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele	Pracovní dny

	7:30– 18h
Reakce při odstranění incidentu	SBD4
Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií	1h
Reakční doba na požadavek	SBD4
Předstih hlášení plánovaného přerušení služby z důvodu údržby	36h

Klíčové technologie

- FireWall
- VPN server
- Optický okruh pro připojení do WAN sítě



1.2

Název služby

HW a SW LAN

Popis služby

Služba zajišťuje:

Kompletní správu (instalaci, konfiguraci, administraci, údržbu, servis) HW a SW sloužících pro provoz LAN VŠTE v Českých Budějovicích. Tj. jedná se o správu pasivních i aktivních prvků a jejich případnou konfiguraci a správu a provoz SW počítačové sítě Microsoft.

Služba obsahuje:

- Správu HW pro zajištění provozu LAN
- správu uživatelských účtů v počítačové síti Microsoft: vytváření uživatelů, konfigurace uživatelských oprávnění, uživatelských profilů, členství ve skupinách, elektronické adresy, změny, zánik účtu, generování seznamu adres apod.,
- správa a provoz MS Active Directory a LDAP (správa domén a vazeb na ostatní domény v rámci vnitřní sítě zákazníka, správa logické a fyzické struktury Active Directory, zálohy / obnova databází AD, topologie replikací),
- správa a provoz DNS (provoz spravovaných služeb DNS, konfigurace distribučních databází, aktualizace, údržba zón, zálohy), včetně registrace internetových domén u registrátorů,
- Správa centrální ochrany proti virům, spamu a spyware (aktualizace, nastavení, opatření na výskyt virů).
- správu skupinové systémové politiky (mapování složek uživatelů, uživatelských skupin, jejich oprávnění v lokálním počítači ve smyslu automatického vynucení správné konfigurace, znemožnění špatné konfigurace),
- správu strukturované kabeláže (přemísťování počítačů či zásuvek),
- správu dokumentace strukturované kabeláže,
- správu (instalaci, konfiguraci, administraci, údržbu, servis) centrální WLAN sítě.

Rozsah a pokrytí služby

Místo poskytování služby	Sídlo objednatele
Technologické pokrytí služby	viz popis stavu ICT
Uživatelské pokrytí služby	viz popis stavu ICT

Parametry

popis	hodnota
Provozní doba služby	Pracovní dny 7:30 – 18h

Provozní doba služby pro klíčové technologie	24x7
Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele	Pracovní dny 7:30 – 18h
Reakce při odstranění incidentu	SBD4
Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií	1h
Reakční doba na požadavek	SBD4
Předstih hlášení plánovaného přerušení služby z důvodu údržby	36h



Klíčové technologie

- Managed SWITCH ve všech datových rozvaděčích
- SW zajišťující chod LAN, zajišťující zejména tyto funkce
 - Zajištění přístupu uživatelů do LAN pomocí AD
 - DHCP server
 - DNS server

1.3

Název služby

HW (Servery) + ZSW – servery, tiskárny, disková pole

Popis služby

Služba zajišťuje správu (instalaci, konfiguraci, servis, monitoring provozu a vyhodnocení provozních charakteristik) HW zařízení – serverů. Dále zajišťuje správu (instalaci, konfiguraci, administraci, údržbu,...) ZSW (základního software) – operační systém, připojení k LAN a WAN. A dále správu dat a jejich zálohování.



Služba obsahuje:

- správu (instalaci, konfiguraci, servis, monitoring provozu a vyhodnocení provozních charakteristik) HW zařízení – serverů
- správu (instalaci, konfiguraci, administraci, údržbu,...) ZSW (základního software) – operační systém, připojení k LAN a WAN
- zálohování a obnovu dat
- zajištění bezproblémového chodu KSW .
- správu licenčního SW programu Microsoft
- správa licencí pro výukové SW
- správu práv k síťovým prostředkům
- správu síťových úložišť

Služba se netýká HW, který je pokryt servisní smlouvou třetích stran.

Rozsah a pokrytí služby

Místo poskytování služby	Sídlo objednatele
Uživatelské pokrytí služby	viz popis stavu ICT
Technologické pokrytí služby	viz popis stavu ICT

Parametry

popis	hodnota
Provozní doba služby	Pracovní dny 7:30 – 18h
Provozní doba služby pro klíčové technologie	24x7
Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele	Pracovní dny 7:30 – 18h
Reakce při odstranění incidentu	SBD4

Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií	1h
Reakční doba na požadavek	SBD4
Předstih hlášení plánovaného přerušení služby z důvodu údržby	36h

Klíčové technologie

Všechny servery uvedené v tabulce „Základní výčet centrální infrastruktury a na ní provozovaných služeb“ v Příloze č. 1_Popis stavu ICT.



