

č. 9/2016

Smlouva o technické podpoře systémové infrastruktury Centra

Smluvní strany:

TESCO SW a.s.

se sídlem tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc

IČO: 258 92 533

DIČ: 699000785

Bank. spojení: 5151342/0800, Česká spořitelna, a.s.

zastoupená/ý RNDr. Josefem Tesaříkem, předsedou představenstva TESCO SW a.s.
dále jen „**poskytovatel**“

a

Centrum pro regionální rozvoj České republiky

příspěvková organizace

se sídlem Vinohradská 46, 120 00 Praha 2

IČO: 04095316

DIČ: CZ04095316

Bank. spojení: 111918711/0300, ČSOB

zastoupená Ing. Zdeňkem Vašákem, pověřený řízením
dále jen „**objednatel**“

se dnešního dne dohodly, že ve smyslu ust. § 1746 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), uzavírají tuto smlouvu:

Článek I.

Předmět plnění

- 1.1 Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytnout objednateli služby spočívající v zajištění komplexní technické podpory dále specifikovaných oblastí systémové infrastruktury objednatele a závazek objednatele zaplatit poskytovateli za řádně poskytnuté služby sjednanou cenu.
- 1.2 Předmětem plnění s názvem „**Dodávka služeb pro provoz systémové infrastruktury Centra pro regionální rozvoj České republiky**“ je dodávka komplexních služeb technické podpory těchto částí systémové infrastruktury objednatele:

1.2.1 Systémové prostředí pro Monitorovací systémy SF7+

Jedná se o zabezpečení služeb systémové integrace pro provoz systémové infrastruktury objednatele, na které je provozován monitorovací systém IS Monit7+ a Benefit7 pro operační programy programového období 2007-2013 a záložního pracoviště pro MSC2007 v rámci udržitelnosti do roku 2020.

Za účelem zajištění nezbytné komplexní správy musí být veškeré servisní práce prováděny

S. Vašák

tak, aby bylo zachováno jednotné prostředí pro provoz aplikací Monitorovacích systémů SF7+. Veškeré poskytované služby musí být poskytovány tak, aby bylo vytvořeno optimalizované systémové prostředí. Poskytovatel je povinen garantovat okamžitou plnou připravenost systémových služeb na přechod na záložní provoz a zpět. Poskytovatel bere na vědomí, že podmínka plné funkčnosti (kompatibility) systému se záložním pracovištěm je podmínkou zásadní, jejíž nenaplnění je považováno za podstatné porušení této smlouvy.

Zadavatel stanovuje výše uvedenou podmínku plné funkčnosti/kompatibility systému se záložním pracovištěm jako podmínku zásadní a uchazeči jsou povinni respektovat ji jako zadávací podmínku, pokud chtějí podat nabídku na plnění.

1.2.2 Systémové prostředí pro pracovníky IROP

Jedná se o zajištění služeb správy serverové části systémového prostředí objednatele využívaného pracovníky zabývajícími se administrací projektů IROP.

1.2.3 Systémové prostředí interní sítě objednatele

Jedná se o zajištění správy systémové infrastruktury vnitřní sítě objednatele.

Detailní popis a náplň veškerých služeb spadajících pod body 1.2.1 až 1.2.3 výše je uveden v **Příloze č. 1** této smlouvy – Specifikace služeb systémové integrace a v **Příloze č. 2** – této smlouvy – Popis návrhu plnění zakázky.

- 1.3 Poskytovatel je při plnění předmětu této smlouvy povinen postupovat v souladu s Přílohou č. 1 a zároveň plně v souladu s Přílohou č. 2, která je tvořena technickou částí jeho nabídky do zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Dodávka služeb pro provoz systémové infrastruktury Centra pro regionální rozvoj České republiky“ (dále také jen „zadávací řízení“ nebo „veřejná zakázka“), v jejímž rámci je tato smlouva uzavírána. V případě rozporu mezi specifikací služeb v Příloze č. 1 a v Příloze č. 2 platí, že přednost má a primárně se použije úprava provedená v Příloze č. 1.
- 1.4 Poskytovatel se zavazuje poskytovat veškeré služby dle této smlouvy tak, aby bylo vytvořeno optimalizované systémové prostředí.
- 1.5 Plněním této smlouvy dochází k realizaci projektu „Komplexní služby pro provoz systémové infrastruktury IS v Centru – IV.“, reg. č. projektu CZ.08.2.125/0.0/0.0/15_002/0000046, realizovaného v rámci Operačního programu Technická pomoc, a dále projektu „Správa služeb systémové infrastruktury pro zajištění činností ZS IROP“, reg. č. projektu CZ.06.5.125/0.0/0.0/15_009/0000016, realizovaného v rámci Integrovaného regionálního operačního programu.
- 1.6 Předmět smlouvy je spolufinancován z prostředků Evropské unie.

Článek II.

Místo plnění

- 2.1 Místem plnění předmětu smlouvy je sídlo objednatele a jeho pobočky v Praze, a dále sídlo či jiná pracoviště poskytovatele.
- 2.2 Konkrétní adresy pracovišť objednatele dle odst. 2.1 výše jsou:
 - Praha 2, Vinohradská 46,
 - Praha 2, Náměstí Míru 9.

Objednatel je oprávněn v případě změny adresy sídla a/nebo poboček dle tohoto článku písemně oznámit poskytovateli nové adresy míst plnění a poskytovatel je povinen tato místa akceptovat od okamžiku doručení příslušného písemného oznámení.

Článek III. Termín plnění

- 3.1 Objednatel požaduje zahájení plnění předmětu smlouvy na základě výzvy k zahájení plnění nejdříve však od 1. 1. 2016. Plnění předmětu smlouvy bude ukončeno 31. 12. 2018.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje při poskytování jednotlivých služeb v rámci plnění předmětu smlouvy garantovat objednateli dodržení následujících reakčních lhůt:

3.2.1 Reakční lhůty pro organizační služby k plněním dle čl. 1.2.1 až 1.2.3:

Činnosti	Dny v týdnu	Provozní hodiny	Maximální doba odezvy	Maximální doba realizace	Celková maximální reakční lhůta
Všechny činnosti organizačních služeb	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	120 hodin	124 hodin

3.2.2 Reakční lhůty pro implementační služby k plněním dle čl. 1.2.1 až 1.2.3:

Činnosti	Dny v týdnu	Provozní hodiny	Maximální doba odezvy	Maximální doba realizace	Celková maximální reakční lhůta
Zpracování implementační dokumentace	Po-Pá	6:00-18:00	8 hodin	40 hodin	48 hodin
Implementační práce	Po-Pá	6:00-18:00	8 hodin	40 hodin	48 hodin

