

Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje				
EVIDENCE SMLUV				
HMSK	SML	340	2018	
		poř. číslo	rok	dobu plnění
Ev. číslo v SSD				

SMLOUVA
o zajištění požární servisní podpory

I. Smluvní strany

Česká republika - Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje

Sídlo: Výškovická 40, 700 30 Ostrava-Zábřeh

Zastoupený: brig. gen. Ing. Vladimírem Vlčkem, Ph.D., ředitelem HZS Moravskoslezského kraje

IČO: 70 88 45 61

DIČ: CZ70884561 (není plátcem DPH)

Bankovní spojení: ČNB Ostrava, číslo účtu: 

(dále jen „objednatel“)


a


VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.

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

IČO: 28606582

DIČ: CZ28606582

Zastoupená: 

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s. č. účtu: 

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 4229

(dále jen „poskytovatel“)

II. Základní ustanovení

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

III. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje realizovat pro uživatele na svůj náklad a nebezpečí, řádně, včas a ve sjednané kvalitě plnění specifikované v odst. 2 tohoto článku. Uživatel se touto smlouvou zavazuje řádně a včas provedené plnění převzít a zaplatit poskytovateli sjednanou cenu.
2. Specifikace plnění: **zajištění servisu a podpory HW a aplikačního software (ASW) Integrovaného bezpečnostního centra Moravskoslezského kraje na dobu 2 let v rozsahu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy (dále také jen „podpora“).**

- Některý software, jehož servis a podpora je předmětem plnění, je autorským dílem dodavatelů, a proto je nutné dodržovat ochranu autorských práv k dílu. Z tohoto důvodu je v těchto případech nutné spolupracovat s autory příslušných software, a proto je v položkovém rozpočtu – „Položky“ uveden dodavatel, který je autorem a který musí být v roli dodavatele nebo poddodavatele této položky.
- Smluvní strany prohlašují, že předmět smlouvy není plněním nemožným a že tuto smlouvu uzavřely po pečlivém zvážení všech možných důsledků.
- Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka poskytovatele ze dne 13.07.2018, která byla na základě zadávacího řízení č. 7/2018/OŘ vyhodnocena jako ekonomicky nejvýhodnější.

IV. Místo plnění

Místem plnění podle této smlouvy je objekt Integrovaného bezpečnostního centra Moravskoslezského kraje na ul. Nemocniční II v Ostravě, přičemž poskytovatel je oprávněn poskytovat plnění podle této smlouvy i vzdáleným přístupem, připouští-li to povaha konkrétního plnění.

V. Doba plnění

- Poskytovatel se zavazuje zajišťovat podporu v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou na dobu dvou let. Poskytování podpory bude zahájeno od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po uveřejnění této smlouvy v registru smluv.
- Smluvní strany mohou ukončit tuto smlouvu písemnou dohodou.
- Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah i bez uvedení důvodu, a to písemnou výpovědí s šestiměsíční výpovědní dobou, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

VI. Cena plnění

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

Cena bez DPH	798 138,58 Kč
DPH 21 %	167 609,10 Kč
Cena včetně DPH	965 747,68 Kč

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

Cena bez DPH	1 250,00 Kč
DPH 21%	262,50 Kč
Cena včetně DPH	1 512,50 Kč

- Cena za poskytování podpory podle odst. 1 bude hrazena měsíčně, vždy po ukončení každého kalendářního měsíce ve výši uvedené v odst. 1.
- Cena za řešení incidentů podle odst. 2 bude hrazena podle skutečného rozsahu provedených prací, a to pro každý incident zvlášť a na základě předloženého výkazu práce, který bude přílohou a nedílnou součástí faktury.
- Podrobná kalkulace ceny tvoří přílohu č. 2 této smlouvy.