1.4

Název služby

Ostatní HW

Popis služby

Služba zajišťuje správu HW nespádajícího do jiných služeb. Tj. jedná se o správu (instalaci, konfiguraci, administraci, údržbu, servis). Do kategorie tohoto HW spadají zařízení připojená k datové síti a jenž nejsou pokryta servisní smlouvou třetí strany.

Typicky se jedná o:

- IP kamery
- IP čidla
- pokladní terminály
- terminály čipových karet.
- Prezentační video technika
- Prezentační audio technika

Rozsah a pokrytí služby

Místo  tování služby	Sídlo objednatele
Technologické pokrytí služby	viz popis stavu ICT
Uživatelské pokrytí služby	viz popis stavu ICT

Parametry

popis	hodnota
Provozní doba služby	Pracovní dny 7:30 – 18h
Provozní doba služby pro klíčové technologie	24x7
Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele	Pracovní dny 7:30 – 18h
Reakce při odstranění incidentu	SBD4
Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií	1h
Reakční doba na požadavek	SBD4
Předstih hlášení plánovaného přerušení služby z důvodu údržby	36h

Klíčové technologie

- Pokladní terminály aplikace ISKAM

Skupina služeb: uživatelská podpora

2.1

Název služby

HW (Pracovní stanice, notebooky, tiskárny, scannery) + ZSW, KSW – pracovní stanice, notebooky.

Popis služby



Služba zajišťuje správu (instalaci, konfiguraci, servis, údržbu) HW zařízení – pracovní stanice a notebooky, připojení a provoz tiskáren a scannerů. Dále zajišťuje správu (instalaci, konfiguraci, administraci, údržbu) ZSW (základního software) – operační systém, připojení k sítím. A dále správu KSW (kancelářského software).

Součástí správy HW je:

- evidence ICT majetku v ekonomických agendách objednatele.
- Vytváření a správa speciálních SW image pro počítačové učebny

Rozsah a pokrytí služby

Místo poskytování služby	Sídlo objednatele
Technologické pokrytí služby	• viz popis stavu ICT – klientská infrastruktura + SW
Uživatelské pokrytí služby	• viz popis stavu ICT

Parametry

popis	hodnota
Provozní doba služby	Pracovní dny 7:30 – 18h
Provozní doba služby pro klíčové technologie	n/a
Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele	Pracovní dny 7:30 – 18h
Reakce při odstranění incidentu	SBD4
Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií	n/a
Reakční doba na požadavek	SBD4
Předstih hlášení plánovaného přerušení služby z důvodu údržby	36h



Název služby

Kancelářská technika.

Popis služby

Služba zajišťuje správu (instalaci, konfiguraci, servis) kancelářských zařízení - kopírovací stroje, faxy. Doplnění provozních náplní, papírů. Konzultace k vhodnosti nákupu odpovídajících zařízení a provozního materiálu.

Rozsah a pokrytí služby

Místo poskytování služby	Sídlo objednatele
Technologické pokrytí služby	• viz popis stavu ICT – klientská infrastruktura + SW
Uživatelské pokrytí služby	• n/a

Parametry

popis	hodnota
Provozní doba služby	Pracovní dny 7:30 – 18h
Provozní doba služby pro klíčové technologie	n/a
Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele	Pracovní dny 7:30 – 18h
Reakce při odstranění incidentu	SBD4
Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií	n/a
Reakční doba na požadavek	SBD4
Předstih hlášení plánovaného přerušení služby z důvodu údržby	36h

2.3

Název služby

Uživatelské konzultace ZSW + KSW.

Popis služby

Služba zajišťuje přímou víceúrovňovou podporu uživatelů při práci s ZSW, KSW a běžnými periferiemi. Služby uživatelské podpory jsou poskytovány v situaci, kdy uživatel není schopen vykonávat svojí pracovní činnost, přestože technologie (HW a SW) jsou plně funkční.