3.2.3 Reakční lhůty pro konzultační služby k plněním dle čl. 1.2.1 až 1.2.3:

Činnosti	Dny v týdnu	Provozní hodiny	Maximální doba odezvy	Maximální doba realizace	Celková maximální reakční lhůta
Všechny činnosti konzultačních služeb	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	60 hodin	64 hodin

3.2.4 Reakční lhůty pro aplikační služby k plnění dle čl. 1.2.1 až 1.2.3:

Činnosti	Dny v týdnu	Provozní hodiny	Maximální doba odezvy	Maximální doba realizace	Celková maximální reakční lhůta
Aplikační služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	16 hodin	20 hodin

3.2.5 Reakční lhůty pro servisní služby k plnění dle čl. 1.2.1:

Činnosti	Dny v týdnu	Provozní hodiny	Maximální doba odezvy	Maximální doba realizace	Celková maximální reakční lhůta
Databázové služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Terminálové služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Poštovní služby	Po-Ne	0:00-24:00	4 hodiny	48 hodin	52 hodin
Služby vzdáleného přístupu	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Webové služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin

Update služby	Po-Ne	0:00-24:00	4 hodiny	48 hodin	52 hodin
Antivirové služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Zálohovací služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Virtualizační služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Clusterové služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Management služby	Po-Ne	0:00-24:00	4 hodiny	48 hodin	52 hodin
Operační systém	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Adresářové služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
DNS služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Tiskové služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Souborové služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
UPS služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Integrační služby	Po-Ne	0:00-24:00	4 hodiny	48 hodin	52 hodin
Import/export služby	Po-Ne	0:00-24:00	4 hodiny	48 hodin	52 hodin

3.2.6 Reakční lhůty pro servisní služby k plnění dle čl. 1.2.2 až 1.2.3:

Činnosti	Dny v týdnu	Provozní hodiny	Maximální doba odezvy	Maximální doba realizace	Celková maximální reakční lhůta
Databázové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Terminálové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Poštovní služby	Po-Ne	0:00-24:00	4 hodiny	48 hodin	52 hodin
Služby vzdáleného přístupu	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Webové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Update služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	48 hodin	52 hodin
Antivirové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Zálohovací služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Virtualizační služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Clusterové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Management služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	48 hodin	52 hodin
Operační systém	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Adresářové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
DNS služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Tiskové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Souborové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
UPS služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin	26 hodin
Integrační služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	48 hodin	52 hodin
Import/export služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	48 hodin	52 hodin

- 3.3 Odezva je úkon, při kterém dojde ze strany poskytovatele k telefonickému nebo písemnému potvrzení (akceptaci) požadavku objednatele. Potvrzení (akceptace) požadavku ze strany poskytovatele je současně okamžikem zahájení realizace. Lhůta „Maximální doba odezvy“ začíná běžet od okamžiku elektronického nebo telefonického nahlášení požadavku na hot-line poskytovatele. Pro účely nahlášení jednotlivých požadavků objednatele uvádí poskytovatel následující kontakty pro hot-line:

3.3.1 Telefonický kontakt - 724 444 380

3.3.2 Elektronický kontakt - <https://servicedesk.tescosw.cz/>

- 3.4 Maximální doba realizace je lhůta, ve které se poskytovatel zavazuje zajistit realizaci požadavku objednatele. Tato lhůta začíná běžet od okamžiku potvrzení (akceptace) požadavku objednatele ze strany poskytovatele.

Článek IV. Smluvní cena a platební podmínky

- 4.1 Cena za předmět plnění dle článku I. této smlouvy byla dohodou smluvních stran stanovena v měsíční paušální sazbě takto:

Služba	Paušální měsíční sazba v Kč bez DPH	Výše DPH v Kč	Paušální měsíční sazba v Kč včetně DPH
Správa systémového prostředí pro MS SF7+(odst. 1.2.1)	638 940,-	134 177,40	773 117,40
Správa systémového prostředí pro pracovníky IROP (odst. 1.2.2)	57 810,-	12 140,10	69 950,10
Správa systémového prostředí interní sítě (odst. 1.2.3)	241 546,-	50 724,66	292 270,66

Měsíční paušální sazba je sjednána jako konečná a nepřekročitelná. Její překročení je přípustné pouze v případě, pokud v průběhu plnění předmětu zakázky dojde ke změnám sazeb daně z přidané hodnoty.

- 4.2 Úhrada bude prováděna v české měně na základě příslušného daňového dokladu vystaveného poskytovatelem.
- 4.3 Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad vždy měsíčně zpětně za služby poskytované v předcházejícím kalendářním měsíci. V případě, že s realizací plnění bude započato později, než prvního dne kalendářního měsíce, bude cena za poskytování služeb v tomto měsíci stanovena tak, že paušální měsíční sazba se vydělí počtem kalendářních dnů příslušného měsíce a poté vynásobí počtem kalendářních dnů realizace plnění v daném měsíci.
- 4.4 Poskytovatel je povinen vystavit samostatný daňový doklad pro každý druh služeb dle odst. 1.2.1 až 1.2.3 této smlouvy.
- 4.5 Lhůta splatnosti každého daňového dokladu je 30 dní ode dne jeho doručení objednateli.
- 4.6 Daňové doklady-faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 4.7 V záhlaví daňového dokladu-faktury týkající se odměny za služby Správy systémového prostředí pro MS SF7+ (odst. 1.2.1) bude výrazně uveden text „Operační program Technická pomoc“, a dále text „Komplexní služby pro provoz systémové infrastruktury IS v Centru – IV., registrační číslo projektu CZ.08.2.125/0.0/0.0/15_002/0000046“, v jehož rámci je příslušná část veřejné zakázky realizována.
- 4.8 V záhlaví daňového dokladu-faktury týkající se odměny za služby Správy systémového prostředí pro pracovníky IROP (odst. 1.2.2) bude výrazně uveden text „Integrovaný regionální operační program“, a dále text „Správa služeb systémové infrastruktury pro zajištění činností ZS IROP,

registrační číslo projektu CZ.06.5.125/0.0/0.0/15_009/0000016“, v jehož rámci je příslušná část veřejné zakázky realizována.

- 4.9 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě splatnosti poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury objednateli.
- 4.10 Poskytovatel dodá objednateli fakturu ve 2 vyhotoveních za účelem potřeby objednatele prokazovat způsobilé výdaje.