6. Cena podle odst. 1 a hodinová cena podle odst. 2 je stanovena jako nejvýše přípustná při sazbě DPH ve výši 21 %, přičemž sazba DPH bude v případě její změny stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

VII. Platební podmínky

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

VIII. Realizace plnění

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

4. V případě nevhodných pokynů uživatele nebo v případě nevhodné povahy věci, kterou uživatel k realizaci plnění poskytovateli předal, je poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů nebo věci uživatele písemně upozornit. Neupozorní-li poskytovatel tímto způsobem uživatele, odpovídá poskytovatel za vady plnění tímto způsobené a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů uživatele nebo věci uživateli a/nebo poskytovateli a/nebo třetím osobám vznikly. Pokud uživatel i přes upozornění trvá na realizaci plnění podle zřejmě nevhodného pokynu nebo s použitím zřejmě nevhodné věci, může poskytovatel od smlouvy odstoupit.
5. Komunikace smluvních stran týkající se realizace plnění podle této smlouvy bude probíhat prostřednictvím těchto kontaktních údajů:
 - za poskytovatele: Dohledové centrum, tel. [REDACTED] e-mail: [REDACTED] (v pracovních dnech 06:00 do 22:00); Pohotovost DC, tel. [REDACTED] e-mail: [REDACTED]
 - za uživatele: dohled IBC, tel. [REDACTED] e-mail: [REDACTED]Smluvní strany jsou oprávněny změnit kontaktní osoby, jsou však povinny oznámit jakoukoli změnu kontaktu druhé smluvní straně.

IX. Předání a převzetí systému

Smluvní strany pokládají za podstatné porušení této smlouvy zejména:

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

X. Vady a záruky

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

XI. Sankční ujednání

1. Poskytovatel je povinen zaplatit uživateli smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč za každý jednotlivý případ a zároveň je povinen zaplatit uživateli smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč za každý další započatý den nedodržení lhůty pro reakci na oznámení vady, lhůty pro překlenutí vady nebo lhůty pro odstranění vady při řešení incidentů, uvedené v podmínkách podpory v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Nebude-li faktura uhrazena ve lhůtě splatnosti, je uživatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
3. V případě porušení mlčenlivosti dle čl. XV. této smlouvy, je poskytovatel povinen uživateli uhradit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.
4. V případě, že závazek realizovat plnění zanikne před řádným předáním plnění podle této smlouvy anebo před ukončením systémové podpory podle této smlouvy, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností.
5. Zánik závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.

6. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody.
7. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.

XIV. Odstoupení od smlouvy

1. Odstoupení od smlouvy se řídí ustanovením § 2001 a násl. OZ, pokud není dále stanoveno jinak.
2. Uživatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže nabude právní moci rozhodnutí insolventního soudu, jímž se osvědčuje úpadek poskytovatele ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů.
3. Účinky každého odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a povinnosti mlčenlivosti.
4. Poskytovatel podpisem této smlouvy prohlašuje, že není veden v registru nespolehlivých plátců DPH vedeném Ministerstvem financí České republiky. V případě, že je toto prohlášení nepravdivé nebo v případě, že bude poskytovatel dodatečně zapsán v registru nespolehlivých plátců DPH v průběhu účinnosti této smlouvy a nevyrozumí o tom ihned uživatele, má uživatel právo od smlouvy odstoupit v souladu s odst. 3 tohoto článku.

XV. Ochrana informací

1. Poskytovatel se zavazuje, že jakékoliv informace, které se dověděl v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, neposkytne bez předchozího písemného souhlasu třetím osobám ani je nepoužije v rozporu s účelem této smlouvy, ledaže se jedná o informace, které jsou veřejně přístupné nebo o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na plnění dle této smlouvy, odpovídá poskytovatel, jako by povinnost porušil sám. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této smlouvy.
2. Poskytovatel prohlašuje, že osoby, které pověří k zajišťování servisní podpory, seznámí s Nařízením (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a souvisejícími právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů (dále jen „Nařízení (EU) 2016/679“).
3. Poskytovatel je povinen zabezpečit, aby osoby, které pověří k zajišťování servisní podpory, mlčely o všech údajích a informacích, které jim v souvislosti se zajišťováním servisní podpory byly zpřístupněny nebo o nichž se dozvěděly.
4. Poskytovatel je odpovědný za škodu, která uživateli v rámci zajišťování servisní podpory vznikne porušením Nařízení (EU) 2016/679, a to včetně náhrady pokut, které by mohly být v této souvislosti uživateli uloženy. Tím však není dotčena vlastní odpovědnost poskytovatele za porušení Nařízení (EU) 2016/679.