Součástí podpory jsou:

- instalace digitálních fotoaparátů, skenerů, školení uživatelů fotoaparátů, tisk fotografií, skenování dokumentů, úpravy obrázků, čtení nestandardních dokumentů, zápisy na přenosná média, apod.,
- podpora uživatelů při tvorbě multimediálního obsahu pro e-learning,
- podpora uživatelů při práci s SW pro e-learning,
- podpora uživatele při práci s běžnými kancelářskými aplikacemi (textové editory, prohlížeče médií a dokumentů, internetové prohlížeče, antivirový SW, utility pro práci s periferiemi)
- podpora při nastavení zálohování a obnově uživatelských dat
- podpora uživatele při práci s klientem pošty
- podpora uživatele při přístupu na Intranet a Internet (podpora při nastavování uživ. účtů, prohlížečů, vlastností připojení atd.)
- podpora při řešení bezpečnostních rizik
- nastavování přístupů a oprávnění ke sdíleným a síťovým prostředkům
- podpora při konfiguraci ovladačů a rozhraní
- podpora při připojování a uvádění do provozu mobilních zařízení na datové síti
- podpora při připojování a uživatelských konfiguracích WiFi, Bluetooth



Rozsah a pokrytí služby

Místo poskytování služby	Sídlo objednatele
Technologické pokrytí služby	• viz popis stavu ICT
Uživatelské pokrytí služby	• viz popis stavu ICT

Parametry

popis	hodnota
Provozní doba služby	Pracovní dny 7:30 – 18h
Provozní doba služby pro klíčové technologie	n/a
Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele	Pracovní dny 7:30 – 18h
Reakce při odstranění incidentu	n/a

Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií	n/a 
Reakční doba na požadavek	
Předstih hlášení plánovaného přerušení služby z důvodu údržby	36h

2.4

Název služby

Uživatelské konzultace Aplikační SW.

Popis služby

Služba zajišťuje přímou víceúrovňovou podporu uživatelů při práci s klíčovými aplikacemi / systémy, které jsou využívány pro podporu procesů zákazníka.

Služby uživatelské podpory jsou poskytovány v situaci, kdy uživatel není schopen vykonávat svoji pracovní činnost, přestože technologie (HW a SW) jsou plně funkční.

Předmětem podpory jsou tyto aplikace / systémy:

- Altex - přístupy do budov, místností a na parkoviště, zabezpečovací systém areálu
- SOVA – manažerský informační systém
- ISKaM - agenda spojená se stravováním a správa kolejí

Rozsah a pokrytí služby

Místo poskytování služby	Sídlo objednatele
Technologické pokrytí služby	• n/a
Uživatelské pokrytí služby	• 205 uživatelů



Parametry

popis	hodnota
Provozní doba služby	Pracovní dny 7:30 – 18h
Provozní doba služby pro klíčové technologie	n/a
Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele	Pracovní dny 7:30 – 18h
Reakce při odstranění incidentu	n/a
Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií	n/a
Reakční doba na požadavek	SBD4
Předstih hlášení plánovaného přerušení služby z důvodu údržby	36h

2.5

Název služby

Administrativní podpora

Popis služby

Služba zahrnuje tyto činnosti :

- koordinace dodavatelů HW a SW technologií,
- návrhy na obnovu a vyřazování zařízení výpočetní techniky,
- dodávka podkladů pro tvorbu ICT strategie,
- reporting stavu ICT,
- Přípravy podkladů pro projektovou dokumentaci,
- vypracování analytických studií,
- koordinaci IT procesů s ostatními procesy školy.

Rozsah a pokrytí služby

Místo poskytování služby	Sídlo objednatele
Technologické pokrytí služby	• viz popis stavu ICT
Uživatelské pokrytí služby	• 205 uživatelů

Parametry

popis	hodnota
Provozní doba služby	Pracovní dny 8 – 16h
Provozní doba služby pro klíčové technologie	n/a
Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele	Pracovní dny 8 – 16h
Reakce při odstranění incidentu	n/a
Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií	n/a
Reakční doba na požadavek	NBD
Předstih hlášení plánovaného přerušení služby z důvodu údržby	n/a



Název služby

Školení ASW.