Článek V.

Další podmínky plnění předmětu smlouvy

- 5.1 Poskytovatel je povinen poskytovat služby sjednané v této smlouvě řádně, včas, s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, přičemž je povinen sledovat a chránit oprávněné zájmy objednatele.
- 5.2 Poskytovatel se zavazuje oznámit objednateli všechny okolnosti, které zjistil v průběhu plnění této smlouvy a které mohou mít vliv na plnění předmětu této smlouvy.
- 5.3 Poskytovatel je povinen pravidelně minimálně 1x měsíčně a rovněž mimořádně na požádání objednatele informovat objednatele o průběhu plnění předmětu smlouvy a akceptovat jeho doplňující pokyny a připomínky k plnění předmětu této smlouvy.
- 5.4 Objednatel má dle potřeby právo kontroly poskytovaných služeb a jejich kvality a to formou dodavatelského auditu. V rámci tohoto auditu je objednatel oprávněn kontrolovat i technická zařízení, která poskytovatel k poskytování služeb využívá, a to zejména taková zařízení, která umožňují poskytovateli přístup do systémové infrastruktury objednatele. Poskytovatel je povinen tuto kontrolu (audit) objednateli umožnit. V případě, že objednatel zjistí vady a nedostatky při poskytování těchto činností, je oprávněn na ně poskytovatele upozornit a požadovat jejich bezplatné odstranění.
- 5.5 Poskytovatel se zavazuje, že disponuje dostatečným hardwarovým vybavením a technologiemi v dostatečném rozsahu a kapacitě, tak aby bylo zajištěno bezproblémové zajištění služeb, jež jsou předmětem této smlouvy. Zároveň poskytovatel prohlašuje, že v oblasti řízení IT a souvisejících služeb má implementovány základní bezpečnostní standardy jako jsou např. princip oddělení práv, princip zálohování, principy kontinuity, politiky bezpečnosti, hesel apod.
- 5.6 Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli potřebné podklady a nezbytnou součinnost k plnění předmětu této smlouvy a umožnit za účelem provádění sjednaných služeb přístup pracovníků poskytovatele do svých objektů a k příslušnému hardwaru a softwaru pod správou objednatele.
- 5.7 Poskytovatel se zavazuje, že nepostoupí své pohledávky z této smlouvy vzniklé na třetí osobu, stejně jak ani nesjedná zápočet této pohledávky bez předchozího souhlasu objednatele.
- 5.8 Poskytovatel může poskytovat služby, které jsou předmětem této smlouvy, pouze prostřednictvím týmu zaměstnanců a jiných osob určených k poskytování plnění (dále také jen „tým techniků“), uvedených v seznamu techniků předloženém v nabídce poskytovatele v zadávacím řízení, jejichž prostřednictvím prokazoval příslušnou část technických kvalifikačních předpokladů. Seznam techniků, včetně ostatních dokladů dle čl. 4.1.4.2. zadávací dokumentace na veřejnou zakázku tvoří **Přílohu č. 3** a je nedílnou součástí této smlouvy. Poskytovatel nesmí bez předchozího písemného souhlasu objednatele provádět žádné změny v těchto osobách oproti osobám

uvedeným v tomto seznamu, tj. služby dalších subdodavatelů či dalších zaměstnanců smí poskytovatel využít pouze po předchozím odsouhlasení objednatele. Poskytovatel je povinen zajistit, aby tým techniků, který bude v souladu s tímto odstavcem zajišťovat plnění předmětu této smlouvy, vždy splňoval veškeré požadavky uvedené v čl. 4.1.4.2. zadávací dokumentace na veřejnou zakázku; smluvní strany prohlašují, že zadávací dokumentaci na veřejnou zakázku mají k dispozici a berou na vědomí, že její znění je nepřetržitě dostupné rovněž na profilu objednatele - <https://www.vhodne-uverejneni.cz/profil/centrum-pro-regionalni-rozvoj-ceske-republiky>. Certifikáty, jimiž vybraní členové týmu techniků prokazují příslušné části technických kvalifikačních předpokladů dle čl. 4.1.4.2. zadávací dokumentace na veřejnou zakázku, musí být platné po celou dobu platnosti této smlouvy.

5.9 Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu realizace předmětu této smlouvy platné následující certifikace:

- Microsoft Certified Partner nebo Microsoft Gold Certified Partner,
- Oracle Certified Partner nebo Oracle Advanced Certified Partner,
- Citrix Solution Advisor v úrovni Silver, Gold nebo Platinum, nebo Citrix System Integrator.

5.10 Existenci a platnost certifikátů uvedených v odst. 5.8 a 5.9 této smlouvy je poskytovatel povinen na žádost objednatele kdykoliv prokázat.

Článek VI.

Záruka za jakost, odpovědnost za vady

- 6.1 V případě, že v době 6 měsíců od převzetí jednotlivých výstupů nebo po schválení poskytnutých služeb budou objednatelem zjištěny vady, je poskytovatel povinen tyto vady neprodleně odstranit bez nároku na navýšení ceny, nejdéle však do 15 pracovních dnů od doručení písemného oznámení o vadách, nestanoví-li objednatel písemně lhůtu delší.
- 6.2 Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady nejsou dotčeny nároky na náhradu škody nebo na uplatnění smluvní pokuty.

Článek VII.

Odpovědnost za škodu

- 7.1 Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 7.2 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 7.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením druhé smluvní strany s jejím vlastním plněním.
- 7.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 7.5 Poskytovatel je povinen mít po celou dobu trvání smlouvy uzavřené platné pojištění odpovědnosti

za škodu způsobenou třetí osobě v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, a to s minimálním pojistným krytím ve výši 2 000 000,- Kč. Existenci této pojistné smlouvy je poskytovatel povinen na žádost objednatele kdykoli v průběhu trvání smlouvy prokázat.

Článek VIII.

Sankce

- 8.1 V případě, že poskytovatel nedodrží reakční lhůtu stanovenou v odst. 3.2 této smlouvy (maximální dobu odezvy nebo maximální dobu realizace), je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- 8.2 V případě, že dojde k výpadku klíčových služeb z důvodu chyby na straně systémové infrastruktury způsobené prvkem, který má ve správě poskytovatel, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každou započatou hodinu nefunkčnosti služby a každou aplikační službu.
- 8.3 V případě, že poskytovatel poruší svojí povinnost podle čl. V. odst. 5.7, čl. V. odst. 5. 8, čl. V. odst. 5.9, čl. VII. odst. 7.5 nebo čl. X. odst. 10.1 této smlouvy, zavazuje se, že uhradí objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 8.4 V případě prodlení objednatele s úhradou řádně vystavené faktury, je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení v zákonné výši z fakturované částky za každý započatý den prodlení.
- 8.5 Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 15 kalendářních dnů ode dne doručení jejich vyúčtování.
- 8.6 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody vzniklé v příčinné souvislosti s porušením smluvní povinnosti, za jejíž nedodržení je smluvní pokuta vymáhána a účtována.