XVI. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací smlouvy budou řešeny nejprve smírnou cestou – dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou spory řešeny v soudním řízení před příslušnými obecnými soudy České republiky.
2. Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu uživatele oprávněn postoupit tuto smlouvu, její část nebo práva a povinnosti z této smlouvy třetí osobě.
3. Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve smlouvě včetně ceny plnění.

4. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
5. Pro případ, že ustanovení této smlouvy oddělitelné od ostatního obsahu se stane neúčinným nebo neplatným, smluvní strany se zavazují bez zbytečných odkladů nahradit takové ustanovení novým. Případná neplatnost některého z takovýchto ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení.
6. Tato smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, přičemž smluvní strany souhlasí s jejím uveřejněním v plném rozsahu. Uveřejnění této smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.
7. Tato smlouva nabývá účinnosti prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po uveřejnění této smlouvy v registru smluv.
8. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání, nebyla uzavřena v tísní ani za jednostranně nevýhodných podmínek a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
9. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž každá ze smluvních stran obdrží jeden stejnopis.
10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
 - příloha č. 1 – podmínky poskytování podpory
 - příloha č. 2 – položkový rozpočet

V Ostravě, dne 29.8.2018

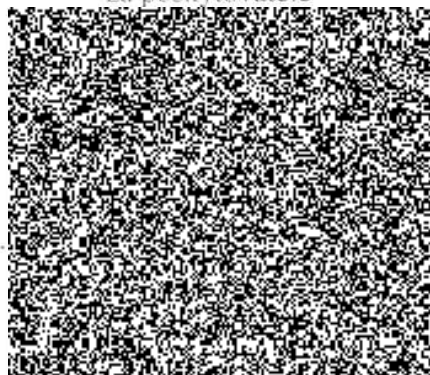
V Ostravě, dne



za uživatele

brig. gen. Ing. Vladimír Vlček, Ph.D.
ředitel
HZS Moravskoslezského kraje

za poskytovatele



příloha č. 1 – podmínky poskytování podpory

Podmínky poskytování podpory

Bližší popis zadání k zajištění pozáruční servisní podpory IBC

K zachování potřebné úrovně podmínek pro provoz technologií a informačních systémů Integrovaného bezpečnostního centra Moravskoslezského kraje (dále jen „IBC MSK“), které zabezpečují složkám IZS příjem TIV a podporu pro operační řízení při řešení mimořádných událostí a k zabezpečení zázení pro fungování řídicího a koordinačního centra IZS a krizových orgánů na území Moravskoslezského kraje v rámci provozního souboru PS04 - Technologie provozu IBC MSK, je nutno zabezpečit VZ na servisní smlouvu na HW a supportní smlouvu na aplikační software (ASW), které jsou na IBC MSK provozovány. Provozní soubor PS04 se skládá z více než 2500 technických zařízení s pravidelnou provozní údržbou.

VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s. v rámci podmínek zadávací dokumentace splňuje požadovaný rozsah služeb technologie PS04 IBC:

Služby v prioritě 1

Zajištění pohotovosti a příjmu incidentů v režimu řešení 7/24/365 v těchto oblastech:

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

Služby v prioritě 2

Řešení služeb v režimu 5/7 (v pracovních hodinách) v těchto oblastech:

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

Specifikace jednotlivých služeb

Datová infrastruktura

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

Jádro systému

Pro položky 6.5 Storage a SAN a 7.2 Monitorovací systém a ServisDesk ze zadávací dokumentace přílohy 2, list rozpočet, se nebude vyžadovat SLA