Popis služby

Školení uživatelů při práci s ASW

Předmětem služby jsou tyto aplikace / systémy:

- Altex - přístupy do budov, místností a na parkoviště, zabezpečovací systém areálu
- SOVA – manažerský informační systém
- ISKaM - agenda spojená se stravováním a správa kolejí

Rozsah a pokrytí služby

Místo poskytování služby	Sídlo objednatele
Pokrytí služby	• Altex - přístupy do budov, místností a na parkoviště, zabezpečovací systém areálu • SOVA – manažerský informační systém • ISKaM - agenda spojená se stravováním a správa kolejí

Parametry

popis	hodnota
Pro  doba služby	Pracovní dny 8 – 16h
Provozní doba služby pro klíčové technologie	n/a
Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele	Pracovní dny 8 – 16h
Reakce při odstranění incidentu	n/a
Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií	n/a
Reakční doba na požadavek	NBD
Předstih hlášení plánovaného přerušení služby z důvodu údržby	n/a

Skupina služeb: správa aplikačního softwaru

3.1

Název služby

Administrace ASW.

Popis služby

Služba zajišťuje správu konfiguraci a administraci aplikačního SW.

Součástí této služby jsou:

- správa uživatelských účtů,
- administrace přístupových práv v systémech,
- konfigurace klíčových parametrů SW,
- zajištění komunikace s dodavateli / výrobcí SW,
- zálohování aplikačních dat,
- obnova záloh aplikačních dat.

Součástí této služby nejsou činnosti, které na základě platných smluv zajišťuje třetí strana.

Rozsah a pokrytí služby

Místo poskytování služby	Sídlo objednatele
Pokrytí služby	Služba se týká tohoto ASW: • viz popis stavu ICT - ASW

Parametry

popis		hodnota
Provozní doba služby		Pracovní dny 8 – 16h
Provozní doba služby pro klíčové technologie		n/a
Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele		Pracovní dny 8 – 16h
Reakce při odstranění incidentu		n/a
Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií		n/a
Reakční doba na požadavek		SBD4
Předstih hlášení plánovaného přerušení služby z důvodu údržby		36h

3.2

Název služby

Instalace ASW.

Popis služby

Služba zajišťuje instalaci aplikačního SW. Instalace se týká serverových i klientských částí ASW.

Součástí této služby jsou:

- Základní instalace ASW podle specifikace dodavatele / výrobce
- Instalace rozšiřujících modulů ASW podle specifikace výrobce
- Instalace DB potřebných pro chod ASW
- Základní nastavení ASW nutné ke zprovoznění instalovaných součástí

Součástí této služby nejsou konfigurace ASW obsažené ve službě 3.1. Součástí této služby nejsou činnosti, které na základě platných smluv zajišťuje třetí strana.

Rozsah a pokrytí služby

Místo poskytování služby	Sídlo objednatele
Pokrytí služby	Služba se týká tohoto ASW: • viz popis stavu ICT - ASW

Parametry

popis	hodnota
 Provozní doba služby	Pracovní dny 8 – 16h
Provozní doba služby pro klíčové technologie	n/a
Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele	Pracovní dny 8 – 16h
Reakce při odstranění incidentu	n/a
Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií	n/a
Reakční doba na požadavek	SBD4
Předstih hlášení plánovaného přerušení služby z důvodu údržby	36h

3.3

Název služby

Údržba ASW

Popis služby

Služba zajišťuje správu údržbu aplikačního SW. Obsahem je kontrola logů, instalace dostupných aktualizací SW, správa DB.

Součástí této služby jsou:

- Údržba aplikační DB
- kontrola logů ASW
- instalace dostupných aktualizací ASW
- úprava konfigurace SW vedoucí k optimalizaci výkonu
- úprava konfigurace zajišťující fungování ASW vůči změnám v prostředí

Součástí této služby nejsou činnosti, které na základě platných smluv zajišťuje třetí strana.

Rozsah a pokrytí služby

Místo poskytování služby	Sídlo objednatele
Pokrytí služby	Služba se týká tohoto ASW: • viz popis stavu ICT - ASW

Parametry

popis	hodnota
Provozní doba služby	Pracovní dny 8 – 16h
Provozní doba služby pro klíčové technologie	n/a
Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele	Pracovní dny 8 – 16h
Reakce při odstranění incidentu	n/a
Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií	n/a
Reakční doba na požadavek	SBD4
Předstih hlášení plánovaného přerušení služby z důvodu údržby	36h

3.4

Název služby

Podpora při zpracování a vyhodnocení dat ASW

Popis služby

Služba zajišťuje podporu uživatelů při zpracování dat, které jsou výstupy ASW. Jedná se především o:

- analýzu chyb ve výstupních formátech ASW
- opravu chyby exportovaných dat pro zpracování v externích agendách
- zajištění odstranění chyby prostřednictvím koordinace oprav ASW jeho dodavatelem / výrobcem

Rozsah a pokrytí služby

Místo poskytování služby	Sídlo objednatele
Pokrytí služby	Služba se týká tohoto ASW: • SOVA – manažerský informační systém • ISKaM - agenda spojená se stravováním a správa kolejí • IS VŠTE - agenda spojená se studiem a elektronickou úřední deskou

Parametry

popis	hodnota
Provozní doba služby	Pracovní dny 8 – 16h
Provozní doba služby pro klíčové technologie	n/a
Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele	Pracovní dny 8 – 16h
Reakce při odstranění incidentu	n/a
Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií	
Reakční doba na požadavek	SBD4
Předstih hlášení plánovaného přerušení služby z důvodu údržby	36h

Příloha 3: Rozsah požadovaných služeb

Skupina služeb	Typ pracovníka	Minimální know-how	Počet hodin v měsíci	Cena za jednotku	Cena celkem bez DPH za měsíc
Správa infrastruktury / sítí	Specialista správy sítí a serverů	· Windows Server 2003 · Windows server 2008 R2 · Linux Debian · Linux Ubuntu · Hyper-V · MS SQL · MySQL · Apache HTTPD · Apache Tomcat · IIS http server · PowerShell, WSH	55	250,00 Kč	13 750,00 Kč
					
Uživatelská podpora	Pracovník uživatelské podpory	· Windows XP/7 · Aplikace sady MS Microsoft Office ve verzích 2000/2003/2007/2010 · Znalost KSW	300	150,00 Kč	45 000,00 Kč
	Project manager	· Plánování projektů pomocí metody logického rámce	10	250,00 Kč	2 500,00 Kč
	Specialista pro analýzu a navrhování IT procesů.	· Návrh a optimalizace IT procesů	10	350,00 Kč	3 500,00 Kč
Správa aplikačního SW	Databázový specialista	· Databáze: - o Oracle, - o MySQL. - o MS SQL	15	350,00 Kč	5 250,00 Kč
	Analytik	· UML · Zkušenosti s vývojem a integrací informačních systémů · XML	15	500,00 Kč	7 500,00 Kč
	Specialista správy aplikací	· Znalost prostředí používaných systémů ASW VŠTE	50	300,00 Kč	15 000,00 Kč
Programátor	- HTML - XML - Powershell - WSH	10	625,00 Kč	6 250,00 Kč	
CENA CELKEM BEZ DPH					98 750,00 Kč

Příloha 4 – zvláštní služby

helpdesk

Název služby

Helpdesk

Popis služby

Centrální místo pro správu a řízení služeb, které **zajišťuje komunikaci s uživateli**, evidenci všech událostí a kontroluje parametry dodávaných služeb.

Jednotné kontaktní místo komplexní podpory odběratelům služeb. Z pohledu uživatele/zákazníka je to místo, na které se obrací ve chvíli, kdy má v souvislosti se službou IT jakýkoli problém nebo požadavek. Zde je garantováno, že takovýto případ bude zaznamenán, řešen a také vyřešen, a že o něm bude uživatel spraven dohodnutým způsobem. Toto pracoviště přímo řeší, případně zprostředkovává řešení incidentů (hlášení uživatelů o nedostupnosti či snížení kvality poskytované služby) a požadavků zákazníků a uživatelů.

Z hlediska zákazníka zajišťuje:

- řízení incidentů,
- řízení uživatelských a zákaznických požadavků,
- reporting, resp. zpracování podkladů pro pravidelná a mimořádná hlášení,
- evidence a dokumentace stížností a reklamací.



Možnosti komunikace s HelpDesk:

- Telefonicky
- E-mailem
- Přes webové rozhraní

Rozsah a pokrytí služby

Místo poskytování služby	Sídlo objednatele
Pokrytí služby	Všichni uživatelé ICT

Parametry

popis	hodnota
Provozní doba služby	24x7

Provozní doba služby pro klíčové technologie	n/a
Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele	n/a
Reakce při odstranění incidentu	n/a
Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií	n/a
Reakční doba na požadavek	n/a
Předstih hlášení plánovaného přerušení služby z důvodu údržby	n/a



monitoring

Název služby

Monitoring

Popis služby

Komplexní systém pro sledování, vyhodnocování a archivaci stavů IT infrastruktury.