Článek IX.

Platnost smlouvy

- 9.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 9.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2018.
- 9.3 Účinnost této smlouvy lze předčasně ukončit odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smluvních závazků jednou smluvní stranou, které je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 9.4 Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení této smlouvy poskytovatelem spočívajícího v:
 - opakovaném nedodržení reakčních lhůt sjednaných v odst. 3.2 této smlouvy; za opakované nedodržení reakčních lhůt smluvní strany považují nedodržení maximální doby odezvy nebo maximální doby realizace minimálně ve třech případech v průběhu následujících 30 kalendářních dnů nebo nedodržení maximální doby odezvy nebo maximální doby realizace minimálně v pěti případech v průběhu 6 po sobě následujících kalendářních měsíců;

- porušení povinnosti stanovené v čl. V. odst. 5.7, čl. V. odst. 5.8, čl. V. odst. 5.9, čl. VII. odst. 7.5 nebo čl. X. odst. 10.1 této smlouvy.

- 9.5 Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy rovněž v případě, že nebude mít zajištěny finanční prostředky na úhradu plnění dle této smlouvy na další kalendářní rok, v takovém případě je oprávněn od smlouvy odstoupit vždy k 1.1. příslušného kalendářního roku, kterého se nedostatek finančních prostředků týká.
- 9.6 Objednatel je dále oprávněn tuto smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu, s výpovědní lhůtou v délce 3 měsíců, počínaje prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď poskytovateli doručena.
- 9.7 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že je objednatel v prodlení s plněním peněžitých závazků a toto prodlení trvá po dobu delší než třicet (30) dní po písemném upozornění.
- 9.8 Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, úroků z prodlení, ochrany informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze smluvních stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení (zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení).

Článek X.

Ostatní ujednání

- 10.1 Smluvní strany shodně prohlašují, že samotný obsah této smlouvy nemá povahu obchodního tajemství. Poskytovatel se však zavazuje zachovat mlčenlivost o informacích, které mu byly uživatelem v souvislosti s touto smlouvou poskytnuty jako důvěrné nebo jako obchodní tajemství. Tyto povinnosti trvají i po skončení této smlouvy.
- 10.2 Důvěrnými informacemi se pro účely této smlouvy rozumí zejména všechny informace, které se strany dozvěděly v souvislosti se smlouvou a dalšími jednáními s druhou stranou, a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné skutečnosti, které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a objednatel zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení, a dále všechna data, o kterých se poskytovatel dozví v souvislosti se zpracováním dat objednatele. Všechny důvěrné informace zůstávají ve vlastnictví strany, která je poskytuje druhé straně.
- 10.3 Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích a ochrany důvěrných informací dle této smlouvy se vztahuje na smluvní strany i na všechny třetí osoby, které některá ze smluvních stran přizve s předchozím písemným souhlasem strany druhé, byť i k parciálnímu jednání, nebo které se vzájemně sdělovanými skutečnostmi jinak seznámí.
- 10.4 Poskytovatel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této smlouvy při plnění svých povinností přijdou jeho pověřenými pracovníci do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití.

[Handwritten signature]

- 10.5 Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služeb z veřejných výdajů, tzn., že je povinen poskytnout požadované informace a dokumentaci zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (MMR, MF, Evropská Komise, Evropský účetní dvůr, NKÚ, příslušný FÚ, zprostředkující subjekt OPTP či IROP, řídicí orgán OPTP či IROP a další oprávněné orgány státní správy) a vytvořit výše uvedeným orgánům podmínky k provedení kontroly vztahující se k předmětu díla a poskytnout jim součinnost.
- 10.6 Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu smlouvy po dobu 10 let od zániku smlouvy, nejméně však do roku 2026. Po tuto dobu je poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním smlouvy.
- 10.7 Poskytovatel je povinen opatřit každý výstup z této smlouvy, pokud je určen pro informování veřejnosti nebo pro cílové skupiny o podpořené operaci včetně jakéhokoliv potvrzení účasti nebo jiného potvrzení, znakem EU spolu s názvem fondu/fondů a programu.
- 10.8 Poskytovatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti této smlouvy je s povinnostmi dle předchozích odstavců 10.5, 10.6 a 10.7, a dále dle čl. IV. odst. 4.7 a čl. IV. odst. 4.8 této smlouvy seznámen. V případě, že v průběhu plnění smlouvy dojde ke změně těchto povinností, je uživatel povinen o této skutečnosti poskytovatele bezodkladně informovat.
- 10.9 Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli seznam subdodavatelů podle § 147a odst. 4 a 5 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů v souladu s § 147 a odst. 8 tohoto zákona tak, aby objednatel mohl řádně plnit své zákonné povinnosti podle § 147a odst. 6 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.10 Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele poskytovatel svým podpisem pod textem této smlouvy uděluje objednateli svůj výslovný souhlas se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů (zejména ust. § 147a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů).
- 10.11 Pokud by nějaká část služeb poskytovaných poskytovatelem naplňovala charakter autorského díla, přechází toto dílo do vlastnictví objednatele se všemi oprávněními k tomuto dílu.
- 10.12 Při ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen odevzdat objednateli data, zařízení či jiné informace a dokumentaci, které jsou vlastnictvím objednatele, dále vypořádat závazky vůči objednateli vyplývající z této smlouvy. O těchto skutečnostech je poskytovatel povinen předložit objednateli podepsané prohlášení.

Článek XI.

Závěrečná ustanovení

- 11.1 Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí občanským zákoníkem.
- 11.2 Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení této smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností, za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy.

11.3 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Smluvní strany berou na vědomí, že s ohledem na skutečnost, že uzavřená smlouva je výsledkem zadávacího řízení dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, nelze případnými dodatky měnit předmět smlouvy, cenu a termín plnění.

11.4 Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace služeb systémové integrace

Příloha č. 2 – Popis návrhu plnění zakázky

Příloha č. 3 – Seznam techniků včetně dokladů

11.5 Tato smlouva je uzavřena ve čtyřech (4) vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po dvou (2) vyhotoveních.