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

Dispečerské pracovní stanice

- kontrola logů
- kontrola systémových logů

Systém záznamu hlasových komunikací - ReDat

- Kontrola logů a stavu zálohovacích systémů
- Kontrola replikace záznamů

AV prostor

- Správa komponent AV systémů v místnostech a prostorech instalací

Databáze Oracle

- kontrola zabezpečení kontrola bezpečnostních záplat kontrola porušení bezpečnostní politiky kontrola audit souboru
- správa datového prostoru kontrola zaplněnosti tablespace a datafile řešení nečekaných problémů se zaplněním prostoru defragmentace datového prostoru
- implementace opravných balíčků pouze v případě problémů s databází, které toto budou vyžadovat
- kontrola a správa archivace a obnovy řešení problémů s nedokončenými archívy a exporty odstranění nepotřebných záloh synchronizace s informacemi RMANu
- kontrola a správa logu kontrola logu na výskyt chyb ORA

správa nepotřebných logů, jedná se především o logy všech listeneru a logy databázových a ASM instancí

- ladění databáze a sledování výkonnosti
sledování výkonnosti databáze, periodické reporty pro srovnání výkonnosti

Clusterware a ASM

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

IP telefonie

správa telefonního prostředí IBC:

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

Data v databázi Oracle

- sledování délky a náročnosti SQL dotazů
- sledování zaplnění tablespace

- pravidelný odsyp tabulek

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

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

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

Vada v kategorii A - vysoce naléhavé

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

Vada v kategorii B - středně naléhavé

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

Vada v kategorii C - málo naléhavé

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

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

Řešení incidentů v režimu výkazu práce v hodinové sazbě pro každý incident zvlášť. Hodinovou sazbu nutno uvést v příloze 2 na záložce celkových nákladů.

příloha č. 2 – položkový rozpočet

Položkový rozpočet "Celkové náklady"

Oblast	Cena v Kč bez DPH / 1. ROK	Cena v Kč vč. DPH / 1. ROK	Cena v Kč bez DPH / 2. ROK	Cena v Kč vč. DPH / 2. ROK	Cena v Kč bez DPH / 2 ROKY	Cena v Kč vč. DPH / 2 ROKY
Příjem incidentů na dohledovém centru dodavatele denně v režimu 7x24 úrovně podpory L1	1 200 000,00	1 452 000,00	1 200 000,00	1 452 000,00	2 400 000,00	2 904 000,00
Pohotovost specialistů a řešení incidentů + součinnost při řešení incidentů tzn. zajištění zastupitelných 8 specializovaných osob L2 a 3 osob L3 v oblastech: o Datová infrastruktura, o Jádro systému, o Dispečerské pracovní stanice, o záznam hlasu, o av prostor, o databáze oracle, o clusterware a ASM, o IP telefonie, o Aplikační software ICF, společná vrstva služeb)	2 880 000,00	3 484 800,00	2 880 000,00	3 484 800,00	5 760 000,00	6 969 600,00
Konzultační činnost v rozsahu 192 hodin / rok	240 000,00	290 400,00	240 000,00	290 400,00	480 000,00	580 800,00
Systémové a servisní služby dle požadavku zadavatele v rozsahu 130 hodin / rok	162 500,00	196 625,00	162 500,00	196 625,00	325 000,00	393 250,00
Maintenance pro zajištění systémové a servisní podpory	6 687 013,94	8 091 286,87	3 503 312,00	4 239 007,52	10 190 325,94	12 330 294,39
Cena celkem	11 169 513,94	13 515 111,87	7 985 812,00	9 662 832,52	19 155 325,94	23 177 944,39

Položkový rozpočet "Maintenance"