Základní přehled požadovaných vlastností dohledového systému

- Sledování dostupnosti a parametrů služeb dohledovaných zařízení.
- Automatické zasílání zpráv o poruchách (e-mail, SMS) definovaným kontaktním osobám nebo skupinám.
- Určení zdroje poruchy a tedy možnost rychlé opravy.
- Automatická eskalace neřešených závad podle dohodnutého SLA.
- Vytvoření statistik dohledovaných zařízení pro vyhodnocení opakovaných závad.
- On-line přehled všech stavů na webovém rozhraní.
- Automatické založení incidentu v HelpDesk.
- Nastavení úrovně sledovaných hodnot, při které je informován servisní personál (umožňuje preventivní zásah).

Základní přehled sledovaných služeb

OS Windows:	zátěž procesoru, zaplnění fyzické paměti, volné místo na disku, systémový čas, běžící procesy, běžící služby, kontrola různých atributů jednoho nebo více souborů či adresářů.	
OS Linux:	zátěž procesoru, zaplnění fyzické paměti, volné místo na disku, zdraví disků (s diagnostikou S.M.A.R.T), počet přihlášených uživatelů, test tcp spojení, test ssh spojení, počet spuštěných procesů, stav procesů.	

Síťové služby a aplikace:

PING	sledování dostupnosti zařízení v datové síti, kontrola odpovědi na http požadavek, hledání řetězce nebo znaku ke kontrole celé
http/https	aplikace, kontrola času připojení, report o expiraci certifikátu,
ftp/ftp ssl	kontrola FTP spojení,
imap/imap	kontrola imap spojení a certifikátů,
smtp	kontrola připojení, autorizace, certifikátů,
mysql	kontroluje, jestli databáze přijímá přístupy,

postgresql	kontroluje, jestli databáze přijímá přístupy,
LDAP/LDAPS	kontrola funkce LDAP serveru,
dns	kontrola funkce DNS serveru,
dhcp	kontroluje funkce DHCP serveru,
ssl certifikáty	kontrola expirace SSL certifikátů.

Zařízení podporující protokol SNMP:

tiskárny	stav tonerů,
switch	stav jednotlivých portů, provoz na jednotlivých portech, stav jednotlivých portů, provoz na jednotlivých portech, zátěž procesoru, zaplnění fyzické paměti,
Firewal	paměti,
IP teploměry	sledování teploty prostředí, například pro kontrolu stavu klimatizace,
IP snímače	
stavu prostředí	kontrola kontaktů dveří, stavu napájení.

Rozsah a pokrytí služby



Místo poskytování služby	Sídlo objednatele
Pokrytí služby	Z dokumentu Popis aktuálního stavu ICT je požadováno minimálně toto pokrytí: - Servery z části „Centrální infrastruktura a služby“ - Prvky ze sekce „síťová infrastruktura“ u kterých je sledování technicky možné

Parametry

popis	hodnota
Provozní doba služby	24x7
Provozní doba služby pro klíčové technologie	n/a
Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele	n/a
Reakce při odstranění incidentu	n/a
Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií	n/a
Reakční doba na požadavek	SBD4
Předstih hlášení plánovaného přerušení služby z důvodu údržby	36h

FAQ

Název služby

FAQ

Popis služby

Služba zajišťující komunikaci s uživateli pomocí publikování stručných návodů a rad pro práci s IT prostředky. Tato služba je pro uživatele přístupná na webovém rozhraní pomocí internetového prohlížeče.

Rozsah a pokrytí služby

Místo poskytování služby	Sídlo objednatele
Pokrytí služby	Všichni uživatelé ICT

Parametry

popis	hodnota
Provozní doba služby	24x7
Provozní doba služby pro klíčové technologie	n/a
Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele	n/a
Reakce při odstranění incidentu	n/a
Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií	n/a
Reakční doba na požadavek	n/a
Předstih hlášení plánovaného přerušení služby z důvodu údržby	n/a

Příloha 5 – specifikace požadovaných služeb

1.1

Název služby

Údržba SW

Popis služby

Služba obsahuje následující oblasti:

- Provoz SW
 - Vyhodnocení aplikačních logů
 - Analýza zjištěných / nahlášených chyb SW
 - Koordinace řešení definovaných chyb s dodavateli / výrobcí SW třetích stran
- Korr  údržba - reaktivní modifikace softwarového produktu provedená za účelem opravy  evených problémů.
Jedná se o tyto činnosti:
 - i. zajištění opravy chyby v kódu aplikace,
 - ii. testování implementovaných změn,
 - iii. vytvoření opravné verze SW,
 - iv. zajištění distribuce opravené verze SW.
- Podpora klíčových uživatelů SW
 - Řešení uživatelských požadavků spojených s provozem SW pokrytým touto službou
 - Podpora administrátorů jednotlivých SW při správě
 - Opravy aplikačních dat

Rozsah a pokrytí služby

Místo poskytování služby	Sídlo objednatele
SW pokrytý službou	BROKER – centrální integrační systém s tímto rozsahem integrovaných systémů a funkcionalit: ○ DB uživatelů VŠTE s distribucí dat o uživateli do napojených aplikací ▪ načítání uživatelských dat z IS z různých zdrojů ▪ konsolidace uživatelských dat do jednotné struktury ○ aktualizace uživatelských dat v následujících aplikacích – zakládání, rušení, aktualizace ▪ ALTEX ▪ Clavius ▪ doména vstecb ▪ SOVA1 ▪ SOVA2

	▪ ISKaM ○ Účtovací modul SaveQ ▪ Synchronizace stavu jednotného konta ▪ Zaúčtování nákladů na tisk, skenování, kopírování ○ Účtovací modul parkovné ▪ Vyhodnocení doby parkování a zaúčtování do jednotného konta ○ Zajištění komunikace mezi ISKaM a IS pro zaúčtování operací provedených v OC IS TMS_aktivity – modul manažerského systému pro evidenci výkonů TMS_CÍLE – modul manažerského systému pro řízení dlouhodobého záměru a ad-hoc úkolů TMS_akreditace - modul manažerského systému pro řízení a správu akreditačních žádostí
--	--

Parametry

popis	hodnota
Provozní doba služby	Pracovní dny 8:00 – 16h
Provozní doba služby pro klíčové technologie	
Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele	
Reakce při odstranění incidentu	
Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií	
Reakční doba na požadavek	NBD
Předstih hlášení plánovaného přerušení služby z důvodu údržby	

1.2

Název služby

Vývoj SW

Popis služby

Služba je rozdělena do dvou oblastí.

1. Zajištění vývoje spojeného s údržbou aplikací uvedených ve službě „Údržba SW“. Tyto činnosti se týkají především těchto oblastí.
 - Zdokonalující údržba - modifikace softwarového produktu provedená za účelem rozvoje a zlepšení parametrů software.
Jedná se o tyto činnosti:
 - i. implementace nových funkcionalit ve vazbě ne změny v procesech klienta,
 - ii. úpravy uživatelského rozhraní,
 - iii. napojení nových externích zdrojů dat v rámci integrovaného komunikačního prostředí,
 - iv. vytváření uživatelských reportů z aplikačních DB.
 - Adaptivní údržba - modifikace softwarového produktu provedená za účelem udržení použitelnosti software v měnícím se prostředí.
Jedná se o tyto úpravy SW:
 - i. integrace s databázemi,
 - ii. uživatelskými rozhraními,
 - iii. síťovými protokoly,
 - iv. externím software,
 - v. hardwarovými platformami.
2. Vývoj SW mimo rámec, které je uvedeno ve službě Údržba SW, poptaný objednatelem s ohledem na budoucí potřeby objednatele a s tím spojený rozvoj současného stavu.

Rozsah a pokrytí služby

Místo poskytování služby	Sídlo objednatele
Technologické pokrytí služby	Vývoj SW je zajištěn s využitím těchto technologií: • Java SE. • Java EE: • Hibernate, • Spring Framework • Sitemesh, • Freemarker. • PL/SQL.

	• Aplikační servery, servletové kontejnery: • Tomcat, • Jetty, • Spring TC Server, • Jboss.
--	---

Parametry

popis	hodnota
Provozní doba služby	Pracovní dny 8:00 – 16h
Provozní doba služby pro klíčové technologie	
Dostupnost pracovníků dodavatele v lokalitě objednatele	
Reakce při odstranění incidentu	
Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií	
Reakční doba na požadavek	NBD
Předstih hlášení plánovaného přerušení služby z důvodu údržby	