V Olomouci dne **15. 02. 2016**

V Praze dne 12. 2. 2016

Za poskytovatele:

 **TESCOSW**
TESCO SW a.s.
tř. Kosmonautů 1288/1, 772 00 Olomouc
Česká republika
IČ: 25892333

RNDr. Josef Tesařík
předseda představenstva
TESCO SW a.s.

Za objednatele:

Centrum pro regionální rozvoj
České republiky
Vinohradská 1896/46
120 00 Praha 2 - Vinohrady
IČO: 04095316

Ing. Zdeněk Vašák
pověřený řízením
Centrum pro regionální rozvoj
České republiky

Subst. X.

Příloha č. 1 – Specifikace služeb systémové integrace

SPECIFIKACE SLUŽEB SYSTÉMOVÉ INTEGRACE

Následující oddíl přináší seznam činností, které Uchazeč zajistí v rámci poskytování jednotlivých služeb.

I. Požadavky na koncepční služby

V rámci dodávky koncepčních služeb zajistí Uchazeč pro Zadavatele následující činnosti:

- aktualizaci strategie rozvoje systémové infrastruktury Centra na další období - 1x za rok
- vypracování plánu rozvoje systémové infrastruktury Centra na další rok – 1x za rok
- aktualizaci a průběžné vyhodnocení plánu rozvoje systémové infrastruktury Centra v průběhu roku – 1x za rok
- závěrečné vyhodnocení plánu rozvoje systémové infrastruktury Centra na konci roku – 1x za rok
- garanci na rozvoj systémové infrastruktury ve vazbě na budovanou architekturu a implementované technologie.

II. Požadavky na organizační služby

V rámci dodávky organizačních služeb zajistí Uchazeč pro Zadavatele následující činnosti:

- účast na pravidelných jednáních s pracovníky Zadavatele – min. 1x 14 dní
- účast, na základě požadavku Zadavatele, na dalších jednání s ostatními dodavateli IT
- na základě požadavků Zadavatele organizaci a koordinaci prací dodavatelů v souvislosti s budováním systémové infrastruktury
- kontrolu práci dodavatelů a přípravu podkladů pro Zadavatele pro převzetí provedených prací
- vypracování zápisu z pravidelných jednání
- přípravu podkladů pro poptávkové řízení dle požadavku Zadavatele vypracování harmonogram dílčích dodávek.

V rámci dodávky organizačních služeb je Uchazeč povinen garantovat Zadavateli minimálně níže uvedené reakční lhůty, které běží v definovaném časovém rozsahu. Všechny uvedené lhůty se počítají od okamžiku elektronického nebo telefonického nahlášení požadavku na hot-line Uchazeče.

Činnosti	Dny v týdnu ¹	Provozní hodiny ²	Max. doba odezvy ³	Max. doba realizace ⁴
Všechny činnosti organizačních služeb	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	není stanovena

¹ Jedná se pouze o pracovní dny, tedy dny mimo sobotu, neděli a oficiální státní svátky.

² Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých je poskytována servisní role.

³ Max. doba odezvy je úkon, při kterém dojde ze strany Uchazeče k telefonickému nebo písemnému potvrzení akceptace požadavku ze strany Uchazeče a stanovení začátku realizace požadavku.

⁴ Maximální doba realizace je lhůta, ve které je povinen Uchazeč zajistit realizaci požadavku s tím, že tato lhůta může být upravena po vzájemné dohodě Uchazeče a Zadavatele.

III. Požadavky na implementační služby

V rámci dodávky implementačních služeb zajistí Uchazeč pro Zadavatele následující činnosti:

- zpracování implementačních dokumentací při upgrade některé části systémové infrastruktury Centra – průběžně dle množství změn v systémové infrastruktuře Centra
- realizaci implementačních prací na stávající infrastruktuře, které mění konfiguraci **stávajících služeb** nebo prvků a přitom se nejedná o servisní úkony. Jedná se například o rozdělení datových oblastí, zvětšení datových oblastí, přejmenování serverů, změny organizačních struktur, apod.
- poskytnutí garance na realizaci implementační práce související s instalací nových prvků a služeb.

V rámci dodávky implementačních služeb je Uchazeč povinen garantovat Zadavateli minimálně níže uvedené reakční lhůty. Uvedené činnosti se vztahují na celkovou operaci od analýzy, přes vytvoření, realizaci až po otestování funkčnosti provedené operace. Reakční lhůty příslušných úkonů běží v definovaném časovém rozsahu. Všechny uvedené reakční lhůty se počítají od okamžiku elektronického nebo telefonického nahlášení požadavku na hot-line Uchazeče.

Činnosti	Dny v týdnu ⁵	Provozní hodiny ⁶	Max. doba odezvy ⁷	Max. doba realizace ⁸
Zpracování implementační dokumentace	Po-Pá	6:00-18:00	8 hodin	40 hodin
Implementační práce	Po-Pá	6:00-18:00	8 hodin	40 hodin

IV. Požadavky na konzultační služby

V rámci dodávky konzultačních služeb zajistí Uchazeč pro Zadavatele následující činnosti:

- poskytnutí konzultací k optimalizaci podnikových procesů a k řízení rizik
- zpracování různých podkladů v souvislosti se systémovou infrastrukturou Centra
- poskytnutí know-how v oblasti IT pracovníkům Zadavatele
- realizaci drobných prací (úprava maker, jednorázové exporty a importy (kontaktů, z DB), úprava šablon a jiné)
- připomínkování výstupů dle potřeb Zadavatele
- spolupráci na zpracování a úpravě organizačních norem (organizační řád, směrnice, apod.) související s provozem
- poskytnutí informací při výběru a realizaci licenční politiky organizace.

V rámci dodávky konzultačních služeb je Uchazeč povinen garantovat Zadavateli minimálně níže uvedené reakční lhůty na uvedené činnosti. Reakční lhůty se vztahují na celkovou operaci od analýzy, přes vytvoření, realizaci, až po otestování funkčnosti provedené operace a běží v definovaném časovém rozsahu. Všechny uvedené lhůty se počítají od okamžiku elektronického nebo telefonického nahlášení požadavku na hot-line Uchazeče.

⁵ Jedná se pouze o pracovní dny, tedy dny mimo sobotu, neděli a oficiální státní svátky.

⁶ Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých je poskytována servisní role.