	Název položky	Kategorie vad	Náklady na maintenance v Kč bez DPH / 1. rok	Náklady na maintenance v Kč bez DPH / 2. rok	Náklady na servisní sklad či pozáruční maintenance v Kč bez DPH / 1. rok	Náklady na servisní sklad či pozáruční maintenance v Kč bez DPH / 2. rok
Díl: 1	Dispečerské pracoviště	C, B	0,00	0,00	1 272 400,00	1 393 800,00
Díl: 2	Operační pracoviště	B,C	0,00	0,00	107 700,00	358 900,00
Díl: 3	Aktivní prvky sítě	A,B	303 968,00	303 968,00	53 100,00	53 100,00
Díl: 4	Firewally	A,B,C	0,00	0,00	218 300,00	218 300,00
Díl: 6	Jádro systému + racky	A,B,C	0,00	0,00	1 046 486,24	360 000,00
Díl: 7	Správa a dohled	B,C	0,00	0,00	0,00	70 800,00
Díl: 9	AV systémy	C	Platná záruka od 1.6.18 - 28.5.2020	Platná záruka od 1.6.18 - 28.5.2020	0,00	0,00
Díl: 10	AV režie centrální	C	Platná záruka od 1.6.18 - 28.5.2020	Platná záruka od 1.6.18 - 28.5.2020	0,00	0,00
Díl: 13	Záznamové zařízení	B,C	0,00	0,00	3 685 059,70	744 444,00

Položky

	Název položky	Kategorie vad	Maintenance v Kč bez DPH / 1. rok	Maintenance v Kč bez DPH / 2. rok	Náklady na servisní sklad či pozáruční maintenance v Kč bez DPH / 1. rok	Náklady na servisní sklad či pozáruční maintenance v Kč bez DPH / 2. rok	Mandatorní dodavatel (autorská práva na SW)
Díl: 1	Dispečerské pracoviště (součet za celý díl 1)	C, B			1 272 400,00	1 393 800,00	
1.1.	Pracovní stanice pro dispečerská pracoviště						
1.1.1.	PC pro dispečerské pracoviště vč. VGA vč. OS	C	Platná záruka na 62 pc od 1.9.16 - 30.8.19	Platná záruka na 62 pc od 1.9.16 - 30.8.19	23 600,00	145 000,00	
1.2.	Systém ovládání audiofonie						
1.2.2.	Digitální audio propojovací pole (mimo PČR)	B			11 800,00	11 800,00	
1.3.	Kabeláž						
1.4.	Ostatní vybavení						
1.4.1.	Výstroj dispečerského stolu silová (pro DS i OS dohromady)	C			5 900,00	5 900,00	
1.4.2.	Výstroj dispečerského stolu nízkofrekvenční pro PČR vč. zesilovače	C			5 900,00	5 900,00	
1.5.	Aplikační software						
1.5.1.	Touchscreen (mimo PČR) - prezentační vrstva	B			90 000,00	90 000,00	Vitkovice IT Solutions
1.5.2.	PČR touchscreen	B			257 400,00	257 400,00	Komcentra
1.5.3.	Aplikace IBCphone	B			257 400,00	257 400,00	Komcentra
1.5.4.	Aplikace IBCemerPhone (pro tísňová volání na Alcatelu)	B			303 600,00	303 600,00	Komcentra
1.5.5.	Uživatelské nadstavby k aplikaci Mapa - IBC	B			316 800,00	316 800,00	Komcentra
Díl: 2	Operační pracoviště (součet za celý díl 2)	B,C			107 700,00	358 900,00	
2.1.	Prostory operačních středisek						
2.1.1.	PC pro operační pracoviště vč. VGA vč. OS	C	Platná záruka na 62 pc od 1.9.16 - 30.8.19	Platná záruka na 62 pc od 1.9.16 - 30.8.19	0,00	145 000,00	
2.2.	Systém ovládání audiofonie						
2.2.2.	Digitální audio propojovací pole (mimo PČR)	B			11 800,00	118 000,00	
2.3.	Kabeláž						
2.4.	Ostatní vybavení						
2.4.1.	Výstroj dispečerského stolu silová (viz. výbava pro dispečerské stanice)	C			5 900,00	5 900,00	
2.5.	Aplikační software						
2.5.1.	Touchscreen (mimo PČR) - prezentační vrstva	B			90 000,00	90 000,00	Vitkovice IT Solutions

Díl: 3	Aktivní prvky sítě (součet za celý díl 3)	A,B	303 968,00	303 968,00	53 100,00	53 100,00
3.1.	Datová komunikační technologie: přepínače LAN – přístupová vrstva					
3.1.1.	2x Cisco Catalyst 4500, 10slots, 288x10/100/1000 PoE ports, 2xPWRS, 2xSuperV	A	Platná záruka od 25.8.17 - 24.8.2020	Platná záruka od 25.8.17 - 24.8.2020	0,00	0,00
3.2.	Datová komunikační technologie: přepínače LAN – distribuční/core vrstva					
3.2.1.	Cisco Catalyst 6500, 9slots, 96x10/100/1000 PoE ports, 2xPWRS, 2xSuperV, IDS Module, FW module, NAM module	A	303 968,00	303 968,00	53 100,00	53 100,00
Díl: 4	Firewally (součet za celý díl 4)	A,B,C	0,00	0,00	218 300,00	218 300,00
4.1.	Přepínače LAN/WAN pro DMZ					
4.1.1.	Cisco Catalyst 3560, 24x10/100/1000 ports, 2xPWRS	A			41 300,00	41 300,00
4.2.	Firewally pro VPN/SSL přístup					
4.2.1.	Cisco ASA 5510 Security Plus Firewall Edition	B	0,00	0,00	35 400,00	35 400,00
4.2.2.	ASA 5500 SSL VPN 50 User License	B	0,00	0,00	8 850,00	8 850,00
4.3.	Firewally pro ochranu externích komunikací ICT					
4.3.1.	Cisco ASA 5510 Adaptive Security Appliance with SSM-AIP-10	B	0,00	0,00	41 300,00	41 300,00
4.3.2.	ASA 5510 Security Plus and Contents License	B	0,00	0,00	8 850,00	8 850,00
4.4.	Systém pro monitoring a analýzu událostí					
4.4.1.	Cisco Security MARS 55	C			41 300,00	41 300,00
4.5.	Přístupový server					
4.5.1.	Cisco Secure 1120 appliance with ACS 5.0 preinstalled and Base license	B			41 300,00	41 300,00
Díl: 6	Jádro systému + racky (součet za celý díl 6)	A,B,C	0,00	0,00	1 046 486,24	360 000,00
6.1.	Servery virtualizačního prostředí					
6.1.1.	Servery virtualizační 2xXeon Sun Fire X4270 x64 Server, Dell PowerEdge R715 Rack	C				
6.1.2.	vmware 8x2CPU Enterprise +support 1rok VCS	C				
6.1.3.	Konfigurace vysoce dostupných služeb na VMware a operačních systémech	C				
6.1.4.	Oracle Database Standard Edition 5 named user licence včetně (VMware VCS database)	C				
6.1.5.	Operační systémy Microsoft 8 ks 2008 server EE 4 ks 2008 server STD	C				
6.1.6.	Serverové služby pro vnitřní správu Exchange server + SQL DB, SCCM server	C				
6.2.	Databázové servery					
6.2.1.	Servery 2xXeon Sun Fire X4270 x64 Server	C				