⁷ Max. doba odezvy je úkon, při kterém dojde ze strany Uchazeče k telefonickému nebo písemnému potvrzení akceptace požadavku ze strany Uchazeče a stanovení začátku realizace požadavku.

⁸ Maximální doba realizace je lhůta, ve které je povinen Uchazeč zajistit realizaci požadavku s tím, že tato lhůta může být upravena po vzájemné dohodě Uchazeče a Zadavatele.

Činnosti	Dny v týdnu ⁹	Provozní hodiny ¹⁰	Max. doba odezvy ¹¹	Max. doba realizace ¹²
Všechny činnosti konzultačních služeb	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	není stanovena

V. Požadavky na dokumentační služby

V rámci dodávky dokumentačních služeb zajistí Uchazeč pro Zadavatele následující činnosti:

- zpracování a průběžné udržování (min. 1x za 8 týdnů) projektovou dokumentaci o systémové infrastruktuře Centra v následující struktuře:
 - globální architektura systémové infrastruktury Centra
 - tabulkové přehledy provozovaných služeb a jejich umístění
 - detailní popisy jednotlivých služeb
 - specifikace činností, postupy a návody
- zpracování a průběžné udržování (min. 1x za měsíc) provozní dokumentaci o systémové infrastruktuře Centra v následující struktuře:
 - seznam uživatelů, jejich atributů včetně informací o posledním přihlášení
 - seznam skupin a jejich členů včetně vnořeného členství (členství ve skupině přes členství v jiné skupině)
 - seznam aplikačních služeb
 - seznam licencí
 - zálohovací plán
 - seznam datových oblastí a jejich obsazenost
 - atd.
- integraci (zpracování) dokumentace třetích stran do celkové dokumentace systémové infrastruktury Centra
- spolupráci na tvorbě a aktualizaci interních organizačních směrnic a metodických pokynů souvisejících se systémovou infrastrukturou Centra
- aktualizaci havarijních plánů
- tvorbu pokynů pro uživatele Zadavatele
- tvorbu dokumentovaných postupů pro uživatele Zadavatele
- spolupráci na tvorbě ostatní dokumentace související se systémovou infrastrukturou Centra.

VI. Požadavky na servisní služby

V rámci dodávek servisních služeb zajistí Uchazeč pro Zadavatele přímou dodávku servisních, administračních a údržbových činností v následující specifikaci:

Aplikační služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- kontrolu integraci dat
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- hot-line pro zvolené zástupce Zadavatele

⁹ Jedná se pouze o pracovní dny, tedy dny mimo sobotu, neděli a oficiální státní svátky.

¹⁰ Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých je poskytována servisní role.

¹¹ Max. doby odezvy je úkon, při kterém dojde ze strany Uchazeče k telefonickému nebo písemnému potvrzení akceptace požadavku ze strany Uchazeče a stanovení začátku realizace požadavku.

¹² Maximální doba realizace je lhůta, ve které je povinen Uchazeč zajistit realizaci požadavku s tím, že tato lhůta může být upravena po vzájemné dohodě Uchazeče a Zadavatele.

- asistenční podpora pro Zadavatele při instalacích produktů, jež nejsou součástí aplikačního serveru.

Databázové služby

- správu a údržbu databází (DB) a systému řízení báze dat (SŘBD) v clusterovém prostředí pro databáze Oracle v režimu RAC, pro vybrané databáze MS SQL, v režimu Active/Passive (i v rámci geografických lokalit)
- správu a údržbu DB a SŘBD pro vybrané databáze MS SQL v rámci geografické lokality v režimu Stand-by a Stand-alone
- kontrolu logů a monitoring systému
- kontrolu integrity dat
- zajištění správného replikování aplikačních dat pro aplikaci MSC2007
- předcházení havarijním stavům sledováním a vyhodnocováním chodu databází
- řešení kolizních situací s ostatními systémy
- instalaci patchů v případě, že je to nutné pro zachování korektního chodu databáze nebo instalovaných úloh
- rozložení a dimenzování databázových zdrojů dle aktuálního stavu databáze vzhledem k instalovaným DB schémátům především u prvků provozovaných v clusteru
- správu Stand-by kopie k primární databázi:
 - o kontrolu synchronizace Stand-by kopie s primární databází
 - o kontrolu možnosti aktivace Stand-by místo primární databáze
 - o řešení kolizních situací s ostatními systémy
- aktivace Stand-by databáze do plné funkčnosti pro aplikace monitorovacích systémů (MSC2007, MONIT7+ a BENEFIT7)
- update, upgrade na vyšší verzi DB na základě doporučení výrobce
- pravidelnou kontrolu a nastavení zálohovacích úloh prostřednictvím nativních prostředků SŘBD
- obnovu ze záloh prostřednictvím nativních prostředků SŘBD
- řešení chyb a problémů
- správu Stand-by režimu
- hot-line pro zvolené zástupce Zadavatele

Terminálové služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- publikování jednotlivých aplikací a nastavení příslušných oprávnění
- kontrolu a nastavení parametrů pro vyrovnávání zátěže (Load Balancing)
- nastavení a správa specifických politik pro provozování a optimalizaci aplikací monitorovacích systémů (MSC2007, MONIT7+ a BENEFIT7)
- pravidelné výpisy z auditních záznamů
- kontrolu a nastavení politik terminálových služeb
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů v souvislosti s provozem systémové infrastruktury
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku Zadavatele)
- hot-line pro zvolené zástupce Zadavatele

Poštovní služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- správu a údržbu poštovních služeb v clusterovém prostředí
- kontrolu konzistence poštovního úložiště
- rozložení a dimenzování zdrojů dle aktuálního stavu poštovního úložiště vzhledem k velikosti a počtu jednotlivých poštovních přihrádek
- pravidelnou kontrolu a nastavení zálohovacích úloh prostřednictvím nativních prostředků
- obnovu ze záloh prostřednictvím nativních prostředků
- kontrolu a nastavení politik poštovních služeb (syntaxe emailových adres, velikost schránek, zpráv)

- kontrolu a nastavování individuálních přesměrování poštovních zpráv
- administraci poštovních schránek a veřejných složek (vytváření, nastavování práv, mazání)
- administraci distribučních skupin
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- hot-line pro zvolené zástupce Zadavatele

Služby vzdáleného přístupu

- kontrolu logů a monitoring systému
- předcházení havarijních stavů sledováním a vyhodnocováním chodu
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- řešení problémů vzdáleně přistupujících uživatelů v souvislosti se vzdálenými přístupy prostřednictvím terminálových služeb CITRIX
- pravidelné výpisy z auditních záznamů
- provozování služeb v rámci geografického clustru
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku Zadavatele)
- hot-line pro zvolené zástupce Zadavatele

Management služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- předcházení havarijních stavů sledováním a vyhodnocováním chodu
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- správa a konfigurace management nástrojů
- správa a konfigurace Microsoft System Center Management
- správa konfigurační databáze
- správa a konfigurace event. kolektor pro monitoring aplikačního vybavení

Webové služby

- změny a úpravy do stávajícího customizovaného webového interface pro prezentační služby CITRIX <https://crr.mssf.cz>
- změny a úpravy do stávajícího customizovaného webového interface pro prezentační služby CITRIX <https://as.crr.cz>
- změny a úpravy
- správu a konfiguraci webových služeb MS IIS
- správu a konfiguraci webových služeb Apache
- do záložního customizovaného webového interface TWIC pro prezentační služby v návaznosti na primární pracoviště
- řešení chyb a problémů
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku Zadavatele)
- hot-line pro zvolené zástupce Zadavatele

Update služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- schvalování aktualizací a garance jejich otestování před nasazením do ostrého provozu IS Centra
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku Zadavatele)
- hot-line pro zvolené zástupce Zadavatele

Zálohovací služby

- každodenní kontrolu správné funkce zálohovacího systému a možnost obnovení ze záloh
- konfiguraci, upgrade, zabezpečení a kontrolu logů
- správu centrálního zálohovacího systému
- kontrolu průběhu zálohování, úpravu zálohovacích jobů
- provádění mimořádných záloh a obnov
- správu a konfiguraci jednotlivých zálohovacích agentů
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku Zadavatele)
- kontrolu logů a monitoring systému
- řešení chyb a problémů
- hot-line pro zvolené zástupce Zadavatele

Virtualizační služby

- správu a údržbu virtuálního prostředí
- správu a údržbu virtuálního prostředí v clusterovém prostředí a režimu Active/Passive
- správu a údržbu virtuálního prostředí v clusterovém prostředí geografického clusteru
- konfiguraci jednotlivých virtuálních serverů
- přidělování systémových zdrojů na základě aktuálního vytížení virtuálních serverů
- rozložení jednotlivých virtuálních serverů na základě systémového zatížení hostitelského serveru
- kontrola replikace vybraných virtuálních serverů pro záložní pracoviště MS7+
- update a upgrade virtuálního prostředí dle doporučení výrobce
- kontrolu logů a monitoring systému
- řešení chyb a problémů
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku Zadavatele)
- hot-line pro zvolené zástupce Zadavatele

Clusterové služby

- správu a konfiguraci cluster group
- správu a konfiguraci cluster resource
- správu a konfiguraci clusterových služeb na jednotlivých node v clusteru
- definování a konfigurace nových cluster group v již existujících clusterech
- správa a konfigurace geografického clusteru
- správa a konfigurace network load balancing
- instalaci patchů a update na základě doporučení výrobce
- hot-line pro zvolené zástupce Objednatele

Operační systém

- kontrolu logů a monitoring systému
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- administraci systému (změny a úpravy dle požadavku Zadavatele)
- hot-line pro zvolené zástupce Zadavatele
- asistenční podpora pro Zadavatele při instalacích produktů, jež nejsou součástí OS

Adresářové služby

- administraci vybraných uživatelských účtů ve všech doménách (vytváření, rušení, zneplatnění a reset hesel)
- administraci vybraných skupin ve všech doménách
- kontrolu logů a monitoring systému
- kontrolu integrity doménových služeb a jejich rolí
- administraci objektů a doménových služeb

- kontrolu a správu replikačních procesů
- administraci systémových politik
- hot-line pro zvolené zástupce Zadavatele
- správu logovacích skriptů v následující funkcionalitě:
 - o mapování datových oblastí podle příslušnosti právě přihlášeného uživatele, na aplikovaném počítači do bezpečnostních skupin
 - o mapování datových oblastí podle příslušnosti právě přihlášeného uživatele v příslušném organizačním útvaru
 - o instalaci aplikací podle příslušnosti právě přihlášeného uživatele v příslušném organizačním útvaru nebo bezpečnostní skupině

DNS služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- kontrolu integrity doménových jmenných služeb a jejich rolí
- kontrolu a správu domain name system
- kontrolu a správu replikačních procesů
- hot-line pro zvolené zástupce Zadavatele

Tiskové služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- instalaci ovladačů a patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- hot-line pro zvolené zástupce Zadavatele
- konfiguraci print serverů na tiskárnách v případě zapojení do LAN
- řešení problémů vzdáleně přistupujících uživatelů s tiskovými ovladači a tiskem obecně v souvislosti se vzdálenými přístupy prostřednictvím terminálových služeb CITRIX

Certifikační služby

- administraci certifikační autority Centra
- vydávání a odvolávání certifikátů
- kontrolu logů a monitoring systému
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- hot-line pro zvolené zástupce Zadavatele

Souborové služby

- správu přístupových práv k jednotlivým datovým oblastem a kořenovým složkám.
- správu replikačních procesů v rámci rozdílných geografických lokalit
- kontrolu logů a monitoring systému
- instalaci patchů, update a upgrade v rozsahu dle doporučení výrobce
- řešení chyb a problémů
- administraci systému a oprávnění (změny a úpravy dle požadavku Zadavatele)
- hot-line pro zvolené zástupce Zadavatele
- administraci DFS mapování

Jednotný diskový prostor (SAN)

- kontrolu logů a monitoring systému
- softwarovou administraci disk setů
- vytváření diskových oblastí na úrovni diskových polí
- přiřazování diskových oblastí jednotlivým serverům
- správu a konfiguraci FC SWITCHE
- hot-line pro zvolené zástupce Zadavatele

UPS služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- SW konfiguraci UPS
- konfiguraci jednotlivých agentů pro komunikaci s UPS
- hot-line pro zvolené zástupce Zadavatele

IMPORT/EXPORT služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- správu a kontrolu systémových vazeb na domácí a zahraniční externí systémy
- zajišťování programových úprav a změn
- pro zvolené zástupce Zadavatele poskytovat konzultace a hot-line týkající se provozu I/E služeb
- řešení případných problémů, jež při provozu těchto služeb nastanou
- odstraňování programových chyb souvisejících s provozem I/E služeb
- realizace drobných úprav aplikace dle požadavků zvolených zástupců Zadavatele
- poskytování přímých výstupů z databázové struktury dle požadavků Zadavatele
- spolupráce při vytváření nových vazeb na externí systémy