6.2.2.	Operační systémy Linux 2ks Oracle Unbreakable Linux Network Support subscription	C						
6.2.3.	Oracle Database Standard Edition 4 CPU/Socket licence (RAC produkční systémi)	C						
6.3.	Ostatní servery							
6.3.1.	4ks technologické servery	C						
6.3.2.	Operační systémy Microsoft 4 ks 2008 server STD	C						
6.4.	Zálohování dat							
6.4.1.	Server pro zálohování	C			59 000,00	0,00		
6.4.2.	Operační systém: linux CentOS Windows 2008 server	C						
6.4.3.	Zálohovací software	C						
6.4.4.	Storage diskové pole iSCSI INFORTREND ARRAY- 16BAYS 3U iSCSI	C			566 400,00	0,00		
6.4.5.	Výměnný storage Quantum Scalar 50e Tape Library	C			61 086,24	0,00		
6.5.	Storage a SAN							
6.5.1.	Disková pole HITACHI AMS2100, HP 3PAR StoreServ 7200	C						
6.5.2.	San FC 4Gb switch (včetně SFP) BROCADE 320 SAN FC SWITCH	C						
6.5.3.	SAN a kabeláž	C						
6.6.	Integrační aplikační vrstva							
6.6.1.	ICF – IBC Communication Framework	A			90 000,00	90 000,00		Vitkovice IT Solutions
6.6.2.	VSS – Vrstva společných služeb	A			90 000,00	90 000,00		Vitkovice IT Solutions
6.6.3.	IBC ExtSys Integrátor + adaptéry	A			90 000,00	90 000,00		Vitkovice IT Solutions
6.6.4.	Dispečerský systém dohledu technologických signálů	B			90 000,00	90 000,00		Vitkovice IT Solutions
Díl: 7	Správa a dohled (součet za celý díl 7)	B,C			0,00	70 800,00		
7.1.	Servery							
7.1.1.	Servery dohledu 2xXeon Sun Fire X4270 x64 Server	C						
7.1.2.	Operační systémy Microsoft 2 ks 2008 server STD	C						
7.1.3.	VMWare 2x2CPU Enterprise +support 1rok	C						
7.2.	Monitorovací systém a ServiceDesk							
7.2.1.	Software	B						
Díl: 9	AV systémy (součet za celý díl 9)	C		Platná záruka od 1.6.18 - 28.5.2020	Platná záruka od 1.6.18 - 28.5.2020			
Díl: 10	AV režie centrální (součet za celý díl 10)	C		Platná záruka od 1.6.18 - 28.5.2020	Platná záruka od 1.6.18 - 28.5.2020			
Díl: 13	Záznamové zařízení (součet za celý díl 13)	B,C		0,00	0,00	3 685 059,70	744 444,00	
13.1.	Záznam a přehrávání komunikace							

13.1.1.	ReDat3 Záznamové zařízení včetně licencí pro záznam 117 RDST + 99 IP tel.	B	0,00	0,00	3 555 411,70	614 796,00	
13.1.2.	ReDat Aplikační server včetně licencí pro záznam 117 RDST + 99 IP tel.	B	Platná záruka od 1.12.17 - 24.8.2020	Platná záruka od 1.12.17 - 24.8.2020			
13.1.3.	Převodník I2C	C			39 648,00	39 648,00	
13.1.4.	Virtuální záznam	B			90 000,00	90 000,00	Vitkovice IT Solutions
	Celkem (součet za všechny díly)		303 968,00	303 968,00	6 383 045,94	3 199 344,00	10 190 325,94

Přehled

Přijem incidentů na dohledovém centru (L1)	2 400 000,00 Kč
Pohotovost specialistů a řešení incidentů (L2+L3)	5 760 000,00 Kč
Konzultační činnost	480 000,00 Kč
Systémové a servisní služby - 130 h	325 000,00 Kč
Maintenance pro zajištění systémové a servisní podpory	10 190 325,94 Kč
Součet	19 155 325,94 Kč

Servis podpora

Kapitola	částka
Dispečerské pracoviště (součet za celý díl 1)	2 666 200,00 Kč
Operační pracoviště (součet za celý díl 2)	466 600,00 Kč
Aktivní prvky sítě (součet za celý díl 3)	714 136,00 Kč
Firewally (součet za celý díl 4)	436 600,00 Kč
Jádro systému + racky (součet za celý díl 6)	1 406 486,24 Kč
Správa a dohled (součet za celý díl 7)	70 800,00 Kč
AV systémy (součet za celý díl 9)	0,00 Kč
AV režie centrální (součet za celý díl 10)	0,00 Kč
Záznamové zařízení (součet za celý díl 13)	4 429 503,70 Kč
Součet	10 190 325,94 Kč

SLA

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