WINS služby

- kontrolu logů a monitoring systému v clustrovém režimu active/passive
- kontrolu a správu jmenného NETBIOS prostoru záznamů
- řešení chyb a problémů
- hot-line pro zvolené zástupce Zadavatele

DHCP služby

- kontrolu logů a monitoring systému v režimu cluster active/passive
- kontrolu logů a monitoring reálných agentů
- administraci adresního prostoru – vytváření oborů a konfiguraci jejich možností
- zřizování rezervací.
- řešení chyb a problémů
- hot-line pro zvolené zástupce Zadavatele

Integrační služby

- kontrolu integrity přenášených dat (importní tabulky, exportní tabulky)
- správa a konfigurace vazby mezi Active Directory a aplikací MITIS
- správa a konfigurace vazby mezi aplikačním vybavením řídicích orgánů operačních systémů a aplikací MITIS
- zajišťování programových úprav a změn
- pro zvolené zástupce Zadavatele poskytovat konzultace a hot-line týkající se provozu integračních služeb
- řešení případných problémů, jež při provozu těchto služeb nastanou
- odstraňování programových chyb souvisejících s provozem integračních služeb
- realizace drobných úprav aplikace dle požadavků zvolených zástupců Zadavatele
- poskytování přímých výstupů z databázové struktury dle požadavků Zadavatele
- monitoring exportních a importních jobů
- integrace DNS, WINS, DHCP služeb mezi sebou
- změny v konfiguraci databázových schémát
- monitoring a úpravy komunikačních přenosů.

Antivirové služby

- kontrolu logů a monitoring systému
- správa antivirových služeb, konfigurace a upgrade
- řešení virových hrozeb a jejich odstranění
- hot-line pro zvolené zástupce Objednatele

V rámci dodávky servisních služeb je Uchazeč povinen garantovat Zadavateli minimálně níže uvedené reakční lhůty. Tyto lhůty na uvedené činnosti se vztahují na celkovou operaci od analýzy, přes vytvoření, realizaci až po otestování funkčnosti provedené operace. (tzn., že pokud např. úpravu konfigurace je třeba provést na serveru a na zálohovací knihovně, vztahuje se daná reakční lhůta na realizaci na obou prvcích). Reakční lhůty příslušných úkonů běží v definovaném časovém rozsahu. Všechny uvedené lhůty se počítají od okamžiku elektronického nebo telefonického nahlášení požadavku na hot-line Uchazeče.

Tabulka č. 1 - Reakční lhůty pro aplikační služby pro všechna plnění

Činnosti	Dny v týdnu ¹³	Provozní hodiny ¹⁴	Max. doba odezvy ¹⁵	Max. doba realizace ¹⁶
Aplikační služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	16 hodin

Tabulka č. 2 - Reakční lhůty pro ostatní servisní služby k plněním -Správa systémového prostředí pro MS SF7+

Činnosti	Dny v týdnu	Provozní hodiny ¹⁷	Max. doba odezvy ¹⁸	Max. doba realizace ¹⁹
Databázové služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin
Terminálové služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin
Poštovní služby	Po-Ne	0:00-24:00	4 hodiny	48 hodin
Služby vzdáleného přístupu	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin
Webové služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin
Update služby	Po-Ne	0:00-24:00	4 hodiny	48 hodin
Antivirové služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin
Zálohovací služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin
Virtualizační služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin

¹³ Jedná se pouze o pracovní dny, tedy dny mimo sobotu, neděli a oficiální státní svátky.

¹⁴ Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých je poskytována servisní role.

¹⁵ Max. doba odezvy je úkon, při kterém dojde ze strany Uchazeče k telefonickému nebo písemnému potvrzení akceptace požadavku ze strany Uchazeče a stanovení začátku realizace požadavku.

¹⁶ Maximální doba realizace je lhůta, ve které je povinen Uchazeč zajistit realizaci požadavku s tím, že tato lhůta může být upravena po vzájemné dohodě Uchazeče a Zadavatele.

¹⁷ Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých je poskytována servisní role.

¹⁸ Max. doba odezvy je úkon, při kterém dojde ze strany Uchazeče k telefonickému nebo písemnému potvrzení akceptace požadavku ze strany Uchazeče a stanovení začátku realizace požadavku.

¹⁹ Maximální doba realizace je lhůta, ve které je povinen Uchazeč zajistit realizaci požadavku s tím, že tato lhůta může být upravena po vzájemné dohodě Uchazeče a Zadavatele.

Clusterové služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin
Management služby	Po-Ne	0:00-24:00	4 hodiny	48 hodin
Operační systém	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin
Adresářové služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin
DNS služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin
Tiskové služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin
Souborové služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin
UPS služby	Po-Ne	0:00-24:00	2 hodiny	24 hodin
Integrační služby	Po-Ne	0:00-24:00	4 hodiny	48 hodin
Import/export služby	Po-Ne	0:00-24:00	4 hodiny	48 hodin

Tabulka č. 3 - Reakční lhůty pro ostatní servisní služby k plněním -Správa systémového prostředí pro pracovníky IROP a Správa systémového prostředí interní sítě

Činnosti	Dny v týdnu ²⁰	Provozní hodiny ²¹	Max. doba odezvy ²²	Max. doba realizace ²³
Databázové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Terminálové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Poštovní služby	Po-Ne	0:00-24:00	4 hodiny	48 hodin
Služby vzdáleného přístupu	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Webové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Update služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	48 hodin
Antivirové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Zálohovací služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Virtualizační služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Clusterové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin

²⁰ Po-Pá jedná se pouze o pracovní dny, tedy dny mimo sobotu, neděli a oficiální státní svátky.

²¹ Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých je poskytována servisní role.

²² Max. doba odezvy je úkon, při kterém dojde ze strany Uchazeče k telefonickému nebo písemnému potvrzení akceptace požadavku ze strany Uchazeče a stanovení začátku realizace požadavku.

²³ Maximální doba realizace je lhůta, ve které je povinen Uchazeč zajistit realizaci požadavku s tím, že tato lhůta může být upravena po vzájemné dohodě Uchazeče a Zadavatele.

Management služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	48 hodin
Operační systém	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Adresářové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
DNS služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Tiskové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Souborové služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
UPS služby	Po-Pá	6:00-18:00	2 hodiny	24 hodin
Integrační služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	48 hodin
Import/export služby	Po-Pá	6:00-18:00	4 hodiny	48 hodin